

PRESSMEDDELANDE

Stockholm 2 Juli

CDC Software lanserar CDC Pivotal Social CRM, en ny modul som kan integreras med Facebook, Twitter och andra populära sociala nätverk

CDC Pivotal Social CRM 6.0 är en ny modul som möjliggör integration med Facebook, Google BlogSearch, InsideView, LinkedIn och Twitter. Till skillnad från andra CRM-system med moduler för sociala nätverk ger denna lösning användarna möjlighet att se information från de sociala nätverken på olika platser i Pivotal CRM system i dess rätta sammanhang och utan att behöva lämna applikationen. Många andra CRM-system brukar visa information från sociala nätverk utanför CRM-applikationens normala arbetsflöde.

Användare kan dessutom se CRM-kontots uppdateringar på en och samma plats. Man kan till exempel med ett klick öppna ett formulär som visar en lista med uppdateringar som gjorts av användarnas alla kontakter. Andra produkter kräver generellt att användaren manuellt följer eller lägger till varje enskilt konto i ett verktyg eller en portal för att få tillgång till samma information.

Ett annat sätt som skiljer CDC Softwares lösning från andra system är att användare kan skriva inlägg och meddelanden från CRM-systemet i Twitter, LinkedIn och Facebook samtidigt. Inläggen och meddelandena kan sedan spåras i CRM-systemet så att man kan beräkna avkastningen från kampanjer och kommunikationsinlägg som har gjorts via sociala nätverk. CDC Pivotal Social CRM ger även användarna möjlighet att enkelt komma i kontakt med sina kunder. Till exempel kan kundansvariga klicka en gång för att skicka e-post till alla konton tillsammans med länkar till sina profiler. När mottagaren får mejlet behöver hon eller han sedan bara klicka på länken för att automatiskt komma till det relevanta sociala nätverkets sida, där den kundansvarige eller organisationen kan läggas till som vän. På det sättet slipper den kundansvarige manuellt söka efter varje enskild kontakt på de sociala nätverken.

Med den nya applikationen Pivotal Social CRM kan man omvandla uppdateringar på sociala nätverk till "CRM-åtgärder". Till exempel kan varje inlägg på ett företags Twitter-konto generera en CRM-åtgärd. Från Twitter-inlägget kan ett företag välja att generera ett nytt affärslead, tilldela någon en uppgift, generera ett supportärendet eller skapa en uppdatering på ett socialt nätverk och låta någon annan hantera ärendet.

Några av huvudfunktionerna:

- Få snabbt och enkelt tillgång till ett företag via alla sociala nätverk i ett steg, vilket är avsevärt snabbare än att koordinera meddelanden som skickas via olika kanaler.
- Förbättra samarbetet med kunder genom att distribuera företagskommunikationer på LinkedIn, Facebook och Twitter i ett steg från Pivotal Social CRM-systemet.
- Spåra onlineaktiviteter på Facebook-, Twitter-, LinkedIn-, blogg- och InsideView-profiler.
- Hantera företagsevenemang och andra evenemang med hjälp av Facebooks event-funktion.
- Spåra både det som skrivs på samtliga konton på sociala nätverk och de svar som skickas av anställda. Om kundproblem rapporteras underlättar funktionen att man vidtar lämpliga åtgärder för att säkerställa kundnöjdheten.
- Identifiera relationer mellan ett företags prospekt och befintliga kunder eller samla in data om relationer mellan ett företags sociala nätverk och vd:n på ett prospektföretag.

"CDC Pivotal Social CRM kommer att hjälpa företag att skapa bättre online-förhållanden med sina kunder, och det kan lyfta företagets verksamhet rent allmänt", säger Jason Rushforth, försäljningschef för CDC Softwares CRM lösningar.. "Vår nya modul kan också hjälpa våra kunder att hitta nya högkvalitativa leads, generera viktig säljinformation för att bättre anpassa kampanjer, göra det enklare att få fler affärer och i slutändan leverera bättre kundtjänster. Värt att notera är att vi också har utvecklat CDC Pivotal Social CRM med många unika funktioner som inte finns i konkurrenternas lösningar. Tack vare dessa funktioner behöver företag inte lägga ner så mycket tid och arbete på att skapa en engagerande och effektiv kundrelation."

För mer information, kontakta:

CDC Software

Rune Hodell, Marknadschef
+46-8-676 50 00
Mail: rhodell@cdcsoftware.com

Christer Jansson, CRM-specialist
+46-8-676 50 00
Mail: cjansson@cdcsoftware.com

Om Pivotal CRM

CDC Softwares Pivotal CRM är en flexibel och kraftfull kunvårdslösning för företag som vill använda CRM på ett strategiskt sätt – för att forma, förbättra och effektivisera processerna för försäljning, marknadsföring och service/support. Pivotal CRM har utvecklats med användarupplevelsen i åtanke och erbjuder oöverträffad flexibilitet och anpassningsbarhet, och företag kan skräddarsy systemet exakt efter användarnas behov. Med ett Microsoft-inspirerat gränssnitt och roll- och uppgiftsbaserad navigering är Pivotal CRM-systemets miljö välbekant för användarna, vilket reducerar inlärningskurvan och snabbar upp användaracceptansen. Pivotal CRM har inbäddade Microsoft Outlook- och SharePoint-funktioner och är nära integrerat med Microsoft Office-serien. Användaren kan därmed utnyttja systemet optimalt eftersom data blir tillgängliga var och när som helst. Läs mer på

www.CDCsoftware.com/PivotalCRM.

Om CDC Software

CDC Software, The Customer Driven Company TM, är en leverantör av affärsorienterad programvara avsedd att hjälpa organisationer att leverera en överlägsen kundupplevelse samtidigt som man ökar effektiviteten och lönsamheten. I CDC Softwares produktsvit ingår: , Pivotal CRM och Saratoga CRM (kundrelationshantering), CDC Supply Chain (lager- och logistik programvara) CDC Factory (programvara för fabriksprocesser), CDC eCommerce (e-handelslösningar), Ross ERP (Affärssystem för processindustrin)) Respond (klagomål och feedback management), C360 CRM (add-on produkter, för Microsoft Dynamics CR) , Platinum HRM (Human Resources) och Executive Suite (budgetplanering, rapportering och simulering)

Dessa industrispecifika lösningar används idag av fler än 6000 kunder världen över inom olika branscher som tillverkning, bank- och finans, sjukvård, byggnad, fastigheter, parti- och detaljhandel. Företaget tillhandahåller även ett brett utbud av tjänster som spänner över hela livscykeln, från teknik och programvara, inklusive projekt genomförande, underhåll, service- och support. Dessutom erbjuder man offshore utveckling, hosting- och outsourcingtjänster.

Företaget är noterat på den amerikanska NASDAQ-börsen.

För mer information, besök: www.CDCsoftware.com