

Cisco lance son CRM Connector pour PME également en français, en néerlandais et en allemand

Diegem, le 29 novembre 2006

Avec le soutien de Microsoft, Cisco a lancé Cisco Unified CRM Connector 3.0 en 20 langues, dont le français, le néerlandais et l'allemand. Cisco Unified CRM Connector 3.0 est une application CRM destinée aux PME et fortement intégrée avec Microsoft Dynamics CRM 3.0. La première version anglaise de cette application a été lancée en octobre 2004.

L'offre CRM intégrée de Cisco et de Microsoft offre rapidement et simplement aux utilisateurs une vue complète de leurs contacts clientèle, en ce compris les achats passés et en cours, l'état des commandes, les données de vente et de facturation ainsi que les personnes de contact. Comme les PME peuvent ainsi aligner leurs activités entièrement sur leurs clients, Cisco Unified CRM Connector 3.0 les aide à optimiser leur service clientèle. De ce fait, elles peuvent développer des relations plus fortes et plus rentables avec leurs clients, accroître leur compétitivité et leur efficacité et réduire à terme leurs frais dans le domaine IT.

Liaison automatique avec Microsoft Dynamics CRM

Lorsqu'un appel téléphonique arrive dans une PME utilisant un central téléphonique IP Cisco Unified CallManager ou CallManager Express, Cisco Unified CRM Connector 3.0 établit automatiquement une liaison avec Microsoft Dynamics CRM. L'utilisateur voit alors s'afficher sur l'écran de son PC une fenêtre flash contenant des informations sur le client qui appelle. Ces informations sont également accessibles à distance, si bien que les vendeurs et le personnel assurant le service à l'extérieur de l'entreprise peuvent obtenir une connexion rapide au réseau. De nouvelles données clientèles ou informations sur les entretiens téléphoniques sont aussi systématiquement enregistrées dans le système, de sorte que la prochaine interaction avec le client peut toujours s'appuyer sur la précédente.

«Septante pour cent de tous les contacts clientèle s'effectuent par téléphone», explique Jan Cuypers, responsable du marché des PME chez Cisco Belgique et Luxembourg. «Les entreprises qui ne parviennent pas à développer une relation forte avec leurs clients par le biais de cet important moyen de communication risquent d'être moins performantes et de perdre une partie de leur compétitivité. Par le passé, les solutions apportant rapidement de précieuses informations sur les clients n'étaient pas toujours accessibles ou utilisables pour nos PME. Maintenant que le Unified CRM Connector 3.0 existe également en français, en néerlandais et en allemand, les PME de Belgique et du Luxembourg peuvent elles aussi bénéficier d'une solution simple et fiable pour travailler plus efficacement, comprimer leurs coûts et répondre plus rapidement aux demandes de leurs clients.»

Et il ajoute: «Cette extension de notre offre illustre bien notre engagement permanent envers les PME.» Les ventes de Cisco au segment des PME, auquel appartiennent 98% des entreprises d'Europe, ont augmenté de 20% l'année dernière dans cette région. Par ailleurs, Cisco s'attend à ce qu'au cours des cinq prochaines années, le marché des PME génère un chiffre annuel mondial de dix milliards de dollars. «En Belgique et au Luxembourg aussi, les PME investissent de plus en plus dans la technologie Cisco pour une communication et une collaboration plus efficaces et pour un accès plus rapide à l'information», précise Jan Cuypers. «C'est ainsi que l'an dernier, nous avons conclu d'importants contrats avec des PME de premier plan, comme l'entreprise biotechnologique Devgen et le centre d'arts Vooruit. Pour ces PME, les investissements en ICT sont tout simplement stratégiques. Bien qu'ils

répondent aux besoins actuels de l'entreprise, ils tiennent compte également de futurs développements.»

Cisco Unified CRM Connector 3.0 est disponible pour Cisco Unified CallManager Express, Cisco Unified CallManager et Cisco Unified Contact Center Express. La nouvelle application CRM a été dotée d'une fonction de détection automatique, qui identifie la plate-forme IP Cisco utilisée. Cisco Unified CRM Connector 3.0 est compatible avec une série étendue de téléphones Cisco Unified IP, qui va du modèle de base Cisco Unified IP Phone 7902G au très avancé Cisco Unified IP Phone 7970G. Vous trouverez de plus amples informations sur Cisco Unified CRM Connector 3.0 sur www.cisco.com/go/microsoftsmb.

Un site web d'aide pour les partenaires

Cisco Unified CRM Connector 3.0 est proposé en 20 langues différentes via les partenaires PME de Cisco et de Microsoft. Pour assister ces partenaires dans leur tâche, Cisco a lancé son programme Fast Start, disponible dans les dix langues les plus courantes, dont le français, le néerlandais et l'allemand. Ce programme assiste les partenaires PME lors de la vente de solutions globales basées sur Cisco Unified Communications et Microsoft Dynamics CRM. Le site web étendu en libre-service Fast Start, qui garantit une installation plus rapide et donc un rendement plus rapide pour le client, contient notamment une démo Flash de Cisco Unified CRM Connector 3.0, un outil pour trouver les partenaires de Cisco et de Microsoft, des outils de marketing et de vente ainsi que des explications pour l'utilisateur final. Vous trouverez de plus amples informations sur le programme Fast Start de Cisco sur www.ciscomicrosoftsmb.com.

Vous trouverez de plus amples informations sur l'offre de Cisco pour PME sur www.cisco.com/go/smb.

A propos de Cisco - NASDAQ:CSCO

Cisco est le chef de file mondial en matière de technologies réseau susceptibles de changer les contacts, les communications et la collaboration entre les gens. Cisco se distingue depuis déjà plus de 20 ans par son innovation technologique, sa position de leader commercial et son engagement social. Les particuliers, aussi bien que les entreprises et les pouvoirs publics, ont recours aux matériels, logiciels et services de Cisco afin d'élaborer des réseaux intelligents basés sur le protocole IP (Internet Protocol). Grâce à la technologie réseau de Cisco, les pouvoirs publics et les entreprises ont la possibilité de renforcer leur potentiel de production et leur compétitivité et d'augmenter la satisfaction des citoyens et clients.

Cisco a été créé en 1984. La société emploie plus de 35.000 personnes dans le monde et a bouclé l'exercice précédent sur un chiffre d'affaires total de 24,8 milliards de dollars. En Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg, Cisco emploie 60 collaborateurs. Parmi ses références locales, citons notamment Accenture, Arinso, Auxifina, l'hôpital universitaire Saint-Luc, BASF, Brico International, le Centre Hospitalier Psychiatrique de Liège, le Ducroire, Eli Lilly, le FEDICT, le Service Public Fédéral des Finances, le Service Public Fédéral Personnel & Organisation, Fortis, Mercator Bank & Verzekeringen, le Ministère de la Communauté flamande, l'OTAN, Novo Nordisk, la Provinciale Hogeschool Limburg, Rainbow ICT Services, Riga Natie, la RTBF, SD WORX, SAS Institute, Solvay, SWIFT, Thermote & Vanhalst, Toyota TMME, TUI Belgium Distribution, UCB, Volvo, la VRT et Zenitel.

Informations supplémentaires sur <http://www.cisco.be> et <http://cisco.com>