

Voice Biometrie im Kundencenter

Lehren aus einem langjährigen Einsatz bei der Migros Bank

November 2025

MIGROS BANK

Angel Nespereira – Migros Bank AG

Über mich



Angel Nespereira
Business Solution Engineer Voice AI

Industriestrasse 17
8304 Wallisellen

Telefon: 044 839 91 83
E-Mail: angel.nespereira@migrosbank.ch

IT Analyst Bankensoftware
Business Analyst Steuersoftware
Leiter Requirements Engineering
Business Solution Engineer Voice AI



Kaufmännische Banklehre
Eidg. Diplomierter Informatiker
CAS Business Engineering
Product Owner

Ostschweizer Dialekt



Migros Bank

Wer wir sind



Eine 100%ige Tochtergesellschaft des Detailhandelskonzerns Migros

- Gegründet 1958 von Gottlieb Duttweiler
- Einzige national tätige Bank mit einem Detailhandelsunternehmen als Eigentümer
- Als erste grosse Schweizer Bank 2019 Boni abgeschafft



Eine der eigenmittelstärksten Retailbanken der Schweiz

- 20% Kapitalquote
- S&P Rating A



Eine Universalbank mit vorwiegend Retail- und Affluentkunden, mittelständischen Firmenkunden und Immobilienkunden:

- Fokus auf Schweizer Geschäft
- Viertgrösste Hypothekenbank der Schweiz
- Siebtgrösste Bank der Schweiz (gemessen an Bilanzsumme)

Kennzahlen Kundencenter

Werte 2024

Anrufe im Jahr

785'000

Dauer Identifikation
«manuell»

> 2:00

AHT

8:08

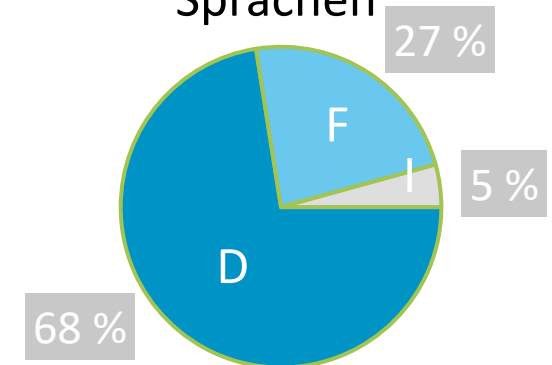
Annahmezeit

< 01:00

Dauer Identifikation
«VB»

< 0:30

Sprachen



Voice Biometrie

Ziele und Nutzen

- **Offenheit** ist entscheidend – daher Opt-In. Kunde muss sein Einverständnis geben.
(<10 Ablehnungen pro Woche)
- Unser **Ziel**: Effizienz steigern und Kundenerlebnisse verbessern
- Heute teile ich unsere Erfahrungen mit der **Voice Biometrie**



Voice Biometrie Timeline



Voice Biometrie 2019 (Agent Side)

API Anbindung an eigenes CRM
Eigenes GUI in Contact Center

Voice Biometrie 2022 (Voicebot)

Authentifizierung durch
Virtual Assistant (Voice Bot)

Voice Biometrie 2024 (Agent Side)

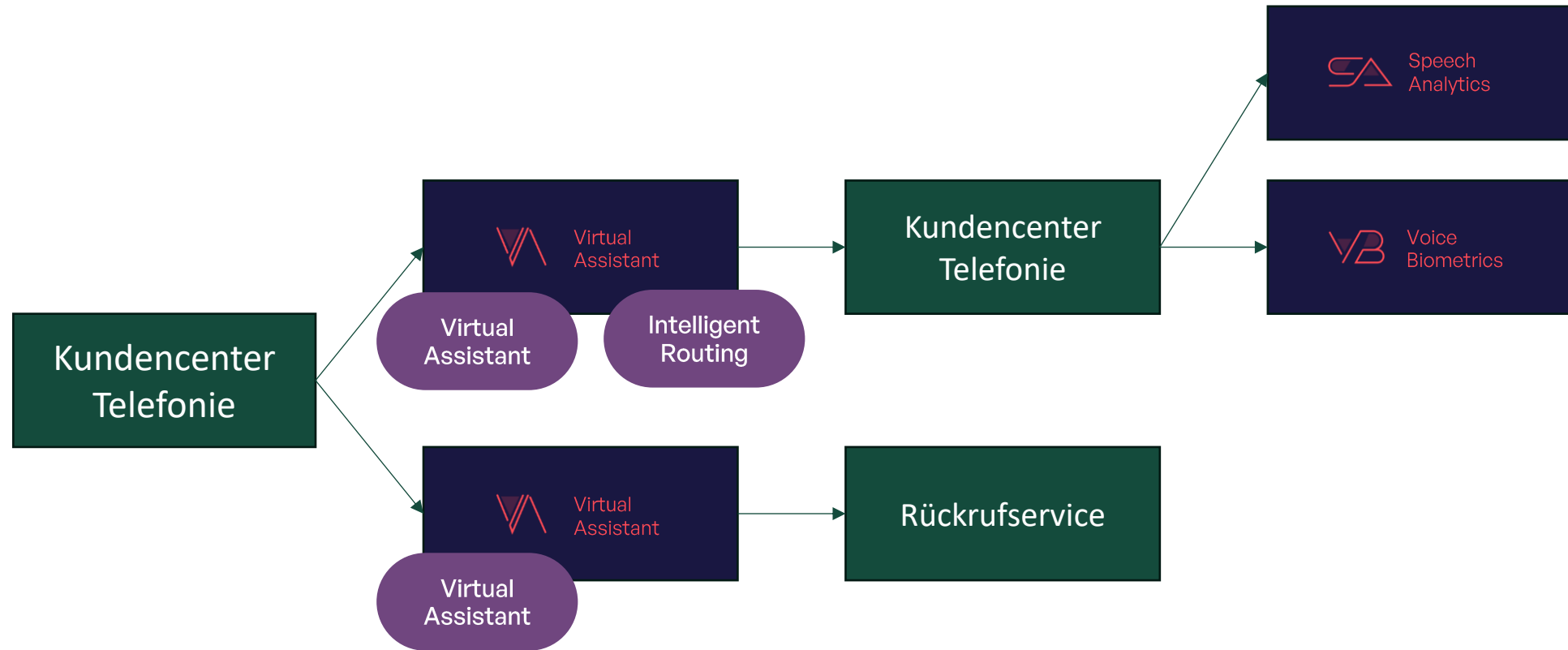
VoiceBiometrics Widget von Spitch
Integration Spitch VB Widget in CRM

