



COMUNICAT DE PRESĂ

Cisco lansează Cisco Unified CRM Connector

Noua aplicație va permite IMM-urilor să-și sporească productivitatea și să ofere clienților servicii de calitate superioară

Ofertă integrată a companiilor Cisco și Microsoft, disponibilă în 20 de limbi și cu instrumente complexe pentru parteneri

Cisco a anunțat, astăzi, cu sprijinul companiei Microsoft, disponibilitatea aplicației Cisco® Unified CRM Connector 3.0 în 20 de limbi. Cisco® Unified CRM Connector 3.0 este o aplicație de management a relațiilor cu clienții (Customer Relationship Management – CRM) integrată cu aplicația Microsoft Dynamics CRM 3.0. Această soluție poate ajuta întreprinderile mici și mijlocii (IMM) să acceseze rapid informațiile despre clienți la apelurile telefonice de intrare și de ieșire, urmărind sporirea eficienței operaționale și oferirea de servicii de calitate superioară pentru clienți.

Cisco Unified CRM Connector 3.0 furnizează utilizatorilor o imagine completă despre clienți: achiziții curente și anterioare, informații despre vânzări, situația comenzilor, relații contractuale și informații de facturare etc. Permițând companiilor să-și direcționeze operațiile exclusiv către clienți, această soluție ajută IMM-urile să dezvolte excelența în furnizarea de servicii oferind tuturor angajaților posibilitatea de a accesa rapid și simplu datele despre apelant. Aceasta ajută companiile să dezvolte relații cu clienții mai puternice și mai profitabile, să-și sporească competitivitatea și să-și minimizeze costurile în contextul dezvoltării pe termen lung a infrastructurilor IT.

La primirea unui apel de către un IMM care utilizează Cisco Unified CallManager sau Cisco Unified CallManager Express, Cisco Unified CRM Connector 3.0 se conectează automat la sistemul Microsoft Dynamics CRM și furnizează ferestre contextuale conținând datele de contact și istoricul apelurilor telefonice ale clientului apelant, astfel încât operatorul de servicii să poată monitoriza apelul. Aceleași informații și capabilități sunt disponibile și la distanță, oferind personalului de vânzări și de service din teren posibilitatea de a se conecta rapid la rețeaua companiei. Noile date despre client sau informații de apel se încarcă în sistem, astfel încât următoarea interacțiune cu clientul să o continue dinamic pe cea anterioară.

„70% dintre interacțiunile cu clienții se realizează telefonic. Companiile care nu reușesc să-și structureze relații strânse cu clienții prin intermediul acestui mijloc vital de comunicare nu vor putea atinge nivelul de competitivitate pe care și-l doresc. Până în prezent, IMM-urile nu au avut acces la soluții care să furnizeze informații complexe și în timp real despre clienți. Această nouă soluție ilustrează preocuparea continuă a companiei Cisco pentru soluționarea problemelor cu care se confruntă IMM-urile.” (Edzard Overbeek, Vice President, Commercial, Operations & Planning – Europe Cisco Systems, Inc)

„Combinăția dintre Comunicațiile unificate Cisco și sistemul Microsoft Dynamics CRM va ajuta companiile să sporească productivitatea angajaților și satisfacția clienților concomitent cu reducerea costurilor operaționale. Colaborarea cu compania Cisco ne permite să oferim o soluție fiabilă și integrată care va ajuta companiile să-și construiască relații mai puternice și mai profitabile cu clienții.” (Brad Wilson, General Manager, Microsoft Dynamics CRM at Microsoft Corp.)

Aplicația Cisco Unified CRM Connector 3.0 este disponibilă pentru Cisco Unified CallManager Express, Cisco Unified CallManager și Cisco Unified Contact Center Express. Noua aplicație CRM dispune de o funcție de autodetecție care identifică platforma IP Cisco utilizată curent. Aplicația este compatibilă cu o gamă largă de telefoane de tipul Cisco Unified IP – de la telefonul Cisco Unified IP 7902G la cel Cisco Unified IP 7970G.

Instrumentul pentru parteneri (Channel Partner Tool) în 10 limbi

Aplicația tradusă Cisco Unified CRM Connector 3.0 se furnizează prin intermediul unei alianțe dintre partenerii de distribuție pentru IMM-uri ai companiei Cisco și cei ai companiei Microsoft. Pentru a veni în sprijinul acestui tip de companii, Cisco a lansat programul Fast Start. Acesta este disponibil în 10 limbi de largă circulație și asigură resursele necesare pentru facilitarea vânzării de către parteneri a soluției combinate Comunicații unificate Cisco – Microsoft Dynamics CRM. Cele două companii au creat un site Web comun de tipul *self-service* (autoservire) pentru parteneri care să asigure asistența tehnică necesară instalării eficiente a soluțiilor complete la nivelul IMM-urilor. Instrumentele oferite contribuie la reducerea timpului necesar instalării soluțiilor, permițând IMM-urilor să beneficieze rapid și simplu de avantajele generate de investițiile tehnologice.

Site-ul Web Fast Start cuprinde resurse de tipul *self-service* (autoservire), cum ar fi demonstrația flash pentru aplicația Cisco Unified CRM Connector 3.0, localizatorul de parteneri Cisco și Microsoft, instrumente pentru vânzări, textul demonstrației, setul de instrumente de campanie publicitară *event-in-a-box* (eveniment-în-cutie) și *demand-generation* (generarea cererii), precum și conținut pentru utilizatorii finali.

Pentru informații suplimentare despre soluția Cisco Unified CRM Connector 3.0, accesați site-ul Web de la adresa www.cisco.com/go/microsoftsmb. Pentru informații suplimentare despre programul pentru parteneri Cisco Fast Start, accesați site-ul Web de la adresa www.ciscomicrosoftsmb.com.

Despre versiunile localizate ale aplicației Cisco Unified CRM Connector 3.0

Aplicația Cisco Unified CRM Connector 3.0 este disponibilă în următoarele limbi: daneză, olandeză, finlandeză, franceză, germană, greacă, italiană, norvegiană, portugheză (Brazilia/Portugalia), spaniolă, suedeză, engleză (Marea Britanie/SUA), cehă, maghiară, poloneză, rusă, turcă, chineză (simplificată) și japoneză.

Despre Cisco Systems

Cisco Systems, Inc. (NASDAQ: CSCO) este liderul mondial în comunicațiile Internet. Informații despre Cisco se găsesc la adresa Web <http://www.cisco.com>. Pentru știri de ultimă oră, accesați site-ul Web de la adresa <http://newsroom.cisco.com>.

Cisco, Cisco Systems și sigla Cisco Systems sunt mărci înregistrate ale Cisco Systems, Inc. și/sau ale societăților afiliate din SUA și din alte câteva țări. Toate celelalte mărci menționate în acest document sau pe pagina Web sunt proprietatea firmelor respective. Utilizarea termenului de partener nu implică o relație de parteneriat între Cisco și oricare altă companie. Acest document face parte din Informațiile Publice Cisco.

###