

Cisco integreert met Microsoft CRM

Brussel, 11 oktober 2004

Cisco Systems heeft de CRM Communications Connector ontwikkeld, een nieuwe softwaretoepassing die Cisco's communicatietoepassingen integreert met Microsoft CRM-software. KMO's en afdelingen van grote ondernemingen krijgen hierdoor de beschikking over een compleet en gebruiksvriendelijk communicatiesysteem dat de klanttevredenheid en de productiviteit helpt te verhogen. De Communications Connector werd ontwikkeld met de technische steun van Microsoft en vloeit voort uit de samenwerking van Cisco en Microsoft op het vlak van KMO-producten, aangekondigd in februari.

Door de integratie van Cisco's IP-communicatietechnologie met Microsoft CRM, krijgen CRM-gebruikers meteen een pop-upschermdisplay te zien met informatie over de klant die hen telefoneert. Daarbij wordt automatisch een nieuw verslag over dat klantencontact aangemaakt. Ook wanneer de gebruiker zelf naar een klant belt, verschijnt er een pop-upschermdisplay.

De CRM-gebruiker kan vanuit een klantencontactverslag meteen klikken om de klant in kwestie te bellen, dankzij de ondersteuning van Cisco's 'click to dial'-functie in Microsoft CRM. De duur van elk telefoongesprek wordt precies bijgehouden. Dat geldt ook voor alle informatie over uitgaande en binnenkomende telefoonoproepen, inclusief de telefoonnummers die bellen of gebeld worden en het tijdstip waarop elk gesprek begint en eindigt.

Aangezien de software van Cisco integreert met Microsoft Outlook of Internet Explorer voor het beheer van taken en contacten, hebben de gebruikers nauwelijks of geen opleiding nodig om met de nieuwe toepassing te kunnen werken. Nieuwe hardware is evenmin nodig.

De Communications Connector en de met Microsoft CRM geïntegreerde Cisco IP-communicatiesystemen kunnen worden aangeboden door partners die gecertificeerd zijn door Cisco. Als die geen partner is van Microsoft, kan hij samenwerken met een partner die wel gecertificeerd is voor Microsoft CRM. Cisco en Microsoft helpen dan om de partner te vinden die daarvoor het meest geschikt is.

Over Cisco Systems - "Empowering the Internet Generation" - NASDAQ:CSCO
Cisco Systems is wereldwijd marktleider in netwerksystemen voor het internet.
Meer info op <http://www.cisco.be> en <http://cisco.com>

Cisco Systems Belgium
Pascale Jacobs, marcom manager
Regentlaan 43, B-1000 Brussel
T: +32 (0)2 778 4662
F: +32 (0)2 778 4300
E: pjacobs@cisco.com

Contact voor journalisten:
Quadrant Communications
James De Paepe
Franklin Rooseveltlaan 348 H, B-9000 Gent
T: +32 (0)9 265 0226
M: +32 (0)477 544 388
F: +32 (0)9 256 4616
E: james@quadrantcommunications.be

