

## **CDC Software ergänzt Pivotal CRM um Modul für Kundendienst-Automatisierung**

**Unterföhring, den 29. Juni 2011:** CDC Software (Nasdaq: CDCS), Anbieter von Unternehmenssoftware und IT-Dienstleistungen, kündigt mit Pivotal CRM Customer Service und Support ein neues Modul für seine CRM-Plattform Pivotal 6 an.

Unternehmen können Service- und Support-Prozesse automatisieren, den Kundendienst effizient verwalten, schneller reagieren und so die Kundenzufriedenheit verbessern. Dank der Integration mit Pivotal Social CRM können sie ihren Kunden Service und Support auch über Social Media-Kanäle anbieten.

### **Service-Tickets als Grundlage für Zusammenarbeit und Automatisierung**

Das neue Customer Service und Support-Modul umfasst konfigurierbare Service-Tickets, die auch komplexe Situationen sowie interne oder externe Help-Desk-Anforderungen abbilden. Die Service-Tickets können aus verschiedenen Quellen, etwa E-Mail oder Social Media, automatisch generiert werden. Kundendienstmitarbeiter erhalten eine Übersicht über verschiedene Werkzeuge und die vertraglich mit den Kunden vereinbarten Servicebedingungen. So können sie beispielsweise Aufträge an Service-Techniker vergeben und verwalten sowie Termine vereinbaren. Die Anwendung bietet außerdem intuitive und schnelle Suchfunktionen, die es Servicemitarbeitern erlauben, rasch gleichartige oder ähnliche Tickets zu finden. Darüber hinaus können Mitarbeiter aus anderen Bereichen, wie etwa Account- oder Produktmanager, Informationen über Aktualisierungen der für sie relevanten Service-Tickets abonnieren und so auf einfache Art und Weise kontinuierlich die Vorgänge verfolgen.

Mark Williams, CRM Manager beim US-amerikanischen Jobportal Careerbuilder.com berichtet über seine Erfahrungen mit Pivotal CRM: „Pivotal zeichnet sich vor allem durch seine Flexibilität aus. Wir können uns die Lösung so zurechtformen, dass sie nahezu alles erledigt, was auf unserer Wunschliste steht. Wenn unsere Vertriebsmanager einen Prozess verändern möchten, kann ich ihnen zusichern, dass unser CRM das mitmacht und wir können Änderungen in kurzer Zeit vornehmen. Wir haben die einfachen Konfigurierungsmöglichkeiten von Pivotal CRM schon mehrfach genutzt und damit unsere Wettbewerbsfähigkeit verbessert. Nun freue ich mich darauf, diese Flexibilität auch beim neuen Customer Service und Support-Modul zu nutzen.“

### **Social Media als Service-Kanal**

Das Customer Service und Support-Modul integriert Pivotal Social CRM. Mit dem Social Media-Modul können Unternehmen CRM auf Medien wie Facebook, Twitter oder LinkedIn betreiben und beispielsweise Leads identifizieren, Informationen über die Kunden gewinnen und Marketingkampagnen durchführen. Mit der Integration beider Module ist nun auch ein effizienter Kundendienst über die neuartigen Kommunikationskanäle möglich. Eine Direktnachricht oder eine öffentliche Äußerung eines Kunden mit einer Anfrage oder Beschwerde in einem sozialen Medium wird in ein Service-Ticket umgewandelt und im

System wie jeder andere Service- und Support-Prozess behandelt. Für Rückfragen oder für die Übermittlung der Lösung können die Servicemitarbeiter dann wieder das Medium nutzen, das der Kunde gewählt hat. Und das alles innerhalb ein und derselben Benutzeroberfläche, ohne ständig zwischen verschiedenen Anwendungen wechseln zu müssen.

„Unser neues Customer Service und Support-Modul unterstützt Serviceprozesse, und seien sie noch so komplex oder außergewöhnlich. Unternehmen erhöhen die Kundenzufriedenheit, indem sie die Kundenkommunikation beschleunigen und einen personalisierten, konsistenten Service liefern. Das neue Modul der Pivotal 6 Plattform ist flexibel und zeichnet sich durch eine hohe Effizienz und Benutzerfreundlichkeit aus, die nicht zuletzt durch die Integration in die Microsoft-Technologie erreicht wird. So trägt die neue Lösung dazu bei, Kunden an das Unternehmen zu binden“, so Thomas Zanzinger, Geschäftsführer von CDC Software in der Region DACH.

