

NICE Echtzeit- Authentifizierung und Betrugserkennung

Die Bösen bleiben draußen, die Guten werden geschützt – ohne Anstrengungen seitens des Kunden.



87 %
Reduzierung der Kosten
im Zusammenhang
mit Contact-Center-Betrug



94 %
Verbesserung
der Kundenzufriedenheit



60-80 USD
Einsparungen
bei jedem Anruf

Mit der Zunahme von Identitätsdiebstählen und Kontoübernahmen, die Milliarden von Dollar kosten, müssen Unternehmen alles in ihrer Macht stehende tun, um die Identität Ihrer Kunden zu überprüfen und sie vor Betrug zu schützen. In der heutigen Welt sind Kunden viel anspruchsvoller geworden – sie erwarten sofortigen Service und zeigen keine Toleranz für Fehler und Verzögerungen. Ein langwieriger Authentifizierungsprozess ist keine Option mehr.

Ziel ist es, Authentifizierungen schnell und nahtlos zu machen – selbstverständlich bei Wahrung des höchsten Sicherheitsniveaus

Nahtlose Authentifizierung und Betrugsverhinderung über alle Kanäle hinweg

NICE Real-Time Authentication (RTA) ermöglicht die durchgehende Authentifizierung und Betrugsverhinderung für Contact Center. Basierend auf Sprachbiometrie wird automatisch die Identität des Anrufers innerhalb der ersten Sekunden eines Anrufs mit einem Mitarbeiter, einem IVR oder einer mobilen App-Interaktion verifiziert. Dazu wird ein einziger „Voiceprint“ verwendet, der in passiver Weise erstellt und für alle Kanäle genutzt wird.

Parallel dazu erkennt RTA, ob der Anrufer ein bekannter Betrüger ist, und gibt dem Mitarbeiter dazu in Echtzeit Anweisungen, während **unbekannte** Betrüger in proaktiver Weise entlarvt und blockiert werden, bevor sie irgendwelchen Schaden anrichten können.

All dies geschieht ohne **jeglichen Eingriff seitens des Kunden**

Wirksam vom ersten Tag an

RTA nutzt historische Anrufaufzeichnungen für die passive Registrierung von Millionen von Kunden auf der Grundlage ihrer früheren Anrufe bei dem Contact Center. Dadurch muss der Kunde keine aktive Registrierung durchführen – die Registrierungsrate steigen so um 85 % bei kürzeren Amortisierungszeiten.

Die einzigartige Single Voiceprint-Funktion verwendet denselben Voiceprint für alle Kanäle, und macht so mehrere Registrierungsprozesse überflüssig. Sobald der Kunde in einem Kanal registriert ist, kann er/sie auf allen Kanälen authentifiziert werden.

Einmalige Registrierung. Authentifizierung in jedem Kanal.



RTA wird von den
größten Contact Centern
in aller Welt verwendet.



Über 200 Millionen Voiceprints
weltweit authentifizieren täglich
Millionen von Kunden und schützen
sie gleichzeitig vor Betrug.



Von Opus Research als marktführende
Lösung für Authentifizierung und
Betrugsverhinderung mit dem breitesten
Angebot anerkannt.

Schneller zum Geschäft kommen

Als End-to-End-Lösung adressiert RTA alle Authentifizierungs- und Betrugsverhinderungsthemen von Contact Centern in nur einem Produkt und kombiniert dabei mehrere nahtlose Authentifizierungsfaktoren auf optimale Art und Weise, um sicherzustellen, dass alle Anrufer vom ersten Tag an korrekt authentifiziert werden.

Auf der Grundlage der marktführenden Aufzeichnungsplattform Engage von NICE enthält RTA integrierte Schnittstellen zu allen CCI-, IVR-, Telefonie- und CRM-Technologien und garantiert so eine nahtlose Integration in bestehende Contact-Center-Infrastrukturen und Serviceabläufe.

