



Resix relie sa solution NextServ à l'offre Sage CRM pour promouvoir la téléphonie à la relation client.

Voisins-Le-Bretonneux, Février 2008

Sage CRM, une des solutions de la gestion de la relation clients les plus performantes du marché bénéficie d'un atout supplémentaire grâce à l'intégration de la technologie CTI (Couplage Téléphonie Informatique) de Resix.

En effet, Resix, spécialiste en ingénierie système et réseau a développé une interface spécifique sur son application NetxServ qui permet d'assurer une synchronisation entre Sage CRM et tout serveur de téléphonie existant (PABX).

NetxServ est une solution qui s'intègre à la fois dans le réseau téléphonique et informatique de l'entreprise et qui permet d'ajouter la voix sur IP (VoIP) sur un ensemble hétérogène de PABX. Il devient ainsi possible de mixer des terminaux IP avec tous les postes téléphoniques classiques déjà présents sur des PABX en place.

Cette solution utilise une base de produits Open Source sous Linux que Resix maîtrise totalement et qu'il a enrichi et industrialisé. C'est grâce à cette expertise que RESIX a pu développer des modules logiciels afin de coupler toutes les fonctionnalités de gestion des contacts, des forces de vente, des campagnes marketing et du service client de Sage CRM avec tous types de PABX au travers de sa solution NetxServ.

La solution de téléphonie sur IP NetxServ couplée à Sage CRM est une offre globale particulièrement intéressante pour les PME, en leur apportant plus de souplesse, plus de réactivité et plus de performance dans la gestion de la relation client.

Les applications pratiques sont nombreuses :

- Dans le cadre d'appels sortants ou opérations de prospection, un simple clic suffit pour composer automatiquement le numéro de téléphone d'une fiche contact. Cela permet de gagner du temps dans la saisie des numéros, d'éviter les erreurs de numérotation, d'enchaîner plus rapidement les appels...

- Pour la gestion des appels entrants, c'est en encore plus simple: si l'appelant est dans la base contacts de Sage CRM, son nom puis sa fiche apparaissent à l'écran avec toutes ses informations. Cela permet à l'opérateur (commercial, standardiste...) d'identifier immédiatement le contact et ainsi de personnaliser son accueil, pour la plus grande satisfaction du client.

Bien entendu la synergie entre Sage CRM et NetxServ permet à l'entreprise d'améliorer sa qualité de service avec de nombreuses fonctionnalités comme la gestion des files d'attente pour le service clients, routage des appels vers des services commerciaux dédiés...

La solution NetxServ permet une migration en douceur vers la téléphonie sur IP sans remettre en cause le choix du PABX existant. La gamme de produits RESIX répond aux besoins pour toutes les tailles d'entreprises et coïncide parfaitement à la cible marché de la solution SAGE CRM. En effet Sage dispose d'une gamme de logiciels qui s'adapte aux besoins, aux contextes et aux priorités de tous types d'entreprises et répond à de nombreux domaines d'activités tel que la gestion de contacts et clients, la gestion des campagnes marketing ou la gestion des forces commerciales et du service client.

Ce partenariat permet aux entreprises de disposer d'une solution globale CRM avec CTI économique et parfaitement intégrée, pour répondre aux besoins des entreprises quel que soit le type de PABX utilisé.

A propos de Resix

Spécialiste en ingénierie système et réseaux, Resix conçoit et commercialise, au travers d'un réseau de partenaires certifiés, une solution ouverte, évolutive et non propriétaire offrant, entre autres, des services de Voix sur IP (IPBX). La solution sécurisée NetxServ permet d'ajouter la VoIP à tout ancien PABX sans les modifier et offre à toute entreprise, de la TPE aux grands comptes, une migration en douceur vers la ToIP et d'interfacer Sage CRM à tout PABX.

Pour plus d'information sur Resix, visitez www.resix.com

Contact presse Resix:

Clémence Duplouis

Tel : 01 39 30 03 50

E-mail : clduplouis@resix.com

Agence de presse ITGSPR

Bernard MOAL

Tel 01 58 88 39 54

Email : bmoal@itgspr.fr

Contact presse Sage