

Alcatel et Microsoft ensemble autour du CRM

Mieux intégrer les solutions CRM d'Alcatel (OmniTouch Contact Center Premium Edition), au sein des environnements Windows (Server System, SQL Server 2005 et Microsoft Dynamics CRM 3.0), tel est l'objectif de ce partenariat stratégique.

D'après les modalités de l'accord, les deux entreprises appliqueront une stratégie commune de marketing et de développement commercial. Par ailleurs, Alcatel et Microsoft proposeront également des formations et des certifications communes Microsoft Dynamics CRM 3.0. « *Grâce aux technologies (...) de Microsoft et au leadership d'Alcatel sur le marché des solutions de centre de contact, ces deux entreprises vont pouvoir fournir des solutions qui permettront à nos clients communs de réduire leur coût total de possession, d'atteindre plus rapidement le seuil de rentabilité, d'accroître la productivité des employés et d'obtenir un rendement plus important du capital investi.* », affirme Robert Bernard, directeur général ISV chez Microsoft. Concrètement, les clients bénéficieront d'une solution pré-packagée qui garantit une meilleure optimisation entre les applications de centre d'appels et les processus métier, une configuration simplifiée et des processus d'installation pour des implémentations plus rapides, ainsi que des délais nettement réduits entre l'implémentation du centre de contact par le client et le moment où leurs agents traitent leur premier appel.