

Fallstudie

Swisscom IT Services nutzt Stimmbiometrie im Sprachportal um Passwörter sicher zurück zu setzen und neu zu vergeben

Ausgangssituation

Die Swisscom IT Services Gruppe, Teil des Swisscom-Konzerns, ist einer der führenden Anbieter von IT-Dienstleistungen in der Schweiz. Sie trägt die Verantwortung für IT-Management-Aufgaben und bietet Kundenservices in den Bereichen IT-Outsourcing, Systemintegration, SAP Dienste, Managed Workplace und Data Center Services. Kunden sind neben den Schwesterunternehmen innerhalb der Swisscom Gruppe auch viele namhafte Unternehmen wie SBB, Swiss International Airlines und die Securitas-Gruppe.

An 14 Standorten in der Schweiz beschäftigt das Unternehmen ca. 2 700 Mitarbeiter. Der unternehmenseigene User Help Desk, der von Mitarbeitern und Kunden genutzt wird, verzeichnet über 420 000 Anrufe im Jahr. Seit einigen Jahren nutzt das Unternehmen ein Sprachportal, um die Rücksetzung und Neuvergabe von vergessenen Passwörtern zu automatisieren. Die bisher eingesetzte Lösung war den gestiegenen Anforderungen nicht mehr gewachsen, viele Anrufe zu vergessenen Passwörtern wurden wieder von Help Desk Mitarbeitern bearbeitet.

Herausforderung

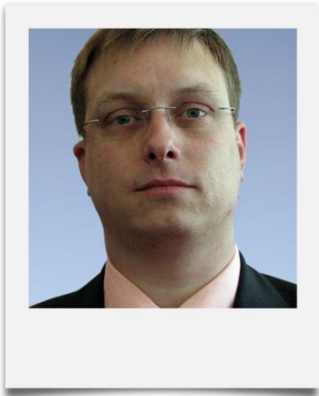
Um hier Abhilfe zu schaffen, sollte eine neue Lösung zur automatisierten Passwortrücksetzung eingeführt werden. Diese musste hohen Anforderungen gerecht werden, da die Swisscom IT Services Gruppe von Anfang an plante, die Lösung nicht nur innerhalb des Swisscom Konzerns einzusetzen, sondern auch externen Kunden anzubieten. Darum war die Mandantenfähigkeit eine der wesentlichen Anforderungen an das System.

Die zweite wichtige Anforderung betraf die Sicherheit der einzusetzenden Lösung. Da Passwörter extrem relevant für die IT-Sicherheit sind, musste deren absolut lückenloser Schutz garantiert sein.

Überblick

- Offene, standardbasierte Plattform
- Hochsichere Stimmbiometrielösung
- State-of-the-Art Sprachtechnologie
- Mandantenfähigkeit
- Mehrsprachigkeit
- Intelligenter Account-Vorschlag
- Kapselung von über 70 SAP-Systemen

Ziel war es, mit dem neuen System eine möglichst hohe Anzahl von Passwörtern zurück setzen und neu vergeben zu können, sowie alle im Unternehmen und bei Kunden eingesetzten passwortgeschützten Systeme zu unterstützen. Allein im Swisscom Konzern sind über 70 SAP-Systeme im Einsatz, die alle eingebunden werden sollten.



„Wir sind mit dem neuen Sprachportal sehr zufrieden. Unsere Kunden und Mitarbeiter haben die Lösung schnell akzeptiert, sodass unsere User Help Desk Mitarbeiter jetzt wieder zu 100% für zeitintensive Serviceaufgaben zur Verfügung stehen.“

Jörg Lohmann, Produktmanager Swisscom IT



„Mit Excelsis haben wir einen kompetenten, zuverlässigen Partner, der uns auch in Kundenprojekten mit vollem Engagement begleitet. Die implementierte IVR hat sich als stabile Lösung erwiesen, die wir gerne unseren Kunden empfehlen“

Judith Füg, Projektleiterin Swisscom IT

Ganz oben auf der Wunschliste der Verantwortlichen stand die Anforderung, die Akzeptanz des Sprachportals durch die Nutzer zu steigern. Durch die gesteigerte Automatisierungsquote strebten sie dabei auch substantielle Kosteneinsparungen an. Dazu galt es professionelle, einfache Handlungsanweisungen zu entwickeln und die bestmögliche Technologie zur Authentifizierung einzusetzen. Die Verfügbarkeit der Lösung in allen in der Schweiz gängigen Sprachen (deutsch, französisch, italienisch und englisch) war unumgänglich, um alle Mitarbeiter und Kunden in ihrer Muttersprache ansprechen zu können.