**Keine komplexe Bereitstellung. Keine professionellen Services.
Keine verborgenen Kosten.**

Wichtige Merkmale



Multi-Channel-Lösung für Live Agentengespräche, IVR und Mobiltechnologien unter Verwendung eines **einzigen Voiceprints**, der in **passiver Weise** erstellt und in allen Kanälen verwendet wird



Passive **historische Registrierungsverfahren™** auf der Grundlage früherer Aufzeichnungen ohne Aufwand für den Kunden [ursprüngliche Version beibehalten, da geschützter Name]



Umfassende Betrugsprävention:

- **Verhinderung von Identitätsdiebstählen** und Kontoübernahmen durch das sicherste Authentifizierungsverfahren: Sprachbiometrie
- **Erkennen unbekannter Betrüger** – mithilfe von Analyseverfahren zur automatischen Erkennung betrügerischer Verhaltensweisen über mehrere Interaktionen hinweg. Identifizierte Betrüger mit hohem Risiko werden auf eine Beobachtungsliste gesetzt
- **Blockieren bekannter Betrüger** – anhand einer Betrüger-Beobachtungsliste, die automatisch aufgestellt und ständig aktualisiert wird



Produziert auf der Grundlage umfassender Contact-Center-Expertise:

- Unterstützung aller CCI-, IVR-, CRM- und Aufzeichnungstechnologien
- Integrierte Unterstützung für **komplexe Serviceflows** wie Anrufe im Namen anderer Personen, Konten mit mehreren Begünstigten, Step-up-Authentifizierung und mehr.
- **Echtzeit-Unterstützung für Mitarbeiter** über eine einfache Benutzeroberfläche ohne komplexe CRM-Integration
- Eingebautes Zustimmungs-, Registrierungs- und Identitätsmanagement



- Durchgehende **passive Mehrfaktor-Authentifizierungslösung**, einschließlich:
- Telefonnummernvalidierung: Virtualisierung, Spoofing- und SIM-Tausch-Erkennung
- Geräteverifizierung
- Verhaltensanalysen

Wesentliche Vorteile



Verbesserung der Kundenzufriedenheit

- Nahtlose Authentifizierung von Kunden in kürzester Zeit
- Kein Registrierungsaufwand für Kunden



Proaktive Reduzierung von Verlusten durch Betrug

- Unerkannte Betrüger stoppen, bevor sie irgendwelchen Schaden anrichten können
- Steigerung der Produktivität Ihres Betrugsbekämpfungsteams – untersuchen Sie nur Interaktionen mit hohem Risiko anstelle tausender Warnmeldungen



Reduzierung der Contact-Center-Kosten

- Verkürzung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit um 40 bis 60 Sekunden pro Anruf
- Mehr Anrufe in Self-Service-Kanälen



Implementierung und Skalierung mit minimalem Aufwand

- Niedrigste Gesamtbetriebskosten mit NICE-Aufzeichnungen
- Kürzere Amortisierungszeiten durch die Erstellung von Voiceprints vor dem Livebetrieb
- Keine komplexen Integrationen, keine verborgenen Kosten

Besnik Shaqiri, Projektleiter für Spracherkennung bei PostFinance:

„Diese effektive, einfach zu implementierende Lösung wird es unseren Kunden erleichtern, benötigte Informationen zu erhalten und Interaktionen mühelos, sicher und schnell durchzuführen. Die Akzeptanz von RTA bei unseren Kunden ist in den wenigen Wochen seit der Einführung höher, als wir erwartet haben. Sie sind begeistert davon, Teil einer neuen Technologieära im Schweizer Bankensektor zu sein.“

Über NICE Systems

NICE (NASDAQ: NICE) ist weltweiter Marktführer für Softwarelösungen, die strategische Einblicke durch die Erfassung und Analyse sehr großer Mengen strukturierter und unstrukturierter Daten in Echtzeit aus mehreren Quellen ermöglichen, darunter Telefongespräche, Mobil-Apps, E-Mail-Nachrichten, Chat, soziale Medien und Video. Mit den Lösungen von NICE können Unternehmen anhand der Next-Best-Action-Strategie Kundenzufriedenheit und Geschäftsergebnisse verbessern, Regelkonformität gewährleisten, Finanzkriminalität bekämpfen und Mitarbeiter und Kapital schützen. Nice-Lösungen werden von mehr als 25.000 Unternehmen in über 150 Ländern eingesetzt. Dazu gehören über 80 der Fortune 100-Unternehmen.