

WIE KÖNNEN UNTERNEHMEN BETRUG VORBEUGEN UND GLEICHZEITIG DIE **BETRIEBLICHE EFFIZIENZ** **STEIGERN?**

Betrugsfälle der Angreifer mindestens einmal mit dem Contact Center in Berührung kommt. Zusätzlich müssen Contact Center wie alle anderen Unternehmensbereiche auch ihre betriebliche Effizienz steigern. Es sind also Lösungen erforderlich, die es Contact Centern ermöglichen sich nicht nur vor Betrug zu schützen, sondern sie auch dabei zu unterstützen, Zeit und Ressourcen einzusparen.

Dabei ist der effiziente Betrieb von Contact Centern für die Rentabilität vieler Unternehmen von entscheidender Bedeutung. Eine der wichtigsten Herausforderungen besteht darin, einen Anrufer zu identifizieren und zu authentifizieren. Die meisten Contact Center verwenden eine Form der wissensbasierten Authentifizierung, die sich auf gemeinsame Fragen oder öffentliche

Mit dem rasanten Anstieg von Identitätsdiebstählen ist es klar, dass Unternehmen heutzutage einen Gang hochschalten müssen, um ihre Kunden und sich vor Betrug zu schützen. Dabei ist das Call- beziehungsweise Contact Center sicherlich nicht der naheliegendste Angriffspunkt – obwohl bei mehr als 90 Prozent aller



personenbezogene Daten stützt. Die Beantwortung dieser Fragen nimmt meist bis zu einer Minute in Anspruch und ist heutzutage leider keine effiziente, sichere Methode zur Überprüfung der Identität einer Person.

Eine Alternative bietet Real Time Authentication (RTA): Unternehmen erhalten eine End-to-End-Authentifizierung mittels Sprachbiometrie über mehrere Kanäle, so dass Anrufer direkt mittels ihrer Stimme identifiziert und authentifiziert werden können. Über RTA kann die Identität eines Anrufers innerhalb der ersten Sekunden eines natürlichen Gesprächsverlaufs überprüft werden. Dies bedeutet, dass Call Center-Agenten in Echtzeit benachrichtigt werden, wenn sie mit der richtigen Person sprechen, ohne dass Kunden per se „befragt“ werden müssen. Dies verhindert, dass sich ein Betrüger basierend auf Fakten und Daten als eine andere Person ausgeben kann und verringert auf diese Weise Identitätsdiebstähle, die ihren Ursprung im Call Center haben.

Zusätzlich werden Call Center-Mitarbeiter entlastet, da die repetitive Authentifizierung von Anrufern entfällt. Dies spart pro Anruf

etwa 25 Prozent der gesamten Bearbeitungszeit ein. Ein zusätzlicher Effekt ist die gesteigerte Mitarbeiterzufriedenheit, die sich positiv auf die operative Effizienz auswirkt. RTA kann auf bestehende Aufzeichnungslösungen eines Unternehmens aufgesetzt werden und kann historische Aufzeichnungen nutzen, um vom ersten Tag an Stimmabdrücke des Kunden/Anrufers zu erstellen. Dies bedeutet auch, dass die Integration nur einen minimalen Zeitaufwand für das IT-Team erfordert, wodurch die Betriebskosten gesenkt werden. Darüber hinaus deckt RTA zuverlässig alle Kanäle innerhalb eines Sprachdialogsystems (Interactive Voice Response, IVR) ab, so dass Anrufer im System gehalten und bedient werden können und nicht unbedingt an einen Call Center-Agenten weitergeleitet werden müssen.

Zusammenfassend liegen die Vorteile eines optimierten Authentifizierungsprozesses auf der Hand. Durch Echtzeit-Authentifizierung auf der Basis von Sprachbiometrie können Unternehmen die Anfälligkeit für Betrugsfälle im Contact Center minimieren während gleichzeitig die operative Effizienz maßgeblich verbessert wird.



Dr. Uwe Lay ist Solution Engineer bei NICE

Über NICE

NICE®

NICE (NASDAQ: NICE)

ist der weltweit führende Anbieter von cloud-basierten und On-Premise Enterprise Softwarelösungen mit deren Hilfe Unternehmen fundierte Entscheidungen basierend auf strukturierten und unstrukturierten Datenanalysen treffen können. Mit den Lösungen von NICE können Unternehmen jeder Größenordnung einen besseren Kundenservice bieten, Compliance sicherstellen, Betrug verhindern und Kunden schützen. NICE-Lösungen werden von mehr als 25.000 Unternehmen in über 150 Ländern verwendet, darunter mehr als 85 Fortune-100-Unternehmen. www.nice.com.