



Sprachbiometrie *Meine Stimme ist mein Passwort*

Themenbereich: Innovation

Messe-Stand: IN10

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung

Authentifizierung per natürlicher Sprache

- Präsentation eines Use-Cases auf Basis der Lösung der Firma Nuance, dem Marktführer im Bereich Sprachbiometrie
- Analyse der Stimme anhand von über 100 spezifischen und individuellen Merkmalen wie etwa die Größe des Stimmtraktes, des Mundes oder der Zähne
- Abgleich über Algorithmen mit bereits erfassten Stimmenabdrücken des Kunden
- Die Stimme des Menschen ist so einzigartig wie sein Fingerabdruck oder seine Iris.

Einsatzszenarien für Sprachbiometrie

- Beschleunigte Anrufer-Legitimation im Kundenservice der Sparkassen und LBs
- Automatische Legitimation im Sprachdialog mit Passphrase vor einer offenen Eingangsfrage für Standarddienste, wie beispielsweise die Kontostandsabfrage
- Zusätzliche Möglichkeit der Authentifizierung in der IF und S-App (als TAN-Ersatz)
- Anonymer Password-Reset im UHD

Vorteile einer zukünftigen Nutzung im OSPlus könnten sein

- Kundenzufriedenheit steigern: Wegfall von komplizierten PINs oder Passwörtern
- Kosteneinsparung durch Automatisierung
- Erhöhung der Sicherheit

Stimmbiometrie überzeugt Kunden und Call-Center-Mitarbeiter

- Projekte mit dem Einsatz der Stimme zur Identitätsprüfung haben zu bemerkenswerten Resultaten geführt. Bereits seit 2015 können sich z. B. australische Steuerzahler mit ihrer Stimme bei der Steuerbehörde ausweisen. Seit 2016 ist die stimmbiometrische Authentifizierung auch über die App des australischen Finanzamtes möglich. Die Behörde konnte seit Einführung der Stimmbiometrie-Lösung 75.000 Stunden einsparen – Zeit, die Mitarbeiter und Anrufer bis dato damit zugebracht hatten, Sicherheitsfragen zu beantworten.
- Nur bei ihrer ersten Kontaktaufnahme mit der Service-Hotline oder der mobilen App müssen die Steuerzahler authentifiziert werden.

Bitte umdrehen >>



Seite 02

- Bei erneuten Anfragen verkürzte sich die durchschnittliche Gesprächszeit mit einem Agenten um 40 bis 45 Sekunden. Dies erhöhte die Zufriedenheit der Kunden und der Service-Mitarbeiter gleichermaßen.

Fragen beantwortet
Ihnen Ihre zuständige
Kundenberatung.

Fünf Gründe, die für Stimmbiometrie sprechen

1. So eindeutig wie ein Fingerabdruck

Ein Stimmabdruck enthält mehr als 100 einzigartige Merkmale einer Person. Diese werden durch physische Faktoren wie Stimmtrakt-Länge, Länge der Nasenpassage und durch Verhaltensmerkmale wie Tonhöhe, Rhythmus oder Akzent bestimmt. Die Authentifizierung ist damit einfach, sicher und schnell.

2. Für Cyberkriminelle wertlos

Hat ein Hacker PINs und Passwörter geknackt, stehen ihm praktisch alle Türen offen. Ganz anders bei der Stimmbiometrie: Bringen Cyberkriminelle den Stimmabdruck in ihre Gewalt, so hat dieser keinen Wert für sie. Die gespeicherten Daten stellen nur ein mathematisches Modell der Sprechereigenschaften dar. Eine Rekonstruktion der ursprünglichen Stimme ist nicht möglich.

3. Hilft aktiv, Betrug zu bekämpfen

Versucht ein Betrüger mit der eigenen Stimme Zugang zu sensiblen Daten zu erlangen, hinterlässt er dabei seinen individuellen Stimmabdruck. Diesen können Unternehmen nutzen, um den Angreifer aktiv aus ihren Systemen herauszuhalten.

4. Immer mit dabei und sogar bei Erkältungen einsatzbereit

Sicherheitslücken entstehen z. B. durch Zugangsdatenverlust oder wenn eine simple Zahlenkombination als Passwort gewählt wurde. Die Stimme als Schlüssel führt dagegen jeder stets bei sich, und sie ist kaum »zu knacken«. Auch eine Erkältung führt in der Regel nicht zum Ausfall eines Stimmbiometrie-Systems, da bei über 100 geprüften Eigenschaften es zumeist genügend „gesunde“ Prüfmerkmale gibt.

5. Im Rahmen der Multi-Faktor-Authentifizierung unschlagbar sicher

Stimmbiometrie kann als eine Methode zur Multi-Faktor-Authentifizierung verwendet werden. Die Stimme steht dabei für das, was man ist, und die Passphrase für etwas, das man kennt. Diese Kombination gilt als die sicherste überhaupt. Zudem lässt sich Stimmbiometrie auch mit anderen Verfahren, wie der Verhaltensbiometrie, Gesichtserkennung und Fingerabdruckscan kombinieren.