

Klang der Stimme ermöglicht Priorisierung und verbesserten Schutz von Senioren

Telefónica in Spanien setzt als erstes Unternehmen die Stimmbiometrie von Nuance ein, um COVID-19 Risikogruppen auf einfache und sichere Weise vorrangig zu bedienen

München, 04. Juni 2020 – [Nuance Communications, Inc.](#) gibt bekannt, dass das Unternehmen seine intelligenten, KI-basierten Erkennungsmöglichkeiten in Nuance Gatekeeper so angepasst hat, dass die Lösung Senioren anhand ihrer Stimme erkennen und priorisieren kann. [Nuance Gatekeeper](#) ist die weltweit fortschrittlichste Biometrielösung zur Kundenauthentifizierung und Betrugsprävention. Die neuen intelligenten Erkennungsmöglichkeiten erlauben es Unternehmen direkt festzustellen, ob ein Anrufer 65 oder älter ist. Ist das der Fall, kann dieser Anruf direkt priorisiert werden und an einen Agenten weitergeleitet werden, um eine bessere Betrugsprävention zu bieten.

In der aktuellen Situation, in der Kunden vermehrt über digitale Kanäle mit Unternehmen interagieren, sind vor allem Senioren einem höheren Betrugsrisiko ausgesetzt, da Kriminelle die besonderen Umstände gezielt ausnutzen, um an persönliche Informationen zu gelangen. Laut einer [Analyse des U.S. Consumer Financial Protection Bureau](#) sind Bürger zwischen 70 und 79 Jahren am stärksten von Finanzbetrug betroffen.

Um Betrug über Sprach- und Digitalkanäle proaktiv zu verhindern, setzen die weltweit größten Unternehmen in den Bereichen Finanzen, Telekommunikation, Gesundheitswesen und Handel sowie Regierungen die biometrische Technologie von Nuance ein, bei der Deep Neural Networks der vierten Generation zum Einsatz kommen, die es Personen ermöglichen, ihre Stimme, ihr Verhalten und andere Merkmale zur Authentifizierung zu nutzen. Nuance Gatekeeper kann Benutzer anhand der Art und Weise, wie sie sprechen und tippen identifizieren und auch feststellen, ob es sich bei Anrufern um ein Kind oder einen Erwachsenen handelt. Diese zusätzliche Erkennungsschicht bietet auch die Möglichkeit, zwischen Erwachsenen unter 65 Jahren und solchen über 65 Jahren zu unterscheiden, um Senioren den Zugriff auf ihre Konten zu ermöglichen, ohne dass sie durch Pins und Passwörter frustriert werden, während gleichzeitig sichergestellt wird, dass Dritte sich nicht auf betrügerischem Wege Zugang zu diesen Konten verschaffen können.

Telefónica, ein globaler Telekommunikationsanbieter mit 344 Millionen Kunden in 14 Ländern, gehört zu den ersten Nutzern dieser neuen Funktion. „Im Zuge der aktuellen Pandemie benötigen unsere Kunden über 65 mehr direkte Serviceangebote und sind anfälliger für Betrug“, sagt Emilio Gayo, President of Telefónica España. „Mit Nuance Gatekeeper sind wir in Spanien in der Lage, den besten Service für diese Gruppe zu bieten, indem wir ihre Anrufe priorisieren und uns schnell um ihre Anliegen kümmern. Das System ist entscheidend, um die Gruppe unserer Kunden mit dem höchsten Betrugsrisiko am besten zu schützen und gleichzeitig einen einfacheren Telefonservice bereitzustellen. Das Telefon ist schließlich der beliebteste Kanal in dieser Altersgruppe.“

„Unsere fortschrittlichen, intelligenten Erkennungsalgorithmen sind in der Lage, bestimmte Charakteristiken zu identifizieren, die für eine größere Sprechergruppe typisch sind, was effizienteren, effektiveren und sicheren Kundenservice ermöglicht“, so Brett Beranek, General Manager Security Business, Nuance Enterprise Division. „Wir haben diese Fähigkeiten erweitert und rollen sie nun auf unsere gesamte Kundenbasis aus, um ihnen sofort die Fähigkeiten von KI zur Verfügung zu stellen, damit sie ihre verwundbarsten Kunden während der Pandemie und darüber hinaus schützen können.“

Nuance Technologie wird aktuell von mehr als der Hälfte der größten Finanzinstitute weltweit implementiert und von acht der zehn größten Telekommunikationsunternehmen. Zu diesen Unternehmen, die erfolgreich die

Biometrielösungen von Nuance einsetzen gehören Australian Taxation Office (ATO), [HSBC](#), [RBS](#), TalkTalk, Vodafone Turkey und [Deutsche Telekom](#). Über 500 Millionen Konsumenten tätigen jährlich mehr als acht Milliarden erfolgreiche Authentifikationsvorgänge und Nuance Biometrie konnte dafür sorgen, dass Kundenvermögen im Gegenwert von über zwei Milliarden Dollar nicht in falsche Hände geraten ist.

Weitere Informationen zu Nuance Gatekeeper finden Sie [hier](#).

Über Telefónica

Telefónica ist nach Marktkapitalisierung und Kundenzahl eines der größten Telekommunikationsunternehmen der Welt mit einem umfassenden Angebot und einer hohen Qualität von Konnektivität, die über erstklassige Fest-, Mobil- und Breitbandnetze bereitgestellt wird. Als wachsendes Unternehmen ist Telefónica stolz darauf, eine differenzierte Erfahrung zu bieten, die sowohl auf Unternehmenswerten als auch auf einer öffentlichen Position beruht, die die Kundeninteressen schützt. Das Unternehmen hat eine bedeutende Präsenz in 14 Ländern und 344 Millionen Zugänge auf der ganzen Welt. Telefónica ist ein zu 100 Prozent börsennotiertes Unternehmen, und seine Aktien werden an der spanischen Börse und an den Börsen in New York und Lima gehandelt.

Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications (NASDAQ: NUAN) ist Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten KI für alle Arbeits- und Lebensbereiche. Das Unternehmen liefert Lösungen, die verstehen, analysieren und reagieren, mit dem Ziel die menschliche Intelligenz zu bereichern sowie Produktivität und Sicherheit zu erhöhen. Nuance besitzt jahrzehntelange Erfahrung in der Entwicklung und Anwendung von KI und bietet Lösungen u.a. für das Gesundheits- und Rechtswesen, die Finanz- und Versicherungsbranche, Telekommunikation und Versorgungswirtschaft. Tausende von Unternehmen arbeiten mit Nuance zusammen für eine intelligentere, vernetztere Welt. Weitere Informationen finden Sie unter www.nuance.de.

Markenrechtlicher Hinweis: Nuance und das Nuance-Logo sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der Nuance Communications, Inc. oder ihrer Tochtergesellschaften in den Vereinigten Staaten von Amerika und/oder anderen Ländern. Alle anderen hier genannten Warenzeichen sind das Eigentum ihrer jeweiligen Eigentümer.

Ihr Pressekontakt:

Vanessa Richter

Nuance Communications

+ 49 475 769 507

vanessa.richter@nuance.com

Karina Goderski

Hotwire für Nuance Communications

+49 69 25 66 93 67

NuanceGermany@hotwireglobal.com

<https://news.nuance.com/2020-06-04-Klang-der-Stimme-ermoglicht-Priorisierung-und-verbesserten-Schutz-von-Senioren>