



## **CDC Software**

Christophe Boulan

[cboulan@cdcsoftware.com](mailto:cboulan@cdcsoftware.com)

Tel : +44 (0)7899 890 571

## **Clipping**

Laurent Nyary

[laurent@clipping.fr](mailto:laurent@clipping.fr)

Tel : 01 44 59 69 05

# **La nouvelle version 5.6 de CDC Respond offre une réponse aux besoins de gestion proactive de gros volumes de réclamations client**

*CDC Respond 5.6 est disponible pour la première fois en mode SaaS*

**Paris, le 10 janvier 2012** — CDC Software (code NASDAQ : CDCS), spécialiste international des logiciels d'entreprise, annonce l'arrivée d'un nombre significatif d'améliorations enrichissant sa plateforme de gestion des retours et des réclamations client, CDC Respond 5.6. L'amélioration la plus significative est la possibilité de gérer proactivement de gros volumes de contacts client.

Le besoin croissant en gestion de gros volumes a été mis en lumière par les clients de CDC Software dans le secteur de la distribution de biens de consommation. En effet, ces derniers doivent ponctuellement prendre en charge de gros volumes de rappels produits dans des délais extrêmement courts. Ils veulent aussi pouvoir intégrer les données relatives aux clients depuis des systèmes multiples, ce qui a également été pris en compte et intégré dans la solution Respond 5.6.

De nouvelles fonctionnalités permettent en outre de réaliser des économies de temps et de coût. Celles-ci comprennent des fonctions de gestion avancée des dossiers clients et de prise en charge des réclamations. L'expérience utilisateur est également améliorée avec des process plus intuitifs et des outils de navigation pour optimiser l'efficacité et réduire de manière significative le temps de résolution pour chaque réclamation client.

En parallèle à ces divers gains en efficacité, qui permettent de rétablir rapidement les niveaux de satisfaction client, les nouvelles fonctionnalités abaissent le coût d'administration moyen par client et réduisent le temps et le coût de formation des équipes, de même que la vitesse de familiarisation au produit.

Cette simplification signifie que les agents de service client sont prêts à prendre en charge et gérer les réclamations de leurs clients en quelques heures.

*“Le besoin de gérer de façon proactive la réclamation client n’a jamais été aussi important, tous secteurs confondus. La gestion des rappels produit et le besoin d’adopter de nouvelles réglementations ont conduit à une demande accrue d’importation de gros volumes dans Respond 5.6”, explique Nicolas Cron, DG de CDC Software France.*

Outre l’intégration des réclamations client de première ligne dans le système d’information (back office), au travers d’analyses des données recueillies dans les interactions avec les clients, CDC Respond 5.6 fournit un aperçu des niveaux de satisfaction instantanés des clients. La solution fournit des détails sur les alertes et la cause originelle des problèmes client, et met en lumière des zones de l’entreprise qui doivent changer ou qui pourraient bénéficier d’une révision des process, des produits ou du service.

Les outils pour aider à la configuration et la réinitialisation des mots de passe utilisateur *via* le Web ont également été ajoutés à la liste, ainsi que le support des navigateurs Chrome, Firefox et Internet Explorer 9. D’autres améliorations concernent un choix plus large de fonctionnalités de maintenance incluant les mises à jour de sites, la réparation, la redirection et le support de HTTPS. De plus, les outils de productivité CDC Respond 5.6 Office sont désormais compatibles avec Microsoft Office 2010, 2007 et 2003.

#### **Des options de livraison multiples pour assurer des bénéfices et un ROI rapides**

CDC Respond 5.6 est désormais disponible *via* 4 options de livraison : on-premise, à distance, hébergé et, pour la toute première fois, CDC Respond est disponible en mode SaaS / Cloud. Les apports majeurs du mode SaaS résident dans sa simplicité, sa souplesse et sa capacité à délivrer immédiatement des bénéfices opérationnels et économiques.

En tant qu’application SaaS basée sur navigateur, CDC Respond 5.6 peut être pleinement opérationnel en quelques heures et installé par l’équipe de service client sans aucune aide, ni support de la part de la direction informatique. La solution peut même être utilisée comme option à court terme, comme par exemple lorsqu’une entreprise doit faire face à un projet ponctuel nécessitant la gestion de gros volumes de dossiers clients.

