

# Ungenügender Datenschutz schwächt Ihre Konkurrenzfähigkeit

Morna Florack  
Erik Manke

18. November 2021



# Das bestgehütete Geheimnis der Unternehmen

Trotzdem:

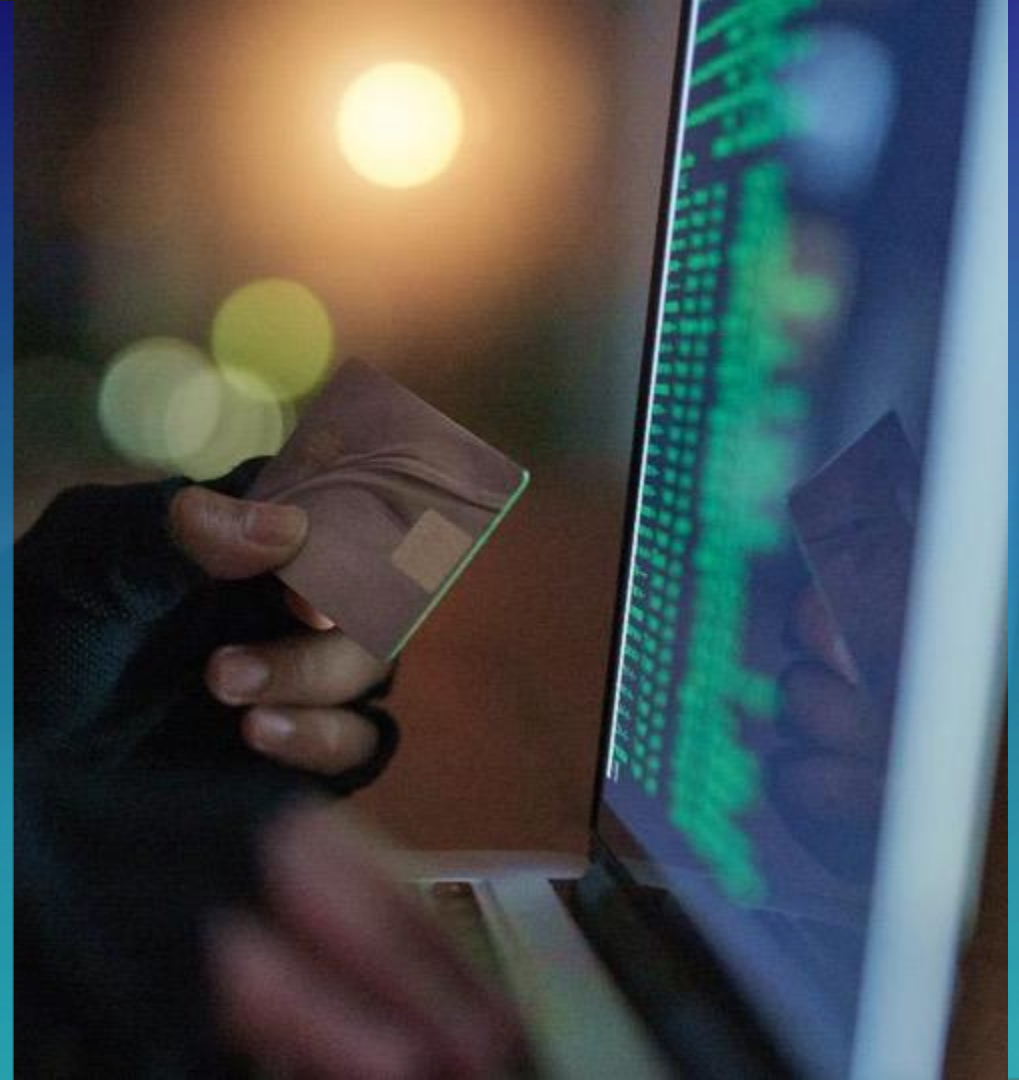
- bereits 9 von 10 online Shops in Deutschland waren in 2021 betroffen
- Gesamtschaden um 358% in den letzten 2 Jahren gestiegen



# Was bedeutet der Identitätsdiebstahl für Kund:innen



„Identitätsdiebstahl hat langjährige Folgen für Betroffene..“



*“In 2020, the industry saw a surge of phishing campaigns that has remained steady throughout 2021. Internally at Microsoft, we saw an increase in overall number of phishing emails, a downward trend in emails containing malware, and a rise in voice phishing (or vishing).”—2021 Microsoft Digital Defense Report*



„Voice phishing und social engineering sind Risikofaktoren im Contact Center. Gerade auch im Home Office sind Agenten zu oft damit allein gelassen...“

# Überfordern Sie Ihre Kund:innen?

## Top 20 der am häufigsten genutzten Passwörter

- |    |              |    |              |
|----|--------------|----|--------------|
| 2  | 123456789    | 12 | michael      |
| 3  | passwort     | 13 | killer       |
| 4  | hallo123     | 14 | michelle     |
| 5  | 12345678     | 15 | hallo        |
| 6  | ichliebedich | 16 | sonnenschein |
| 7  | 1234567      | 17 | alexander    |
| 8  | 1234567890   | 18 | Passwort     |
| 9  | lol123       | 19 | abc123       |
| 10 | 12345        | 20 | daniel       |

# Die neue Verantwortung der Unternehmen

Nutzen Sie Sicherheitstechnik, um die Daten Ihrer Kunden zu schützen.

Biometrie bietet Sicherheit ohne zusätzliche Komplexität bei der Authentifizierung. So kann die AHT gesenkt werden und CSAT gesteigert werden.



Nuance **Gatekeeper**





# Machen Sie Ihre Kund:innen glücklich

Weitere Informationen:

<https://www.nuance.com/de-de/omni-channel-customer-engagement/authentication-and-fraud-prevention.html>

