

## **CDC Software lance Respond en France**

Paris le 29 avril 2010 – CDC Software Corporation (code NASDAQ : CDCS), spécialiste international des logiciels d'entreprise et services informatiques hybrides en mode on-premises et SaaS (Software as a Service), annonce la disponibilité sur le territoire français de CDC Respond, sa solution EFM (Enterprise Feedback Management).

Respond propose des applications intégrées de gestion des retours clients, riches des connaissances sectorielles acquises par CDC Software au cours sa longue collaboration avec des centaines d'organisations gouvernementales et des secteurs de la finance, de l'enseignement, de l'industrie, de la santé, du tourisme, du transport et des services publics.

Les solutions sectorielles CDC Software, étroitement corrélées aux besoins de l'entreprise, peuvent être opérationnelles en seulement quelques semaines, permettant ainsi aux organisations de bénéficier rapidement de tous les avantages et d'accélérer leur retour sur investissement. Pour les organisations ayant des besoins spécifiques, Respond peut être configuré pour s'adapter précisément à leurs exigences propres.

Les avantages de CDC Respond :

- Gestion des retours client autonome : Respond automatise intégralement, de bout en bout, le système de gestion des retours et réclamations clients. Il permet ainsi - indépendamment du canal utilisé - de saisir, traiter et résoudre efficacement chaque retour client, aussi bien négatif que positif, ainsi que de créer des rapports et effectuer des analyses.
- Un outil d'analyse performant : Respond propose les outils indispensables pour collecter, analyser et agir sur les retours client de façon cohérente. Ainsi, l'entreprise peut adopter un programme de gestion de l'expérience client plus proactif.
- Identification de l'origine des problèmes : Respond met à la disposition des organisations les outils dont elles ont besoin pour comprendre l'origine du mécontentement ou de la satisfaction d'un client, et le cas échéant à en identifier et corriger la cause avant que ce problème n'affecte un autre client.
- Anticipation des les tendances : Respond permet d'analyser l'expérience des clients afin d'identifier les tendances et d'agir en vue de les améliorer.
- Respect des réglementations : Respond offre aux organisations la garantie de se conformer aux réglementations applicables en matière de gestion des réclamations et des retours clients. Le logiciel propose un système de génération de rapports suffisamment souple pour répondre aux besoins de chaque organisation.

Respond est d'ores et déjà disponible en France.

Note aux éditeurs : C'est le 29 avril 2010 que Respond a été lancé en présence de Nicolas Cron, Directeur Général France et Vice Président Europe du Sud de CDC Software, d'un intervenant AMARC (Association pour le Management de la Réclamation Client) et d'un responsable d'UMANIS, spécialiste de la Business Intelligence, du CRM et de l'e-Business.

A propos de CDC Software

CDC Software (code NASDAQ : CDCS), The Customer-Driven Company™, est un fournisseur de logiciels d'entreprise hybrides déployés sur site et en mode cloud computing. Grâce à une architecture orientée services (SOA), CDC Software propose de multiples options de mise à disposition de ses solutions : sur site, hébergées, en mode SaaS ou cloud computing,

ou dans le cadre de déploiements hybrides-mixtes. À son catalogue figurent des solutions de gestion intégrée (ERP), de gestion d'opérations industrielles (MOM), d'informatique décisionnelle pour l'industrie (EMI), de gestion de la chaîne logistique (SCM) (gestion de la demande, gestion des commandes, gestion des entrepôts et des transports), de commerce électronique, de gestion du capital humain (HCM), de gestion de la relation client (CRM), de gestion des réclamations, et de services aux personnes âgées.

Les récentes acquisitions de CDC Software s'inscrivent dans sa stratégie « acquérir, intégrer, innover et croître ». Le succès de cette stratégie repose sur l'infrastructure commerciale et technologique évolutive constituée mondialement par la société, qui comprend de multiples applications et services complémentaires, des compétences sectorielles dans des marchés verticaux, des centres d'ingénierie de produits économiques en Inde et en Chine, un processus de développement de produits hautement collaboratif et rapide utilisant les méthodologies Agiles, ainsi qu'un réseau mondial de ventes directes et indirectes. Cette stratégie a permis à CDC Software d'apporter dans le monde entier des solutions innovantes et sectoriellement spécifiques à plus de 6.000 clients relevant de l'industrie manufacturière, de la distribution, du transport, du commerce de détail, du secteur public, de l'immobilier, des services financiers, de la santé, et des activités sans but lucratif. Pour plus d'informations, veuillez visiter le site [www.cdcsoftware.com](http://www.cdcsoftware.com).

#### A propos d'Umanis

Créé en 1991, Umanis est une société de conseil et d'ingénierie spécialisée en Business Intelligence, Gestion de la Relation Client (CRM) et en E-Business. Umanis accompagne ses clients sur la globalité de leurs projets informatiques, du conseil à l'intégration jusqu'à la tierce maintenance applicative et la formation, selon trois modes d'intervention : la prestation sur site, le forfait et en centre de services partagés. En 2009, le Groupe Umanis qui compte 500 clients actifs et près de 1000 collaborateurs, a réalisé un chiffre d'affaires de 55,6 millions d'Euros. Reconnu pour son expertise technologique et fonctionnelle, le Groupe Umanis est partenaire stratégique des plus grands éditeurs de logiciels du marché. Depuis décembre 1998, Umanis est coté sur le marché Eurolist Compartiment C d'Euronext Paris (Code ISIN FR0000066771).

#### A propos de l'Association pour le Management de la Réclamation Client - AMARC

Créée en 2004, l'Association pour le Management de la Réclamation Client a pour ambition principale de professionnaliser et de promouvoir le management de la réclamation client. L'AMARC rassemble 240 entreprises adhérentes, dont 75% des entreprises du CAC 40, qui ont pris le pari et le parti de « transformer le pépin en pépite® » ! Tout au long de l'année, l'association organise différentes activités dédiées au management de la réclamation client : conventions, université de formation, groupes de travail, clubs de réflexion par secteurs d'activités et prix distinguant les leaders dans le traitement de la réclamation. Plus d'information auprès de la délégation AMARC [contact@amarc.asso.fr](mailto:contact@amarc.asso.fr).