

Pressrelease

Stockholm den 4 juli-2011

CDC Software lanserar ny CRM applikation för kundservice- och support som även integrerar med de sociala nätverken.

CDC Software lanserar nu sin nya CRM applikation för kundservice- och kundsupport. Den nya modulen har utvecklats på den innovativa Pivotal version 6 plattformen och automatiserar och hanterar kundservice och kundsupport med syftet att hjälpa företagen att leverera en konsekvent och positiv kundupplevelse för att kunna differentiera sig från sina konkurrenter. Den nya modulen integrerar även med Pivotal Social CRM.

Den nya support/service-modulen har utvecklats ifrån "best practise" och möjliggör konfigurerbara service ärenden som stöder både enkla- och komplexa service ärenden och dessutom interna- och externa help-desk behov.

Service ärenden kan skapas automatiskt från flera källor, inklusive e-post eller sociala medier. Användarna kan även se multipla kalendrar och serviceavtal som hjälper till att definiera de olika servicenivåer som kunderna har avtal på och förenklar prioritering och att arbetsordrar planeras och når ut till rätt serviceinstans.

Den nya modulen innehåller intuitiva och enkla verktyg för att underlätta att snabbt hitta liknande serviceärenden baserat på olika kriterier.

Dessutom kan anställda med olika roller eller från andra avdelningar prenumerera på automatiska meddelanden om serviceärenden relaterade till deras kunder eller produkter.

Dessutom integrerar den nya kundservice- och support modulen med Pivotal Social CRM. Pivotal Social CRM integrerar med Facebook, Google Blogsearch, LinkedIn och Twitter och gör det möjligt för företag att identifiera och kvalificera nya affärsmöjligheter genom ett närmare samarbete med sina kunder, att kunna utveckla effektivare marknadskampanjer och i slutändan förbättra sin kundservice.

Enligt Mark Williams, CRM-chef, Careerbuilder.com,
"Det som gör CDC Pivotal CRM så unikt är dess flexibilitet. Vi kan få systemet att hantera vad som helst på vår önskelista. Om vår försäljning måste ändra någon process så kan jag med förtröstan säga ja och vet att vi kan åstadkomma önskade förändringar eller tillägg på mycket kort tid. Vi har regelbundet utnyttjat den flexibla konfiguratoren i Pivotal CRM för att öka vår konkurrensfördel och vi är glada över att se att denna flexibilitet även finns inbyggd i den nya kundtjänst- och support modulen"

Om Pivotal´s nya modul för Service- och Support

Pivotal 6 är byggd på Microsofts .NET plattform och är en smidig verktygslåda för applikationsutveckling och som optimerar användningen av Microsofts verktyg och teknik och innehåller en svit av modulära applikationer. Den stöder uppgiftsbaserad navigering, inbäddade Microsoft SharePoint Portaler och Microsoft Office-program, möjliggör enkla anpassningar, Smart Client användargränssnitt och en låg total ägandekostnad (TCO). Med Microsoft SharePoint och Microsoft Visual Studio Form Designer integrerade i Pivotal 6 kan CRM-systemet bli ett nav för all verksamhet och kontakter, så att användarna kan koncentrera sig på sitt dagliga arbete utan att behöva hoppa fram och tillbaka mellan flera olika program. Med den "tighta" integrationen med Microsoft Outlook är datasynkroniseringen sömlös mellan CRM-systemet och Outlooks inkorg och användarna kan slutföra sin kalenderbokningar, uppgifter eller e-post verksamhet i valfritt program. Pivotal CRM har även funktioner för att smidigt kunna anpassas för olika användare, förbättrade sökfunktioner, enklare rapportering, förbättrad användarvänlighet och flexibilitet att anpassa sig till olika verksamheters unika krav och behov. Användning av Pivotal 6 leder till en ökad användning av CRM-systemet vilket i sin tur leder till en ökad produktivitet.

"Pivotal CRM´s nya modul för service- och support kan hjälpa företag som har även har mycket komplexa och unika tjänster att förbättra kundnöjdheten genom att ge dem möjlighet att påskynda lösningen på olika support incidenter och ge en personlig och konsekvent service", säger Jason Rushforth, VD för CDC Softwares Front Office verksamhet. "Denna nya lösning integrerad med vår prisbelönta Pivotal 6 plattform ger användarna överlägsen prestanda, användarvänlighet, flexibilitet och avancerad integration med Microsoft-program som i slutändan kan bidra till att behålla kunder livet ut"

Om Pivotal CRM

Pivotal CRM från CDC Software möjliggör en flexibel och kraftfull hantering av kundrelationer och lösningar för organisationer som vill använda CRM strategiskt genom modellering för att kontinuerligt förbättra och effektivisera företagens unika försäljnings-, marknadsförings- och kundserviceprocesser. Byggt med användarupplevelsen i högsätet erbjuder Pivotal CRM en oöverträffad flexibilitet och anpassningsbarhet, vilket möjliggör för organisationer att skräddarsy systemet exakt efter sina användares behov. Med ett Microsoft-liknande gränssnitt och en roll-och uppgiftsbaserad navigering är Pivotal CRM enkelt att använda vilket minskar inlärningstiden och ökar användarproduktiviteten. Pivotal CRM har en mycket "tight" integration med Microsoft Outlook, Office paketet och SharePoint, vilket innebär att nödvändig information direkt finns tillgänglig var och när användarna behöver den för optimal användning.

Om CDC Software

CDC Software (NASDAQ: CDC), "The Customer Driven Company™", är en hybrid leverantör av olika affärssystem som valfritt kan användas i egen IT-miljö (on-premise) eller som en molntjänst (SaaS) eller i en hybrid lösning efter behov. CDC Softwares lösningar inkluderar CRM system, ERP-system (Enterprise Resource Planning), Supply Chain Management (hantering av order, lager – och



transportlösningar), Manufacturing Management (MOM), Global handel, E-handel, Human Capital Management, klagomålshantering och lösningar för den seniora befolkningen.

CDC Software: s senaste företagsförvärv är en del av dess strategi att "integrera, förnya och växa" . Den växande framgången med denna strategi är företagets globala- och skalbara affärs-och IT-infrastruktur med flera kompletterande applikationer och tjänster, expertis på vertikala marknader, kostnadseffektiva utvecklingscenters (Product Engineering) i Indien och Kina och ett världsomspännande nätverk av direktförsäljning och via partners. Denna strategi har hjälpt CDC Software att levererar innovativa och branschspecifika lösningar till cirka 10.000 kunder över hela världen inom tillverkning, distribution, transport, detaljhandel, myndigheter, fastighetsmarknaden, bank- och finanssektorn och hälsovård. För mer information, besök: **www.cdcsoftware.com**