

CRM-expo 2011: CDC Software stellt Kundenfeedbackmanagement-Lösung CDC Respond vor und zeigt Neuheiten bei Pivotal CRM

Unterföhring, den 17. August 2011: Unter dem Motto „Customer Experience Management“ präsentiert CDC Software (Nasdaq: CDCS), Anbieter von Unternehmenssoftware und Services, auf der diesjährigen CRM-expo (5. und 6. Oktober 2011, Messe Nürnberg, Halle 12, Stand C32) auf einem Gemeinschaftsstand mit libracon neue Tools seiner modular aufgebaute Plattform Pivotal CRM mit vielen branchenspezifischen Funktionen. Erstmals wird zudem die im Juli eingeführte Kundenfeedbackmanagement-Lösung CDC Respond vorgestellt. Das Systemhaus libracon, mit dem CDC Software eine langjährige und bewährte Partnerschaft verbindet, vertreibt und implementiert Pivotal CRM sowie CDC Respond.

Pivotal CRM: Maßgeschneiderte Software verbessert Kundenbeziehungsmanagement

Das erste große Thema ist die CRM-Plattform Pivotal 6.0. Auf der Grundlage von Microsoft .NET- und SharePoint-Technologie wurde Pivotal 6.0 komplett neu entwickelt. Anwender erhalten eine leistungsstarke, hochgradig integrationsfähige Plattform, die sich den Bedürfnissen jedes einzelnen Nutzers anpasst. Mit Pivotal CRM können Mitarbeiter aus Vertrieb, Marketing, Kundendienst oder Partnerbetreuung einfach auf Informationen und Funktionen zugreifen, die auf ihre jeweiligen Aufgaben zugeschnitten sind und sich individuell anpassen lassen. Die im Look & Feel von Microsoft-Anwendungen gestaltete CRM-Plattform ist komplett in Microsoft Outlook integriert. Dadurch finden die Anwender eine vertraute Benutzerumgebung vor und die bekannten Kalender-, Aufgaben- und E-Mail-Funktionen lassen sich innerhalb des CRM-Systems nutzen. Darüber hinaus steht eine Auswahl spezifischer Module zur Verfügung, die die Besonderheiten der CRM-Prozesse in den verschiedenen Branchen abbilden: unter anderem Finanzdienstleistungen, Handel, Industrie sowie Life Sciences/Healthcare.

Produktneuheit Visual Workflow

Messebesucher können noch vor dem offiziellen Release einen ersten Blick auf das visuelle Workflow-Tool für Pivotal werfen. Mit diesem Tool sind Vertriebs- und Marketing-Mitarbeiter in der Lage, selbst Geschäftsabläufe und Arbeitsabläufe per Drag and Drop zu konfigurieren. Die aufwändige Programmierung durch Experten entfällt. So trägt Pivotal Visual Workflow dazu bei, das CRM-System noch schneller und kostengünstiger an die individuellen Anforderungen im Unternehmen anzupassen. Mit dem Werkzeug im Stil eines Flussdiagramms können die Anwender sogar komplexe und dynamische Geschäftsprozesse entwickeln, anpassen und warten.

Dauerbrenner Social CRM

Als weiteres Highlight präsentiert das Unternehmen Pivotal Social CRM, ein Modul zur Integration von Social Media wie Facebook, Twitter und Blogs in die Kundenbeziehungen. Anwender aus Vertrieb, Marketing, Kundendienst und Support können damit qualifizierte

Leads identifizieren, Informationen für den Vertriebsprozess erheben und entsprechende Kampagnen durchführen. Darüber hinaus kann die Zusammenführung von Social Networking und CRM die Kommunikation und Zusammenarbeit mit Kunden verbessern, und dabei helfen, mehr Umsatz zu generieren.

Service- und Support-Prozesse automatisieren

Mit Pivotal CRM Customer Service und Support können Unternehmen Service- und Support-Prozesse automatisieren, den Kundendienst effizient verwalten, schneller reagieren und so die Kundenzufriedenheit verbessern. Das neue Modul umfasst konfigurierbare Service-Tickets, die auch komplexe Situationen sowie interne oder externe Help-Desk-Anforderungen abbilden. Die Anwendung bietet außerdem intuitive und schnelle Suchfunktionen, die es Servicemitarbeitern erlauben, rasch gleichartige oder ähnliche Tickets zu finden und somit Servicefälle schneller zu bearbeiten. 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. Sie sind dadurch direkt ins aktuelle Kundengeschehen eingebunden und werden automatisch zeitnah über alle Vorgänge und deren Status informiert. Des Weiteren integriert das Service- und Support-Modul Pivotal Social CRM, wodurch nun auch ein effizienter Kundendienst über die neuartigen Kommunikationskanäle möglich ist.

CDC Respond: Beschwerde- und Feedback-Management im Griff

Das zweite große Thema von CDC Software ist Enterprise Feedback Management (EFM). EFM unterstützt Unternehmen bei der systematischen Optimierung der Kommunikations- und Problemlösungs-Prozesse und verbessert so die Kundenzufriedenheit sowie die Empfehlungsbereitschaft. Auf der CRM-expo präsentiert der Softwareanbieter erstmalig sein im deutschsprachigen Raum neu eingeführtes Produkt CDC Respond.