## **Pivotal CRM**

Pivotal CRM 6.0 ist eine modular aufgebaute CRM-Plattform und wurde auf der Grundlage von Microsoft.NET Framework entwickelt. So ermöglicht sie agile Anwendungsentwicklung und damit individuelle Anpassbarkeit. Zugleich unterstützt die Plattform dank ihres .NET-Fundaments nahtlos Microsoft-Anwendungen. Mit integrierten Technologien wie Microsoft Office SharePoint Server, Microsoft Office System und Microsoft Visual Studio Form Designer wird die CRM-Plattform zur zentralen Anwendung für Vertriebs-, Marketing- sowie Kundendienstprozesse und vereinfacht die Zusammenarbeit erheblich. Die Nutzer können einen Großteil ihrer täglichen Arbeit erledigen, ohne ständig zwischen Anwendungen wechseln zu müssen. So gewährleistet die Einbettung von Microsoft Outlook nicht nur die nahtlose Datensynchronisierung zwischen CRM-System und Mailbox. Die Nutzer können auch direkt aus dem CRM-System heraus auf die Kalender-, Aufgaben- und E-Mail-Funktionen zugreifen. Pivotal CRM 6.0 bietet aufgabenorientierte Navigation und individuell anpassbare Benutzeroberflächen auf der Basis von Smart Clients. Mit ihrer Übersichtlichkeit und guten Handhabbarkeit erreicht die Lösung hohe Benutzerakzeptanzwerte und Produktivitätsgewinne. Die Software adressiert branchenspezifische Anforderungen und passt sich individuellen Geschäftsprozessen an. Pivotal CRM bietet außerdem anspruchsvolle Such-, Reporting- und Analysemöglichkeiten sowie Funktionen für mobiles Arbeiten und die Integration von Social Networks.

## **Mehr Informationen zu Pivotal CRM**

<http://www.cdcsoftware.com/en/Solutions/CDC-Customer-Relationship-Management-CRM>

-- Ende --

# Pressemitteilung



## Über CDC Software

CDC Software (Nasdaq: CDCS), The Customer-Driven Company™, ist ein internationaler Softwareanbieter und IT-Dienstleister. Auf der Grundlage einer serviceorientierten Architektur (SOA) bietet CDC Software vielfältige Optionen für die flexible Software-Bereitstellung: On premise, Hosted und Software as a Service (SaaS). Auch hybride Implementierungen, also die Kombination aus Eigenbetrieb und Auslagerung, sind möglich. Das Portfolio von CDC Software umfasst Softwarelösungen für Enterprise Resource Planning (ERP), Herstellungs-Prozessmanagement (Manufacturing Operation Management, MOM), Enterprise Manufacturing Intelligence, Supply Chain Management (SCM), E-Commerce, Customer Relationship Management (CRM) sowie Personalverwaltung und Beschwerdemanagement.

Über 10.000 Kunden nutzen die innovativen und branchenspezifischen Lösungen von CDC Software. Sie stammen aus den Bereichen Produktion, Nahrungs- und Genussmittel, Transport, Handel, Finanzdienstleistung, Healthcare, Immobilien, Öffentliche Hand und gemeinnützige Organisationen. Hauptsitz von CDC Software ist Shanghai, die Zentrale für die DACH-Region ist in Unterföhring bei München angesiedelt. CDC Software ist ein Tochterunternehmen der CDC Corporation.

Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.cdcsoftware.com](http://www.cdcsoftware.com)

## Pressekontakt

CDC Software  
Regina Hoffmann  
Marketing Manager DACH  
FeringasträÙe 6  
D-85774 Unterföhring  
Tel.: +49 89 689502-32  
[rhoffmann@cdcsoftware.com](mailto:rhoffmann@cdcsoftware.com)  
[www.cdcsoftware.com](http://www.cdcsoftware.com)

unicat communications  
Martina Gruhn / Thomas Konrad  
Alois-Gilg-Weg 7  
D-81373 München  
Tel.: +49 89 74 34 52-0  
[cdc@unicat-communications.de](mailto:cdc@unicat-communications.de)  
[www.unicat-communications.de](http://www.unicat-communications.de)