

Aspaway référence Neocase Software V11 et MS Dynamics CRM 4.0 en SaaS

Neocase Software, éditeur de solutions de services clients pour centres de services partagés et de support clients, annonce la disponibilité en mode SaaS (Software as a service) de sa solution de service clients pour Microsoft Dynamics CRM 4.0 chez Aspaway, un fournisseur d'applications SaaS.

Cet accord tripartite a pour ambition de répondre aux attentes des utilisateurs, en leur offrant plus de fonctionnalités pour moins de contraintes. Fournisseur d'applications hébergées (FAH), Aspaway bénéficie de partenariats avec des éditeurs et des acteurs majeurs du marché. Il est ainsi le seul hébergeur permettant de bénéficier à la fois des avantages de la solution Neocase CS et des fonctionnalités de Microsoft Dynamics CRM 4.0 en mode SaaS. "Le mode SaaS permet aux utilisateurs de se concentrer pleinement sur des problématiques métier en s'affranchissant des aspects techniques." explique Ronny Pouvreau, responsable marketing d'Aspaway.

Microsoft Dynamics CRM 4.0 facilite les tâches des équipes marketing, de vente et du service client à travers une base de données client unique. La solution éditée par Neocase Software, parfaitement intégré à Microsoft Dynamics CRM depuis son origine et partenaire d'Aspaway depuis 2001, apporte à l'offre sa solution évoluée de service clients collaboratif, le portail Self-service, la Base de Connaissances interactive, et des tableaux de bord métiers qui garantissent, à la fois, la réduction des coûts de gestion d'un service clients et l'accroissement de la satisfaction des utilisateurs finals.

"Proposer notre offre en mode SaaS est pour nous une évolution majeure", explique Christine O'Meara, Chef de produit Microsoft Dynamics CRM. "Aspaway propose une solution SaaS parmi les plus matures du marché : notre choix s'est porté naturellement vers cette société qui propose un niveau de service de qualité et une véritable solution clé en main." Cet accord tripartite constitue donc un moyen de réponse efficace aux besoins des entreprises et des utilisateurs, et ce grâce à une plate-forme modulaire complétée d'outils de personnalisation, ainsi que de services Web additionnels.

"Le modèle SaaS permet de s'affranchir des contraintes d'exploitation et de mises à jour, qui sont désormais gérées par des spécialistes", explique Patrick Lemesle, directeur Europe de Neocase Software. « Les clients ne paient que ce qu'ils utilisent et bénéficient ainsi d'une vraie liberté. Aucun déploiement n'est à prévoir sur leur serveur ou leurs postes, ce qui permet des gains évidents de performance, le tout dans le cadre d'une architecture fiable et évolutive. »