CDC Respond ist eine Lösung für das Aufnehmen, die Bearbeitung und die Analyse von Beschwerden und Kundenfeedbacks. Die Software hat sich international bereits seit langem bewährt und ist bei zahlreichen Anwendern verschiedener Branchen im Einsatz, wie etwa Banken und Versicherungen, Gesundheitswesen oder auch Tourismus. Darunter sind auch bekannte Marken wie Axa Versicherung, Barclays und British Airways Holidays. CDC Respond steigert die Effizienz und senkt die Kosten beim Beschwerde-Management. Die Lösung führt aber auch zu einer nachhaltigen Verbesserung von Prozessen, Services und Produkten und trägt damit letztlich zur Umsatzsteigerung bei.

CDC Respond unterstützt alle Kommunikationskanäle wie Telefon, E-Mail, Web-Formulare, Fax und Briefpost. Unternehmen können mit geringem Personalaufwand ihren Kunden zuhören, das Feedback analysieren und Probleme auf der Grundlage von individuellen Workflows effizienter lösen. Mit der einfach bedienbaren Software können die Anwender Fälle wie Beschwerden, Anregungen oder Anfragen aufnehmen, handhaben, organisieren, eskalieren und analysieren. Damit erhöhen sich ganz unmittelbar Geschwindigkeit und Qualität des Feedback-Managements. Die Zahl der Fälle, die sich schon beim ersten Kontakt lösen lassen, steigt drastisch. Damit einher geht eine signifikante Verbesserung der

Kundenzufriedenheit. CDC Respond wirkt gerade auch nachhaltig: Unternehmen können die Ursachen von Problemen systematisch identifizieren und diesen auf den Grund gehen. Mit den Analyseresultaten sind sie in der Lage, Stärken und Schwächen in den Organisationsprozessen aufzudecken und Mitarbeiter zu schulen. Und schließlich können sie ihr Produkt- bzw. Dienstleistungsangebot stärker am Kundenwunsch ausrichten und grundlegend verbessern.

Die Beschwerde- und Feedback-Management-Lösung lässt sich über eine einfach zu bedienende, übersichtliche Oberfläche individuell konfigurieren und anpassen. Mitarbeiter können effizient Felder, Listen, Formulare und Prozesse entsprechend ihren Bedürfnissen anlegen. Zusätzlich bietet CDC Respond für viele Branchen vorkonfigurierte Module und Vorlagen, in die Best Practices und das Wissen aus jahrelanger enger Zusammenarbeit mit Anwendern eingeflossen sind. Eine tiefe Integration in die Microsoft Office-Welt steigert die Produktivität und die Akzeptanz bei den Mitarbeitern. CDC Respond wurde auf Basis der aktuellsten Microsoft .NET Technologie entwickelt und nutzt die Microsoft SQL Server zur Datenablage. Dadurch ist das System nahezu unbegrenzt skalierbar.

-- Ende --

Weiterführende Links:

Pivotal CRM

- CRM-Plattform Pivotal 6.0 <http://www.unicat-communications.de/newsroom/cdc-software/cdc-software-bringt-mit-pivotal-6-0-eine-neue-crm-plattform-auf-den-deutschen-markt-detail.html,n65>
- Pivotal Social CRM <http://www.unicat-communications.de/newsroom/cdc-software/cdc-software-praesentiert-social-crm-modul-fuer-cdc-pivotal-detail.html,n106>
- Pivotal CRM Customer Service and Support <http://www.unicat-communications.de/newsroom/cdc-software/cdc-software-ergaenzt-pivotal-crm-um-modul-fuer-kundendienst-automatisierung--detail.html,n168>
- Pivotal Sales Force Automation <http://www.unicat-communications.de/newsroom/cdc-software/cdc-software-praesentiert-sales-force-automation-fuer-pivotal-crm--detail.html,n162>

CDC Respond

- CDC Respond <http://www.unicat-communications.de/newsroom/cdc-software/cdc-software-erweitert-crm-portfolio-um-beschwerde-managementloesung-detail.html,n173>
- Fallstudie CDC Respond im Versicherungswesen http://issuu.com/cdcsoftwaredach/docs/cdc-cs-fallstudie-axa-de?mode=a_p
- Fallstudie CDC Respond bei einer Geschäftsbank http://issuu.com/cdcsoftwaredach/docs/cdc-cs-fallstudie-barclay-de?mode=a_p
- Fallstudie CDC Respond in der Touristik http://issuu.com/cdcsoftwaredach/docs/cs_cdcrespond_ba?mode=a_p

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

Pressekontakt

CDC Software
Regina Hoffmann
Marketing Manager DACH
FeringasträÙe 6
D-85774 Unterföhring
Tel.: +49 89 689502-32
rhoffmann@cdcsoftware.com
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
www.unicat-communications.de