



## Über die Deutsche Post DHL



Deutsche Post DHL ist der weltweit größte Postservice und Logistik-Anbieter im Bereich internationaler Versand, Flug- und Schiffsfracht, Straßen- und Schienentransport und auch der einzige deutsche Anbieter für globalen Post- und Paketversand.

Das Unternehmen setzte im Jahr 2012 mehr als 55 Mrd Euro um und beschäftigt in über 220 Ländern 475.000 Mitarbeiter.

## Die Herausforderung

Die Deutsche Post war auf der Suche nach einer automatisierten Passwort-Reset Lösung für ihre Angestellten in den deutschen Niederlassungen. Diese mussten bis zu 4 Stunden auf ein neues Passwort warten. Das bedeutete Produktivitätseinbußen und eine wachsende Last im Service Desk. Die IT-Abteilung forderte eine Lösung, welche per Self-Service rund um die Uhr erreichbar sein und den vorhandenen Prozess von 4 Stunden erheblich verkürzen sollte. Außerdem sollte der neue Prozess eine starke Authentifizierungssicherheit bieten, um Mitarbeiter und Systeme vor unberechtigtem Zugang zu schützen.

## Die Lösung

Die Deutsche Post entschied sich für die Passwort-Reset Lösung von VoiceTrust, mit der sich Mitarbeiter überall und jederzeit Passwörter zurücksetzen können. Die Lösung bietet den Anwendern einen komfortablen Selfservice ohne Zuhilfenahme der Helpdesk-Mitarbeiter, auf gleichzeitig hohem Sicherheitsniveau. Die Anwender melden sich freiwillig mit ihrer Stimme am System an, indem sie den Passwort-Service anrufen oder von einer Internetseite aus zurückgerufen werden, und können dann ihr Stimmprofil hinterlegen. Dieses Profil wird dann immer zum Vergleich herangezogen, sobald der Anwender das System anruft und ein neues Passwort verlangt.

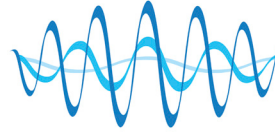
Über einen Connector ist das DHL-Windows Active Directory System an die Passwort-Reset Lösung angebunden und ermöglicht aus dem Telefonat heraus einen sofortigen Reset. Im Unternehmen ist das Verfahren sehr beliebt. Über 25.000 Mitarbeitern haben sich freiwillig registriert und nutzen den Dienst heute regelmäßig.



Der Mitarbeiter ruft den Dienst an oder bekommt einen Rückruf von einer Internetseite



Er wiederholt eine beliebige Abfolge von Wörtern oder eine vorgegebene Passphrase



Die Stimme wird mit dem gespeicherten Stimmprofil verglichen



Bei erfolgreicher Verifizierung wird das Passwort zurückgesetzt

## Resultat

**Die Deutsche Post konnte ihre Produktivität erheblich steigern, die Kosten senken und gleichzeitig den Prozess der Passwort-Rücksetzung anwenderfreundlicher und sicherer anbieten.**

- Jährlich über 100.000 Stunden Produktivitätsgewinn
- Über **50%** Akzeptanzrate bei 40.000 Angestellten
- Der Prozess der Passwortrücksetzung wurde von 4,5 Stunden auf 15 Minuten reduziert
- Erhöhte Sicherheit bei der Authentifizierung der Mitarbeiter
- **Reduzierung der Helpdesk-Kosten um 16%**



“ Die VoiceTrust Lösung half uns enorm, die Produktivität zu erhöhen, die Kosten im Helpdesk zu senken und mittels Stimmbiometrie für 25.000 Mitarbeiter einen sicheren und anwenderfreundlichen Passwortrücksetzungsdienst anzubieten.”

Wolfgang Köhl, Deutsche Post

## Über VoiceTrust

Wir bieten stimmbasierte Authentifizierungslösungen, die Betrug vermeiden und Login-Prozesse sicherer gestalten. Fortune Global 500 Kunden aus dem Banken-, Versicherungs- und Callcenter Markt vertrauen den Lösungen, die Millionen von Anwendern identifizieren. Gegründet im Jahr 2000 hat VoiceTrust ihre Firmenzentrale in Toronto, Kanada mit weiteren Niederlassungen in den USA und Deutschland. Folgen Sie uns über @VoiceTrust auf Twitter oder besuchen Sie uns auf [www.voicetrust.com](http://www.voicetrust.com).