



Informacja prasowa, 17 października 2019 r.

## **Możliwość bezproblemowego połączenia Salesforce i Doxis4 usprawnia obsługę klienta w zakresie serwisu i sprzedaży**

**Warszawa, 17 października 2019 r. —** Nowa wtyczka „Doxis4 SmartBridge for Salesforce” łączy czołowe rozwiązanie ECM z jednym z najpopularniejszych systemów CRM. Dzięki intuicyjnie połączonym danym i dokumentom, rozwiązanie SER umożliwia użytkownikom Salesforce świadczenie pełnego zakresu usług swoim klientom, w tym pełną dokumentację oraz spełnienie wymagań dotyczących zgodności z przepisami. Wszystko to, daje firmom przewagę nad konkurencją, szczególnie w dziedzinie obsługi klienta.

Zapewnianie klientom kompleksowego wsparcia, często wiąże się z dużym nakładem pracy administracyjnej. Pracownicy wielu różnych działów zazwyczaj rejestrują swoje działania w rozwiązaniu CRM. Muszą również zarządzać korespondencją i dokumentami, takimi jak umowy, oferty czy faktury. Z tego względu system ECM jest istotnym rozszerzeniem oprogramowania, który pozwala zgromadzić w jednym miejscu wszystkie informacje o relacjach z klientem w wygodny i zgodny z przepisami sposób. Ręczne zbieranie informacji - czasochłonne i skomplikowane – okazuje się wtedy niepotrzebne.

**Doxis4 SmartBridge for Salesforce** stanowi pomost pomiędzy systemami ECM i CRM. Dzięki nowej wtyczce do platformy Doxis4, możliwa jest praca nad wszystkimi dokumentami związanymi z obsługą klienta. Dotyczy to również wiadomości e-mail, faktur, dokumentów dostawy oraz treści z innych aplikacji biznesowych, które są generowane poza Salesforce. Umożliwia to przedsiębiorstwu kompleksowy wgląd w charakterystykę klientów.

„Nowa wtyczka znacznie upraszcza codzienną pracę działów sprzedaży i obsługi klienta oraz zapewnia firmom przewagę konkurencyjną” — mówi **Marcin Somla, Dyrektor SER Group w Polsce**. „Kiedy oba systemy są ze sobą zintegrowane, wszystkie informacje mogą być optymalnie wykorzystywane, bez uciążliwego przechodzenia między aplikacjami. Można szybko odpowiadać na pytania klientów, a obsługa jest lepiej zorganizowana i w związku z tym bardziej efektywna. Praca przebiega sprawniej i wydajniej, a poszczególne działy lepiej ze sobą współpracują. Nawet pracownicy bez dostępu do Salesforce mogą pobierać dokumenty z tego systemu za pomocą Doxis4, co pozwala uniknąć problemów związanych z nierównym



dostępem do informacji. Usprawnia to współpracę i zwiększa ogólną wydajność procesów”.

**Doxis4 SmartBridge for Salesforce** w pełni łączy oba systemy, udostępniając informacje z Doxis4 w interfejsie Salesforce — a wszystko to w uporządkowany i logiczny sposób. Zestawy danych Salesforce, takie jak konta, dodatkowe komentarze, kontakty czy leady, mogą być synchronizowane z odpowiednimi kartotekami eFiles w Doxis4. Również odwrotnie — system Doxis4 automatycznie reaguje na aktualizacje w Salesforce, np. w przypadku dodawania nowych obiektów. Kiedy w Salesforce zostaje zarejestrowany nowy kontakt, Doxis4 automatycznie zakłada odpowiadającą mu kartotekę.

„Wtyczka **Doxis4 SmartBridge for Salesforce** zapewnia klientom kompleksowy przegląd wszystkich informacji wygenerowanych podczas relacji z obecnym lub potencjalnym klientem” — komentuje **Marcin Somla**. „Jego kolejną zaletą jest to, że wszystkie dokumenty Salesforce są przechowywane zgodnie z przepisami i spełniają wymogi audytów. System rozpoznaje również dane istotne z punktu widzenia rozporządzenia RODO i odpowiednio je chroni. Przynosi to korzyści zarówno działom sprzedaży, jak i compliance”.

## Informacje o Grupie SER

<b>Firma SER</b>	<b>Oprogramowanie Doxis4</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>Największy w Europie producent oprogramowania do zarządzania treścią w przedsiębiorstwie*</li><li>Jeden z pięciu największych globalnych dostawców ECM w modelu „tylko oprogramowanie”</li><li>Firma zarządzana przez właścicieli</li><li>Oprogramowanie „Made in Germany”</li><li>Silny gracz (Strong Performer) w obu raportach Forrester „ECM Wave”</li><li>Ponad 550 pracowników</li><li>Ponad 2000 klientów na całym świecie; połowa z nich to firmy figurujące w indeksie DAX 30</li><li>Największy zespół programistów ECM w Europie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Standaryzowane oprogramowanie ECM dla dużych korporacji, średnich przedsiębiorstw i administracji publicznej</li><li>Jednolita platforma do ECM, BPM i współpracy zapewniająca:<ul style="list-style-type: none"><li>kompleksowe zarządzanie metadanymi</li><li>liczne rozwiązania horyzontalne i wertykalne</li><li>hybrydowe BPM dla wszystkich procesów biznesowych — od procesów ad hoc do procesów wysoce ustrukturyzowanych</li><li>komponenty do współpracy umożliwiające bezpieczne udostępnianie informacji, zarówno wewnątrz firmy, jak i poza nią</li></ul></li></ul>

*\*Według najnowszych danych dotyczących przychodów, zysku brutto, wyników operacyjnych i liczby pracowników.*

### KONTAKT:

Dagmara Rode  
Monday – agencja komunikacji  
Tel.: +48 532 796 898  
dagmara.rode@mondaypr.pl

---

### SER Solutions International GmbH

Joseph-Schumpeter-Allee 19 • D53227 Bonn, Niemcy  
Dyrektorzy zarządzający: Johannes Breuers • Morad Rhlid • Kurt-Werner Sikora  
Sąd rejestrowy: AG Bonn • nr HRB 21083 • Nr identyfikacji podatkowej DE218608758

Biuro prasowe  
tel. +49 (0) 30-498582-214  
faks +49 (0) 30-498582-299  
e-mail: [press@ser-solutions.com](mailto:press@ser-solutions.com)