Lösung

Die Swisscom IT Services Gruppe entschied sich schließlich für ein professionelles Sprachportal von Excelsis. Die Lösung, die auf der bewährten Lösungsarchitektur des Unternehmens und einer offenen, standardbasierten Plattform realisiert wurde, arbeitet mit dem neuesten Application Server von Voxeo VoiceObjects. Zusätzlich verfügt sie über einen State-of-the-Art Spracherkenner und neueste, leistungsfähige Stimmbiometrietechnologie von Nuance. Die neue Lösung von Excelsis ist mit dem Identity Management System (Control SA) der Swisscom verknüpft, mit dem alle Personalnummern (ID Accounts) sowie Zugriffsrechte auf alle Systeme verwaltet werden. Die über 70 SAP-Systeme, die bei der Swisscom im Einsatz sind, wurden ebenfalls über Control SA gekapselt, deshalb können Anrufer im Self Service Portal jetzt all ihre Passwörter zurücksetzen lassen.

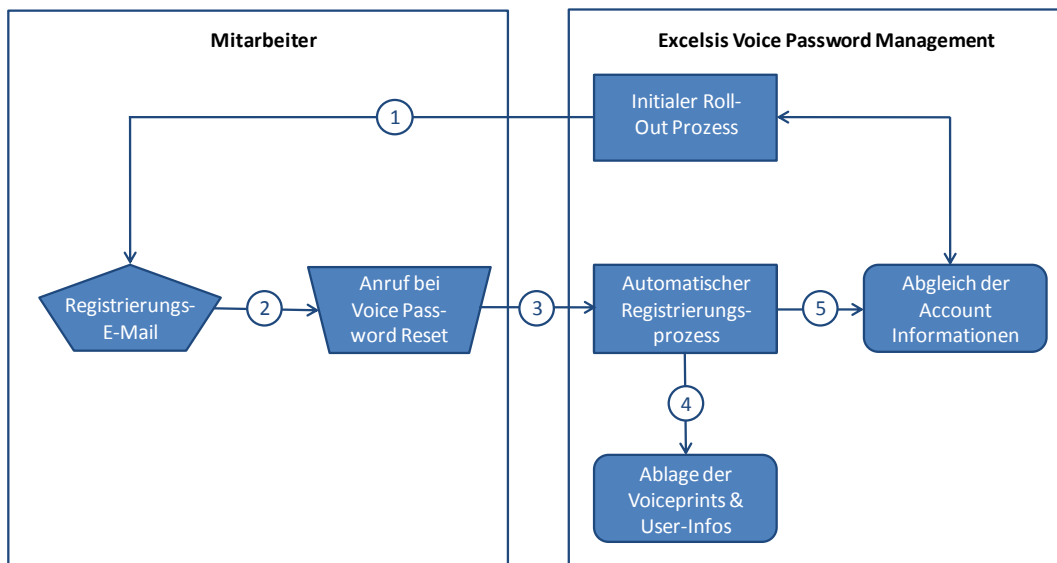
Alle zukünftigen Nutzer der Lösung mussten sich telefonisch für das System freischalten lassen. In einem automatisierten Registrierungsprozess wurden die biometrischen Merkmale ihrer Stimme extrahiert und als Datenstruktur, dem sogenannten Voiceprint, abgelegt.

Wenn Mitarbeiter ihr Passwort vergessen haben, können sie jetzt die spezielle Nummer des Sprachportals wählen. Dort werden sie von einer freundlichen Stimme begrüßt, die ihnen in einem einfachen und intuitiven Dialog hilft, ihre Passwörter zurück zu setzen. Das System versteht die natürlich gesprochenen Eingaben des Benutzers und erlaubt somit eine intuitive Bedienung.

