

Cisco lanceert CRM Connector voor KMO's ook in het Frans, Nederlands en Duits

Diegem, 29 november 2006

Cisco heeft, met de steun van Microsoft, Cisco Unified CRM Connector 3.0 gelanceerd in 20 verschillende talen, waaronder het Frans, Nederlands en Duits. Cisco Unified CRM Connector 3.0 is een CRM-toepassing voor KMO's die sterk geïntegreerd is met Microsoft Dynamics CRM 3.0. De eerste, Engelstalige versie van de toepassing kwam in oktober 2004 op de markt.

Het geïntegreerde CRM-aanbod van Cisco en Microsoft biedt gebruikers snel en eenvoudig een compleet overzicht van hun klantencontacten, inclusief lopende en voorbij aankopen, de status van bestellingen, verkoop- en facturatiegegevens, en contactpersonen. Aangezien KMO's hun activiteiten hiermee volledig op hun klanten kunnen afstemmen, helpt de Cisco Unified CRM Connector 3.0 hen om hun klantenservice te optimaliseren. Daardoor kunnen ze sterkere, meer winstgevende relaties uitbouwen met hun klanten, hun concurrentiekracht en efficiëntie vergroten en hun IT-kosten op langere termijn verlagen.

Automatische verbinding met Microsoft Dynamics CRM

Wanneer een telefoontje binnenloopt bij een KMO die gebruikmaakt van Cisco's Unified CallManager of CallManager Express, de IP-telefooncentrale van Cisco, maakt de Cisco Unified CRM Connector 3.0 automatisch een verbinding met Microsoft Dynamics CRM. De gebruiker krijgt dan op zijn pc-scherm meteen een pop-upvenster te zien met informatie over de klant die telefoneert. Diezelfde informatie is ook toegankelijk op afstand, zodat verkopers en dienstverlenend personeel van buiten het bedrijf een snelle verbinding kunnen maken met het netwerk. Nieuwe klantgegevens of informatie over telefoongesprekken wordt ook telkens in het systeem opgeslagen, zodat de eerstvolgende interactie met de klant altijd kan voortbouwen op de vorige.

"Zeventig procent van alle klantencontacten vinden via de telefoon plaats. Bedrijven die er niet in slagen om via dit belangrijke communicatiemiddel een sterke relatie met hun klanten uit te bouwen, riskeren minder goed te presteren en aan concurrentiekracht in te boeten", zegt Jan Cuypers, die bij Cisco België en Luxemburg verantwoordelijk is voor de KMO-markt. "In het verleden waren oplossingen die snel waardevolle informatie over klanten verstrekken, niet altijd even beschikbaar of bruikbaar voor onze KMO's. Nu de Unified CRM Connector 3.0 ook in het Frans, Nederlands en Duits verkrijgbaar is, kunnen KMO's in België en Luxemburg eveneens genieten van een eenvoudige, betrouwbare oplossing om efficiënter te werken, hun kosten te drukken en sneller in te spelen op vragen van klanten."

"Deze uitbreiding van ons aanbod illustreert ons aanhoudend engagement naar KMO's toe", aldus Jan Cuypers. Cisco's verkoop aan het KMO-segment, waartoe 98 % van alle bedrijven in Europa behoort, groeide in die regio het laatste jaar met 20 %. In de loop van de komende vijf jaar verwacht Cisco de KMO-markt te zien uitgroeien tot een business die wereldwijd tien miljard dollar genereert. "Ook in België en Luxemburg investeren KMO's steeds vaker in Cisco-technologie voor een efficiëntere communicatie en samenwerking en een snellere toegang tot informatie. Zo tekenden wij het voorbije jaar belangrijke contracten met vooruitstrevende KMO's als het biotechnologiebedrijf Devgen en Kunstencentrum Vooruit. Voor deze KMO's zijn investeringen in ICT zonder meer strategisch. Hoewel zij die investeringen afstemmen op de huidige noden van hun bedrijf, houden ze ook al rekening met toekomstige ontwikkelingen."

Cisco Unified CRM Connector 3.0 is beschikbaar voor Cisco Unified CallManager Express, Cisco Unified CallManager en Cisco Unified Contact Center Express. De nieuwe CRM-toepassing is uitgerust met een automatische detectiefunctie die identificeert welk Cisco IP-platform wordt gebruikt. Cisco Unified CRM Connector 3.0 biedt ondersteuning aan een uitgebreide reeks Cisco Unified IP-telefoons, van het instapmodel Cisco Unified IP Phone 7902G tot de geavanceerde Cisco Unified IP Phone 7970G. Meer informatie over Cisco Unified CRM Connector 3.0 is te vinden op www.cisco.com/go/microsoftsmb.

Ondersteunende website voor partners

Cisco Unified CRM Connector 3.0 wordt in 20 verschillende taalversies geleverd via de KMO-partners van Cisco en Microsoft. Ter ondersteuning van die partners heeft Cisco het Fast Start programma geïntroduceerd. Dat is beschikbaar in de tien meest courante talen, waaronder het Frans, Nederlands en Duits. Het Fast Start programma ondersteunt de KMO-partners bij hun verkoop van totaaloplossingen op basis van Cisco Unified Communications en Microsoft Dynamics CRM. De uitgebreide Fast Start selfservice-website, die een snellere installatie en zo ook een sneller rendement voor de klant garandeert, bevat onder meer een Flash demo van Cisco Unified CRM Connector 3.0, een tool voor het vinden van Cisco- en Microsoft-partners, verkoop- en marketingtools en uitleg voor de eindgebruikers. Meer informatie over het Cisco Fast Start partnerprogramma is te vinden op www.ciscomicrosoftsmb.com.

Bijkomende informatie over Cisco's KMO-aanbod vindt u op www.cisco.com/go/smb.

Over Cisco - NASDAQ:CSCO

Cisco, wereldwijd marktleider in netwerktechnologie die de contacten, communicatie en samenwerking tussen mensen verandert, onderscheidt zich al meer dan 20 jaar door zijn technologische innovatie, zijn commerciële leiderspositie en zijn sociaal engagement. Individuen, ondernemingen en overheden maken gebruik van Cisco's hardware, software en diensten om intelligente netwerken te bouwen op basis van het Internet Protocol (IP). Dankzij de netwerktechnologie van Cisco kunnen overheden en ondernemingen hun productie- en concurrentiekracht versterken en de tevredenheid van burgers en klanten verhogen.

Cisco werd opgericht in 1984, heeft wereldwijd meer dan 35.000 werknemers in dienst en sloot het voorbije boekjaar af met een totale omzet van 24,8 miljard dollar. In België en Luxemburg telt Cisco 60 medewerkers. Lokale referenties zijn onder meer Accenture, Arinso, Auxifina, AZ Sint-Lucas, BASF, Brico International, Centre Hospitalier Psychiatrique de Liège, Delcredere, Eli Lilly, FEDICT, Federale Overheidsdienst Financiën, Federale Overheidsdienst Personeel & Organisatie, Fortis, Mercator Bank & Verzekeringen, Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, NAVO, Novo Nordisk, Provinciale Hogeschool Limburg, Rainbow ICT Services, Riga Natie, RTBF, SD WORX, SAS Institute, Solvay, SWIFT, Thermote & Vanhalst, Toyota TMME, TUI Belgium Distribution, UCB, Volvo, VRT en Zenitel.

Meer info op <http://www.cisco.be> en <http://cisco.com>