

CDC Software lance CDC Pivotal Social CRM, une nouvelle solution qui s'intègre à Facebook, Twitter et à d'autres sites de médias sociaux

Paris, le 28 juin 2010 — CDC Software Corporation (NASDAQ: CDCS), fournisseur international de logiciels d'entreprise et services informatiques hybrides en mode *on-premise* et *cloud*, annonce la disponibilité de **CDC Pivotal Social CRM 6.0**, une nouvelle application permettant de s'interfacer avec les sites de médias sociaux les plus populaires afin que les entreprises puissent mieux identifier et qualifier leurs prospects, recueillir les renseignements commerciaux au travers d'une collaboration accrue avec leurs clients, développer des campagnes commerciales efficaces, permettre de finaliser un plus grand nombre de marchés, et enfin, d'améliorer le service client.

CDC Pivotal Social CRM 6.0 est un nouveau module qui s'intègre à Facebook, Google BlogSearch, InsideView, LinkedIn et Twitter. A la différence des autres systèmes de CRM pour les médias sociaux, CDC Pivotal Social CRM permet aux utilisateurs de **visualiser les informations des médias sociaux de diverses places de la solution Pivotal CRM sans quitter l'application et dans le contexte dans lequel ils ont besoin de visualiser les informations des médias sociaux**. Par opposition, les systèmes de CRM typiques pour médias sociaux affichent les informations en dehors du workflow de l'application CRM.

De plus, les utilisateurs ont la possibilité de visualiser les mises à jour des comptes de leurs prospects CRM sur les différents médias sociaux rassemblées en un seul endroit. Par exemple, d'un simple clic, un formulaire s'ouvrira en donnant une liste de mises à jour réalisées par l'ensemble des contacts de l'utilisateur. Les autres produits requièrent généralement que les utilisateurs suivent ou ajoutent manuellement chaque compte dans un outil ou un portail pour visualiser cette même information.

Autre élément différenciateur par rapport aux autres systèmes de gestion d'entreprise liés aux médias sociaux : CDC Pivotal Social CRM permet aux utilisateurs de poster des messages et communications à la fois dans Twitter, LinkedIn et Facebook, tout en les suivant dans le système de CRM afin de **comprendre le retour sur investissement des campagnes et communications effectuées sur les médias sociaux.**

CDC Pivotal Social CRM offre aussi aux utilisateurs la possibilité de se connecter aisément avec leurs clients. Par exemple, les chargés de comptes peuvent, d'un simple clic, envoyer un email à tous leurs contacts avec les liens vers leurs profils sociaux. Lorsque les destinataires reçoivent l'email, il suffit qu'ils cliquent dessus pour qu'ils soient automatiquement redirigés vers la page du site social appropriée où ils peuvent accepter d'être amis avec le responsable de compte ou la société. Cette fonction épargne du temps au responsable en lui évitant de chercher manuellement chaque contact sur le site des médias sociaux.

La nouvelle application Pivotal Social CRM "traduit" les mises à jour provenant des médias sociaux en "actions CRM" : par exemple, sur Twitter, chaque tweet réalisé pour le compte d'une société peut générer une action CRM. A partir du tweet, une société peut choisir de générer un nouveau prospect, assigner une tâche à quelqu'un, générer un support d'incident ou juste créer une mise à jour du contact pour qu'une autre personne la traite.

Les principales fonctionnalités incluent notamment :

- Le fait d'atteindre rapidement et aisément le réseau social complet d'une entreprise en une seule étape et de réduire ainsi le temps nécessaire à coordonner les messages au travers de canaux multiples. Avec CDC Pivotal Social CRM, les entreprises peuvent améliorer leur collaboration avec leurs clients en leur permettant de diffuser des messages corporate et des annonces à ceux qui les suivent sur LinkedIn, Facebook et Twitter en une seule étape à l'intérieur du système CRM.

- Traquer chaque présence client online sur Facebook, Twitter, LinkedIn, les blogs et profils InsideView.
- Gérer des évènements corporate ou autres en utilisant le gestionnaire d'évènements de Facebook.
- Traquer ce que chaque client est en train de dire sur les réseaux sociaux et les réponses faites par les employés pour gérer ces mises à jour et messages. C'est particulièrement utile dans le cas de rapports d'intervention chez le client, pour que l'entreprise décide des actions adéquates à mener de manière à assurer la meilleure satisfaction client.
- Identifier les relations entre les prospects d'une entreprise et les clients existants ou rechercher les relations entre les réseaux sociaux d'une société et le PDG d'une entreprise en cours de prospection.

“ CDC Pivotal Social CRM aidera les entreprises à créer de véritables partenariats sur un mode collaboratif avec leurs clients. A terme, cela doit améliorer les performances globales de l'entreprise ”, déclare **Nicolas Cron, Directeur général France et Vice-président Europe du Sud chez CDC Software.**

Il continue : *“ Notre nouvelle solution peut aussi aider nos clients à trouver de nouvelles sources d'information pour détecter des leads commerciaux de haute qualité, fournir des renseignements capitaux en matière commerciale pour personnaliser les programmes marketing et vente. Elle permet une meilleure concrétisation de contrats et aide à proposer un meilleur service client in fine. Nous avons développé CDC Pivotal Social CRM à partir d'un grand nombre de fonctionnalités uniques en leur genre, absentes des autres solutions concurrentes. Ces fonctionnalités font gagner un temps précieux aux entreprises et leur épargnent de multiples efforts à mettre en place des relations communautaires efficaces et vivantes avec leurs clients ”.*

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 solutions de gestion de la relation client CDC Pivotal CRM, Saratoga CRM et CDC NFP/NGO, le logiciel de gestion des réclamations clients CDC Respond, la solution CDC eCommerce, des offres complémentaires de CRM à 360°, des solutions sectorielles, les logiciels de gestion intégrés CDC Ross ERP et CDC Power, la solution de gestion de la chaîne logistique (SCM), des entrepôts et des commandes CDC Supply Chain, les logiciels de gestion des opérations de production en temps réel (MES) CDC Factory, et MOM/EMI Activplant, la solution CDC X-alert (gestion des alertes de la chaîne logistique en temps réel), 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). Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.CDCsoftware.com.