

DIE STIMME ERSETZT DAS PASSWORT

Im Internet kursierten Anfang 2019 rund 773 Millionen E-Mail-Adressen mit 21 Millionen verschiedenen Passwörtern. Auch PIN oder Kennwörter werden längst ausspioniert. Abhilfe bieten biometrische Authentifizierungsmethoden. Vor allem Stimmerkennung bietet für Call- und Contact Center größten Komfort und höchste Sicherheit. Hacker haben keine Chance mehr zum Identitätsklau.

Fast jeder vierte Bürger (24 Prozent) ist in den letzten zwölf Monaten Opfer von Betrug geworden. Durch einen nachlässigen Kontoschutz verloren sie durchschnittlich 2.000 Dollar. Das ergab eine Online-Befragung von Nuance Communications zwischen dem 9. und 18. April 2019 in Großbritannien, USA, Australien, Deutschland und Spanien mit insgesamt 5.000 Teilnehmern. 62 Prozent der Befragten würden den Dienstanbieter wechseln, wenn sie Opfer einer Betrugsmasche wurden. Allerdings behielten 27 Prozent, die bereits Opfer wurden, danach ihre Passwörter auch für andere Konten unverändert bei. Für Finanzdienstleister, Online Shop-Betreiber, Energie- und Telekommunikationsanbieter sowie ihre Call- und Contact Center sind solche Zahlen alarmierend. Wollen diese mehr Sicherheit bei telefonischen Kundentransaktionen erreichen, sind Biometrische Authentifizierungsmethoden heute das Mittel der Wahl.

Stimm- und Sprach-Biometrie so sicher wie ein Fingerabdruck

Stimmbiometrie ist eine Technologie zur Sprecherauthentifizierung. Ist die Sprachprobe eines Kunden einmal erfasst, kann er sich in einem Call Center mit diesem Stimmabdruck eindeutig authentifizieren. Dieser wird während eines Anrufes automatisch verglichen und gibt dem Call Center-Mitarbeiter sofort grünes Licht für vertrauliche

Transaktionen. Ein Sprachabdruck enthält mehr als 100 einzigartige Merkmale einer Person. Durch physische Merkmale wie die Länge des Stimmtraktes oder der Nasenpassage sowie durch Verhaltensmerkmale wie Tonhöhe, Rhythmus oder den Akzent ist die menschliche Stimme für die Technik unverwechselbar. Unabhängige Untersuchungen zeigen, dass ein Sprachabdruck ebenso einzigartig ist wie ein Fingerabdruck.

Biometrische Authentifizierung bei Bürgern immer beliebter

Nutzer sind es heute gewohnt, mobile Endgeräte, Alexa, Siri und Co. oder auch das Navi im Auto mit ihrer Stimme zu bedienen. Fast die Hälfte der Deutschen nutzt bereits Sprachsteuerung und 50 Prozent davon sprechen oft oder täglich mit ihrem Gerät. Diese Gewöhnung steigert die Akzeptanz von Stimmbiometrie. Eine aktuelle Studie von Nuance ergab, dass 60 Prozent der Deutschen Biometrie als Authentifizierungsmethode am angenehmsten empfindet. 42 Prozent der Deutschen halten darüber hinaus die Authentifizierung per Stimme, Fingerabdruck oder Iris-Scan am sichersten, obwohl Stimmbiometrie in Deutschland bisher noch nicht weit verbreitet ist. Weltweit authentifizieren sich heute bereits 300 Millionen Kunden von Telekommunikationsunternehmen, Banken und Versicherungen über ihren Stimmabdruck. Das Analystenhaus Opus Research sagt für 2020 bereits 600 Millionen Nutzer voraus.

Am 4. Juni 2019 veranstaltet Opus Research die Intelligent Authentication Conference in München mit Fokus auf Authentifizierungsvorgänge und Betrugsprävention. Hier stellt unter anderem auch die Deutsche Telekom ihren Service SprachID vor, den sie mit Nuance Mitte 2018 eingeführt haben. Kunden der Deutschen Telekom können sich seither mit ihrer Stimme bei der Hotline



anmelden. Rechnungsnummern, Zahlenkombinationen oder ein zusätzliches Gerät sind nun nicht mehr länger nötig.

Sicher, schnell und komfortabel im Call Center-Einsatz

Nuance forscht seit über 25 Jahren an der Stimm- und Spracherkennung und stellt mit zahlreichen Maßnahmen sicher, dass sich die Systeme nicht durch Aufzeichnungen, Stimmimitation oder synthetisch erzeugte Stimmen austricksen lassen. Technologien wie Playback Detection und Liveness Detection erkennen treffsicher, wenn eine Stimme aufgezeichnet wurde oder live gesprochen ist oder es sich sogar um einen anderen Sprecher handelt. Nuance verfügt zudem über eine Technologie zur eindeutigen Erkennung synthetischer Stimmen. Kunden erhalten so mehrere Schutzschichten gegen Angriffe und können mit Sprechererkennung ihre Dienste komfortabler und sicherer gestalten.



Heiner Kruessmann,
Director Sales Enterprise
DACH bei Nuance.