Voice Biometrie 2025

Neues Voice Biometrie Modell für
Agent Side und Voicebot

Voice Biometrie

Zusammenspiel Applikationen



Voice Biometrie

Die Ergebnisse

Effizienzsteigerung

- Reduktion AHT (Identifikation Stimmbiometrie – 1 Minute)
- Ziele Mitarbeiter (Stimmprofil ansprechen)
- Über Reports bis auf Team / Mitarbeiter auswertbar

Kundenerlebnisse verbessern

- Kürzere Gesprächsdauer
- Keine «mühsame» Identifikationsfragen
- Keine Einbusse bei der Qualität der Identifikation

Voice Biometrie

Die Lehren - Kundenseite

Hohe Kundenakzeptanz bei:

- Nutzung im Kundencenter durch Agent
- Nutzung durch Virtual Assistant Saldoauskunft

Niedrige Kundenakzeptanz bei:

- Nutzung Identifikation im Intelligent Routing (Usability)

Voice Biometrie

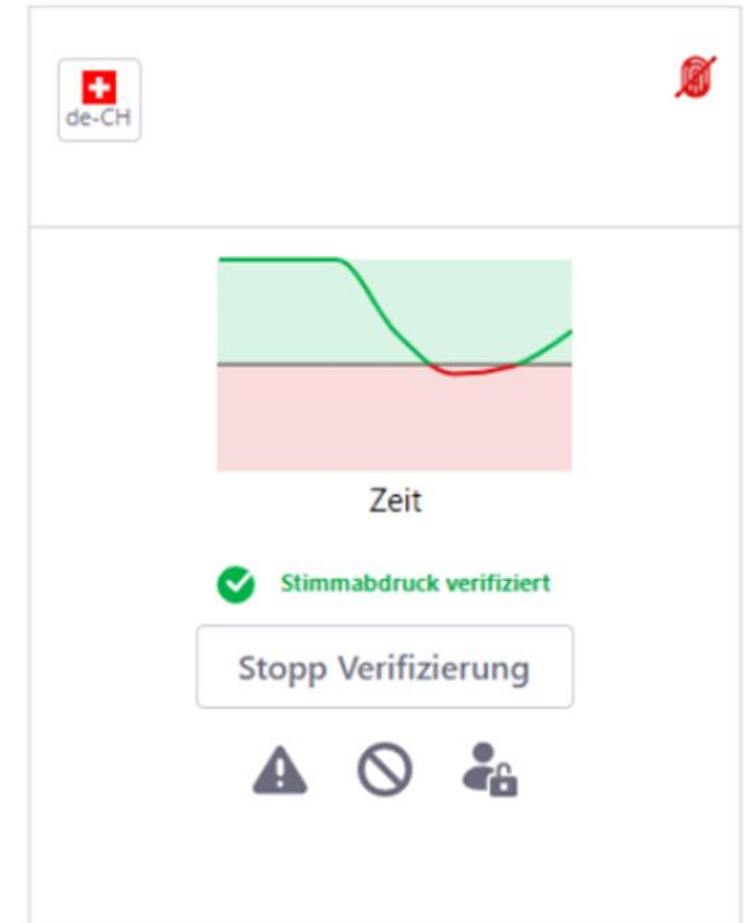
Die Lehren - Systemintegration

Integration über Standardkomponenten:

- CRM (Anzeige und Steuerung VB Widget)
- Kundencenter Telefonie (Schnittstelle «Voice-Stream»)

Zusammenspiel «Spitch-Module»:

- Voice Biometrie <-> CRM Integration
- Virtual Assistant <-> Callflow Integration
- Speech Analytics <-> Recording Integration



Voice Biometrie

Massnahmen / Ausblick

Massnahmen:

- Aktives Risikomanagement bzgl. Einsatz Voice Biometrie
- Regelmässige Pentests

Ausblick:

- Reduktion Zeit für VB Identifikation
- Bessere Erkennung geklonter Stimmen
- Neues 2FA ergänzend zur Stimmbiometrie
- Auswertungen in Speech Analytics / Agent Assistant
=> Gesprächsverhalten



Fragen

MIGROS
BANK