



Les laboratoires Starkey – leaders de la fabrication d'aides auditives - déploient la solution Pivotal CRM de CDC Software sur l'ensemble de leurs sites à travers le monde

Plus de 700 employés des laboratoires Starkey utiliseront la suite d'applications Pivotal CRM pour accompagner le développement et optimiser le service client haut de gamme

Paris, le 29 janvier 2009 - CDC Software, filiale à 100 % du groupe CDC Corporation et fournisseur mondial d'applications métier et de services de conseil pour les entreprises, annonce que les laboratoires Starkey, l'un des principaux fabricants mondiaux d'aides auditives, mettent en œuvre la solution Pivotal CRM sur l'ensemble de leurs sites pour centraliser et rationaliser les informations sur la clientèle, dans l'optique d'optimiser leur service client et de soutenir leur croissance à long terme.

Plus de 700 employés des départements du marketing, de la vente, des services client et des services de garantie utiliseront Pivotal CRM dans leurs bureaux des États-Unis et sur les sites de 18 autres pays. La solution sera déployée en France à partir du deuxième trimestre 2009. Starkey prévoit d'utiliser les fonctionnalités complètes de la solution dans plusieurs domaines : automatisation des ventes, des services et du marketing, gestion des partenaires, mobilité, scripts d'appel et gestion des performances.

Basé à Eden Prairie dans le Minnesota, Starkey est un fabricant mondial d'aides auditives reconnu pour ses innovations en matière de design, de développement et de distribution de ses systèmes numériques complexes. Société privée fondée en 1967, Starkey emploie plus de 3 500 personnes sur 22 sites couvrant plus de 100 marchés dans le monde.

Starkey a fait le choix de Pivotal CRM pour ses fonctionnalités avancées "clé en main", son évolutivité et sa souplesse lui permettant de configurer les applications en fonction de ses propres processus métier.



« Nous sommes séduits par les fonctionnalités de Pivotal CRM, conçues pour faciliter la commercialisation, la vente et le service à la clientèle à travers l'ensemble des canaux, et ainsi améliorer notre service client et nos résultats », commente Keith Guggenberger, vice-président senior des opérations chez Starkey. « À l'issue de l'examen d'autres systèmes de CRM, Pivotal CRM s'avère être la solution idéale, au regard de nos processus métier spécifiques, pour soutenir notre croissance à long terme. »

« Nous sommes ravis de compter un fabricant mondial aussi prestigieux parmi nos clients », déclare Jean-Marc Kuhlmann, VP Europe de l'Ouest et Afrique du Nord de CDC Software. « Ce projet de mise en œuvre confirme la capacité de Pivotal CRM à stimuler l'amélioration continue et à satisfaire les besoins des fabricants dont les relations avec les clients sont régies par des processus métier complexes et distincts. »

À propos de Pivotal CRM

Pivotal est la solution CRM d'excellence du Groupe CDC Software, division logicielle de CDC Corporation (NASDAQ : CHINA). Les solutions Pivotal CRM sont construites en environnement •NET, 100% adaptées aux besoins spécifiques des grandes et moyennes entreprises. Pivotal CRM propose une plateforme applicative puissante et extrêmement flexible, un spectre complet d'applications CRM, un coût modéré, l'ensemble orchestré à travers un programme de mise en œuvre orienté résultat. Pivotal CRM offre des logiciels et services assurant une amélioration significative du chiffre d'affaires, de la marge et de la fidélité clients.

Plus de 2000 sociétés dans le monde sont équipées de licences Pivotal CRM notamment en France : Arius, groupe BNP Paribas, Caisse des Dépôts et Consignations, Natixis Corporate & Investments Bank, Rothschild, MEP, ArcelorMittal Construction, Groupe Ciat, Tarkett Sommer, Poclain Hydraulics, Toyota, Laboratoires Weleda, Accor Services, Telemarket, Ministère du Travail et des Affaires Sociales, Cci Nice Côte d'Azur, Look Voyages, ou encore l'Institut Français de Gestion.

La suite logicielle complète de CRM offre de puissantes fonctionnalités stratégiques pour les activités Marketing, Vente, Service, Centres de contact et Gestion des partenaires.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.PivotalCRM.fr.

A propos de CDC Software

CDC Software, « The Customer-Driven Company™ », fournit aux entreprises des applications logicielles conçues pour les aider à mieux satisfaire leurs clients tout en gagnant en efficacité et en rentabilité. La gamme de produits de CDC Software comprend les logiciels de gestion de la relation client Pivotal CRM et Saratoga CRM, le logiciel de gestion des réclamations clients Respond, des offres complémentaires de CRM à 360°, des solutions sectorielles, l'ERP et les produits Ross Enterprise de gestion de la chaîne logistique (SCM), la solution de gestion des opérations de production en temps réel (MES) CDC Factory, les logiciels MVI de gestion de la performance en temps réel, les solutions de gestion des commandes et de gestion d'entrepôts d'IMI, et enfin les outils de gestion des ressources humaines et les logiciels analytiques de Platinum China.

Toutes ces solutions sont utilisées par plus de 6 000 clients à travers le monde dans les secteurs de la fabrication, des services financiers, de la santé, de la construction, de l'immobilier et de la distribution. Elles sont assorties d'une offre complète de services qui couvre l'intégralité du cycle de vie des technologies et des applications, avec notamment des prestations d'aide au déploiement, de conseil, d'externalisation, de gestion d'applications et de développement offshore. CDC Software est la division logicielle du Groupe CDC Corporation (NASDAQ : CHINA). Elle se place en 12ème position du classement Manufacturing Business Technology 2007 des 100 principaux éditeurs d'applications d'entreprise et de logiciels de gestion de la chaîne logistique.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.CDCsoftware.com.



A propos de CDC Corporation

Le groupe CDC Corporation (NASDAQ : CHINA), réunit plusieurs sociétés ayant chacune un domaine de spécialisation spécifique : CDC Software pour les logiciels d'entreprise et les services informatiques, CDC Mobile pour les applications mobiles, CDC Games pour les jeux en ligne et enfin China.com pour les portails destinés au marché chinois (RPC, Hong Kong et Taiwan).

Pour en savoir plus sur le groupe CDC Corporation, rendez-vous sur www.CDCcorporation.net.

Contacts Presse

<p>Agence VOICE RP Florence Calba / Sophie Dupraz <i>Consultantes Presse</i> 01 73 04 60 55 / 60 53 fcalba@crmvoice.fr / sdupraz@crmvoice.fr</p>	<p>Pivotal CRM, Groupe CDC Software Monica-Alexandra Antonescu <i>Marketing & Communications Manager</i> 01 44 34 46 35 mantonescu@cdcsoftware.com www.PivotalCRM.fr</p>
--	--