



**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**

**Telekom CR-Wissen**

## **Innovationen für einen besseren Service: Authentifizierung via SprachID**

Mit der persönlichen SprachID können sich unsere Kundinnen und Kunden seit September 2018 bei Anrufen auf der Service-Hotline allein mit Ihrer Stimme identifizieren, ohne ihre Kundennummer angeben zu müssen oder Kennwörter zu nennen. Unsere Mitarbeiter können sich so direkt um das Kunden-Anliegen kümmern. Wer diesen kostenlosen Service nutzen möchte, muss bei der Registrierung den Satz: "Bei der Telekom ist meine Stimme mein Passwort" dreimal einsprechen. Dabei werden Merkmale der Stimme in einen Zahlenwert umgewandelt und komprimiert gespeichert. Bei allen weiteren Anrufen sagen die Kunden dann nur noch einmal den Satz. Dieser wird mit der hinterlegten SprachID verglichen und Kunden haben sich in sekundenschnelle eindeutig identifiziert - sicher und einfach.

Datensicherheit auf höchstem Niveau

Geprüft - TÜV-zertifiziertes Verfahren

Fälschungssicher - dank individueller Eigenschaften der menschlichen Stimme

Einzigartig - wie der eigene Fingerabdruck

Fachbereich:

Serviceentwicklung & Innovation

Unternehmen:

DT Service GmbH

Content Owner:

k.georgi@telekom.de  
sonja.rometsch@telekom.de  
yvonne.duden@telekom.de  
hans-martin.lichtenthaeler@t-systems.com  
alexander.hardt@telekom.de

---

© 2021 Deutsche Telekom AG