*“Dans le contexte économique actuel, les sociétés recherchent des solutions technologiques qui aident à réduire le temps, les ressources et les coûts associés à la prise en charge des retours et réclamations de leurs clients tout en augmentant le niveau de service client”, explique Nicolas Cron. Il poursuit : “En exploitant les technologies standards du marché, le choix du mode de déploiement et des fonctionnalités renforcées, CDC Respond 5.6 met en avant un faible coût de possession et permet aux entreprises d’améliorer sa satisfaction client de même que l’expérience globale de l’utilisateur. Ceci contribue à une fidélité client à long terme et une meilleure profitabilité”.*

#### **En bref : les améliorations permettent une gestion proactive des cas clients**

Pour la première fois, les contacts ‘similaires’ peuvent être traités proactivement en volumes. Ceci est idéal pour des marchés réglementés notamment en cas de changement de réglementation impactant de nombreux clients ou en cas de rappels massifs de produits. Les contacts peuvent être téléchargés en masse dans CDC Respond 5.6. Les mises à jour des dossiers de réclamation peuvent être appliquées également aux sous-entités des dossiers ou inclure l’attachement de nouveaux documents ou pièces jointes.

Les sorties de données, telles que listes, lettres et fiches techniques, peuvent être générées et envoyées autant vers un imprimeur externe que par email. Pour supporter les volumes, les cas clients peuvent désormais être mis à jour en mode batch.

CDC Respond est utilisée par des sociétés qui gèrent de gros volumes de réclamations entrants, dont la plupart doivent répondre à des audits de réglementation sur la manière dont les réclamations sont traitées et prises en charge. Le système permet aux utilisateurs d'importer, d'enregistrer, de gérer, de faire remonter et de clore les dossiers de retour clients, telles que des retours, des réclamations, des demandes complexes, des félicitations, des suggestions ou des feedbacks rapidement et de façon constante. Les produits CDC Respond réduisent les interventions manuelles, la saisie et la ressaisie manuelles, tout en favorisant 'la résolution au premier contact' et la recherche de la cause d'origine des problèmes. Le résultat final est un retour client géré de façon efficace et une meilleure connaissance du client permettant à l'entreprise de mieux comprendre le marché et de s'améliorer.

#### **A propos de CDC Respond**

CDC Respond est une suite d'applications de gestion des réclamations et des retours conçue spécialement pour améliorer l'expérience client. La solution permet aux entreprises d'étendre et d'améliorer les capacités du service client pour les équipes de première ligne, tout en fournissant une information de gestion étendue pour conduire le changement et améliorer les pratiques professionnelles. La solution a fait ses preuves en apportant des réductions de coût et des services améliorés de même qu'une meilleure efficacité, une satisfaction client et la rentabilité. Pour plus d'information sur CDC Respond, veuillez visiter le site Web [www.cdcrepond.com](http://www.cdcrepond.com).

#### **A propos de CDC Software**

CDC Software (NASDAQ: CDCS), The Customer-Driven Company™, est un éditeur de logiciels d'entreprise sur le mode hybride (*on premise* et *cloud*). S'appuyant sur l'architecture SOA, CDC Software offre de nombreuses options de livraison pour ses solutions dont le mode on premise, le mode hébergé, le SaaS en mode cloud ou un déploiement en mode hybride. Parmi les solutions CDC Software, figurent des outils ERP, de gestion d'opérations de fabrication, d'intelligence d'entreprise de fabrication, de gestion de la chaîne logistique (gestion de la demande, des commandes, de l'entrepôt et du transport), de gestion de l'activité commerciale à l'internationale, de e-commerce, de gestion des ressources humaines, de gestion de la relation client, et de gestion de la réclamation.

Les récentes acquisitions de CDC Software sont une partie de sa stratégie '*Intégrer, innover et grandir*'.

Pour nourrir le succès de cette stratégie, CDC Software se base sur ses points forts tels que son infrastructure technologique - dont notamment de multiples applications et services complémentaires-, une expertise verticale par marché, des centres de développement rentables basés en Inde et en Chine, un processus de développement produit collaboratif et rapide, utilisant les méthodologies Agile, et un réseau mondial de vente directe et indirecte.

Cette stratégie a permis à CDC Software de proposer des solutions innovantes et spécifiques à chaque marché, adressant plus de 10 000 clients à travers le monde dans les secteurs de la fabrication, des services financiers, de la distribution spécialisée, de la santé, de l'immobilier, du transport et de la distribution. Pour plus d'informations, rendez-vous sur [www.CDCSoftware.com](http://www.CDCSoftware.com).