



Actualités / Presse

2 Septembre 2019

Doxis4 lance un connecteur à Salesforce pour améliorer le support client dans le service et les ventes

(Bonn, le 2 septembre 2019) **Le nouveau connecteur « Doxis4 SmartBridge for Salesforce » regroupe une solution ECM de nouvelle génération et un système CRM de pointe. En combinant données et documents, la solution permet aux utilisateurs de Salesforce de fournir une gamme étendue de services à leurs clients. Une documentation complète et le respect des exigences de conformité sont également inclus. Tout cela donne un avantage concurrentiel, notamment en matière de service.**

Fournir aux clients un support étendu nécessite un niveau élevé de travail d'un point de vue administratif. La correspondance et les documents, tels que les contrats, les offres et les factures, doivent également être gérés. Pour ces raisons, un système ECM est une extension essentielle pour rassembler efficacement toutes les informations relatives à une relation client tout en se conformant à la réglementation. Compiler manuellement des informations n'est alors plus nécessaire.

Doxis4 SmartBridge for Salesforce est une véritable passerelle entre ECM et CRM. Le nouveau connecteur de la plateforme Doxis4 rend tous les documents du service client exploitables. Cela s'applique également aux e-mails, factures, bons de livraison et autres actions de gestion générées en dehors de Salesforce. Cela donne une vue à 360 degrés des clients.

« Avec le connecteur, ils gagnent également en compétitivité », a déclaré Morad Rhlid, directeur général de SER Solutions International GmbH. « Lorsque les deux systèmes sont intégrés, toutes les informations peuvent être utilisées de manière optimale sans passer d'une application à l'autre. Il est possible de répondre rapidement aux clients. L'accès à Salesforce permet de récupérer des documents à partir de Salesforce via Doxis4, ce qui décloisonne l'approche silos. Cela simplifie la collaboration et rend les processus plus efficaces. »

Doxis4 SmartBridge for Salesforce fournit des informations provenant de Doxis4 dans l'interface Salesforce, le tout de manière structurée et logique. Les données Salesforce, telles que les comptes, les opportunités, les contacts ou les leads, peuvent être synchronisées avec les fichiers électroniques correspondants dans Doxis4. Inversement, Doxis4 répond automatiquement aux mises à jour dans Salesforce. Ainsi, lorsque Salesforce enregistre un nouveau contact, Doxis4 configure automatiquement un nouveau fichier.



« Avec Doxis4 SmartBridge for Salesforce, on obtient un aperçu complet de toutes les informations générées au cours d'une relation commerciale avec des clients et des prospects », commente Morad Rhlid « Un autre avantage est que les documents Salesforce sont stockés de manière conforme et à l'épreuve des audits dans leur contexte commercial. Le système prend également en compte les aspects liés au RGPD. »

Le groupe SER

Le groupe SER est l'un des principaux fournisseurs de logiciels du marché international de la gestion de contenu d'entreprise (ECM) et des services de contenu. Plus de cinq millions d'utilisateurs travaillent chaque jour avec la plateforme ECM du groupe SER. Sur la base de services ECM, BPM, de collaboration et de services cognitifs unifiés, les moyennes entreprises, les corporations, les autorités publiques et les organisations créent des solutions numériques pour la gestion intelligente de l'information et des processus. Forte de 35 ans d'expérience, l'équipe du groupe compte 550 employés répartis sur 22 sites dans le monde entier.

Pour plus d'informations et de photos, veuillez contacter svp

SER Solutions International GmbH
Alexandra Lilienthal
Relations publique
Kurfürstendamm 21 • 10719 Berlin, Germany

Tel.: +49 30 498582-214

E-mail: Alexandra.Lilienthal@ser.de
www.sergroup.com/fr