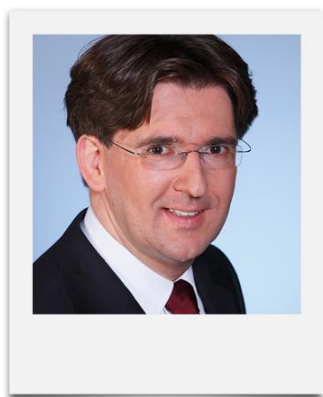
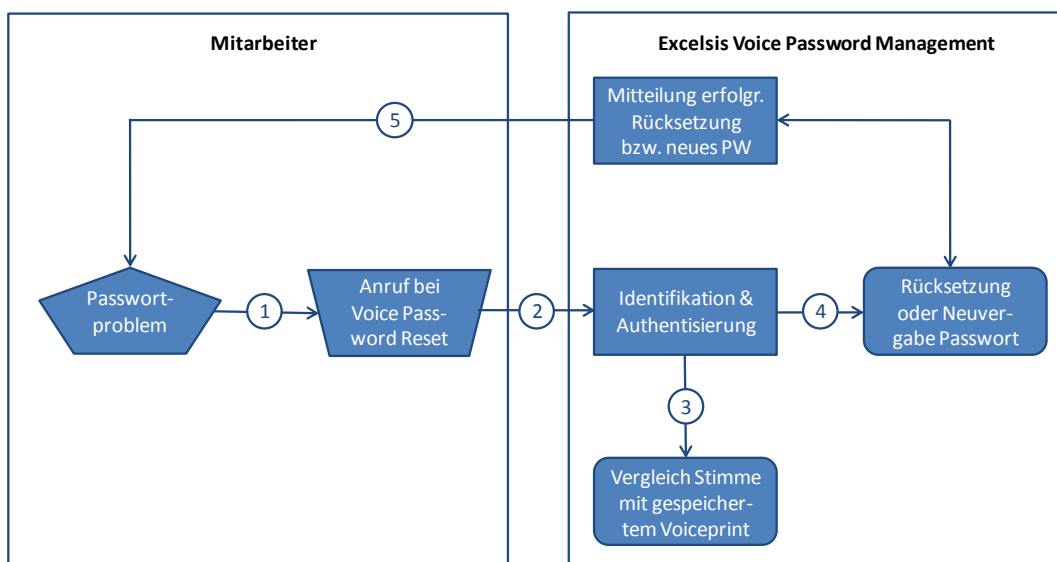
Zuerst wird der Anrufer aufgefordert, sich mit seiner Account ID zu identifizieren. Anschließend authentifiziert ihn das System anhand seiner individuellen Stimmidentität. Durch den Einsatz neuester Technologien ist eine einfache Dialogführung ebenso gewährleistet wie die hohe Sicherheit der Daten. Die Fehlerquote bei den Authentifizierungen wurde deutlich gesenkt.

Durch professionelles Projektmanagement von Swisscom und Excelsis wurde die Integration des komplexen Systems in die bestehende Avaya-Telekommunikationsinfrastruktur der Swisscom IT Services Gruppe problemlos durchgeführt. Die Pilotphase verlief reibungslos, sodass der Roll-Out schnell gestartet wurde. Bereits nach kurzer Anfangsphase lief das Projekt fehlerfrei und erwies sich als äusserst störungsresistent.

Ablauf Registrierung



Ablauf Passwortrücksetzung und Neuvergabe



„Die Lösung für die Swisscom IT Services Gruppe basiert auf dem Nuance Verifier 4, der besten Stimmbiometrietechologie, die derzeit am Markt ist. So können Kunden und Mitarbeiter sicher sein, dass ihre Passwörter besser geschützt sind, als das mit traditionellen PINs je möglich wäre. Die IVR erfüllt alle Anforderungen an eine hochsichere Lösung.“

Dr. Nils Herda, Geschäftsführer Excelsis

Ergebnis

Mit Einführung dieser Lösung wurde das User Help Desk deutlich effizienter organisiert. Alle Passwörter werden nun automatisiert zurückgesetzt, während die Help Desk-Mitarbeiter sich auf zeitaufwändigere Serviceprozesse konzentrieren können. Durch die Automatisierung wurden die Kosten für die Passwortrücksetzung und -Neuvergabe um 50% und mehr gesenkt.

Excelsis Fallstudie – Password Reset Sprachportal für Swisscom

Über Excelsis

Excelsis ist international einer der führenden Anbieter von Lösungen für Self Services via Sprache, Web und Smartphones.

Mit der Software von Excelsis automatisieren Unternehmen aus zahlreichen Branchen ihre Contact Center Prozesse. Excelsis bietet Produkte und Lösungen für Unternehmen aus den Bereichen Finanzdienstleistungen, Handel und Industrie, Medien und Telekommunikation, Verkehr und Logistik sowie branchenübergreifende Software für telefongesteuerte Auskunftssysteme, Kundenmanagement und Help Desk Automation.

Zum Kundenkreis zählen über 400 namhafte Unternehmen aus mehr als 20 Ländern. Excelsis unterhält Partnerschaften mit den weltweit wichtigen Technologieanbietern.

Kontakt Excelsis Business Technology AG

Schweiz:

Rautstrasse 8
8047 Zürich
+41 44 456 50 05

Deutschland:

Wilhelmsplatz 8
70182 Stuttgart
+49 711 620 30 131

International Freecall +800 EXCELSIS

sales@excelsisnet.com

www.excelsisnet.com

Technologie- und Projektpartner in diesem Projekt

