



Höchste Sicherheit an der Swisscom Hotline dank Stimmerkennung

Swisscom führt bei ihrer Hotline per Anfang August Voiceprint ein, eine neue Software zur Stimmerkennung. Der sogenannte Stimmabdruck der Kunden ermöglicht eine noch schnellere und sicherere Identitätsüberprüfung als bisher. Das System ist im Bankensektor bereits etabliert und wird unter anderem von Barclays und der First Bank erfolgreich eingesetzt.

Mit der stetig wachsenden Verfügbarkeit und Nutzung von Onlinediensten wird es für potentielle Betrüger immer einfacher, im Internet an persönliche Daten zu gelangen und sich als eine andere Person auszugeben (sogenanntes „Social Engineering“). Swisscom trägt dieser Gefahr Rechnung und schützt ihre Kunden: per Anfang August werden sie dank einer neuen Software ab dem zweiten Anruf eindeutig und rasch identifiziert und müssen keine Sicherheitsfragen mehr beantworten. „Mit Voiceprint bieten wir unseren Kunden an der Hotline den aktuell bestmöglichen Sicherheitsstandard und können so ihre sensitiven Daten noch besser schützen“, sagt Pascal Jaggi, Leiter Customer Care bei Swisscom.

So funktioniert der Stimmabdruck

Während der Anrufer spricht, misst Voiceprint in wenigen Sekunden verschiedene Stimmerkmale wie zum Beispiel Frequenz, Geschwindigkeit, Aussprache und Akzente. Aus diesen Merkmalen entsteht ein individueller Stimmabdruck, aufgrund dessen die Stimme nicht nachgeahmt werden kann. Gesprächsinhalte werden nicht gespeichert. Wünscht der Kunde keine Stimmabdruckerfassung, kann er sie im Kundencenter deaktivieren oder den Kundenberater an der Hotline darauf hinweisen. Diese Kunden werden in Zukunft weiterhin über die Sicherheitsfragen identifiziert.

Mehr Informationen zu Voiceprint finden Sie hier: www.swisscom.ch/voiceprint

Bern, 28. Juli 2016