

SS&C führt globale Contact Center-Plattform ein, um Kundenbindung zu verbessern

Windsor, Conn. (ots/PRNewswire) -

[SS&C Technologies Holdings, Inc.](#) (Nasdaq: SSNC) kündigte heute seine neue Contact Center-Plattform an, die Dienstleister aus den Bereichen Vermögensverwaltung, Lebens- und Rentenversicherung und sonstige Alterssicherungsleistungen bei der Modernisierung und Verbesserung des Kundenerlebnisses unterstützt.

Die einheitliche globale Plattform für die Kundenkommunikation ermöglicht es den Contact Center-Kunden von SS&C, ihren Kunden rund um die Uhr personalisierte Services zu bieten. Zusätzlich zu Sprache, E-Mail und sicherem Messaging können Anlageberater intelligente Automatisierungstechnologien nutzen, um sofort auf Kundeninformationen zuzugreifen und so positive Kundenerlebnisse über Produkte und Regionen hinweg zu bieten.

„Die Bereitstellung eines erstklassigen, konsistenten und persönlichen Kundenerlebnisses hat für unser Unternehmen oberste Priorität“, sagte Mike Sharkey, President der DWS Service Company, die seit über 35 Jahren zu unseren Kunden zählt. „SS&C ist als führender Transfer Agent und Investor Service Provider ein großartiger Partner, der uns dabei unterstützt, den Kundenservice zu verbessern. Wir freuen uns, dieses Modernisierungsprojekt in Angriff zu nehmen, das uns helfen wird, sichere, personalisierte Kundenerlebnisse in großem Umfang zu liefern.“

Die Contact Center-Plattform bietet mehrere KI-Chatbot-Funktionen und Sprachanalysen, um die Self-Service-Funktionen weiter zu verbessern. Multi-Channel-Support mit Sprache, E-Mail, Chatbot und KI-fähigen intelligenten virtuellen Assistenten ist auf einer vollständig ausgelagerten Basis oder auf Plattformbasis verfügbar. In den nächsten 18 Monaten wird SS&C neue Produkte einführen:

- **Fortgeschrittener Einsatz intelligenter virtueller Assistenten**, die es Unternehmen ermöglichen, mehrere Anfragen zu bearbeiten, um Wartezeiten zu verkürzen
- **Verbesserte Betrugserkennung** einschließlich Biometrie, spektro-temporale Audioanalyse und Erkennung von KI/synthetisierten Stimmen sowie Erkennung von Geräte-Spoofing
- **Verbesserte Analysen der Kundenstimmung** in Sprache und Text, um Eskalationsmuster vorherzusagen
- **Co-Pilot-Lösungen** für eine bessere Wissensvermittlung an die Servicemitarbeitenden und Schulungslösungen für einen besseren Service

SS&C Global Investor & Distribution Solutions hat sich zu einem Anbieter von Contact Center Services für mehr als 150 Kunden aus den Bereichen Investment Management, Altersvorsorge, Brokerage und anderen Bereichen entwickelt. SS&C hat mehr als 3 Millionen Anrufe für seine Kunden bearbeitet und dabei mehr als 1.000 Mitarbeitende weltweit eingesetzt.

„Als führendes Unternehmen im Bereich der Transferagenturen und der Anlegerbetreuung wollen wir sicherstellen, dass wir den Kunden unserer Kunden rund um die Uhr eine erstklassige Erfahrung bieten – bei jeder einzelnen Interaktion“, sagte Nick Wright, Global Head of SS&C Global Investor & Distribution Solutions. „Durch die Investition in ein globales Kontaktprogramm wollen wir Klarheit, Komfort und Reichweite in die Contact Center-Programme unserer Kunden bringen und den Kundenkontakt in großem Umfang persönlich gestalten.“

Informationen zu SS&C Technologies

SS&C ist ein weltweiter Anbieter von Dienstleistungen und Software für die Finanzdienstleistungs- und Gesundheitsbranche. Das 1986 gegründete Unternehmen SS&C hat seinen Hauptsitz in Windsor, Connecticut, und verfügt über Niederlassungen auf der ganzen Welt. Rund 20.000 Finanzdienstleister und Unternehmen des Gesundheitswesens, von den weltweit größten Unternehmen bis hin zu kleinen und mittelständischen Firmen, verlassen sich auf das Know-how, die Reichweite und die Technologie von SS&C.

Weitere Informationen über SS&C (Nasdaq:SSNC) finden Sie unter www.ssctech.com.

Folgen Sie SS&C auf Twitter, LinkedIn und Facebook.

Logo - https://mma.prnewswire.com/media/692536/4801025/SSC_Logo.jpg

View original content: <https://www.prnewswire.com/news-releases/ssc-fuehrt-globale-contact-center-plattform-ein-um-kundenbindung-zu-verbessern-302193641.html>

Pressekontakt:

Brian Schell | Chief Financial Officer,
SS&C Technologies,
Tel. +1-816-642-0915 | E-Mail: InvestorRelations@sscinc.com; Justine Stone | Investor Relations,
SS&C Technologies,
Tel. +1- 212-367-4705 | E-Mail: InvestorRelations@sscinc.com; Medienkontakte: Emma Lowrey,
PAN Communications,
Tel. (617) 502-4300,

E-Mail: ssc@pancomm.com

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100094842/100921407> abgerufen werden.