

Новости и события**9 сентября 2009 г.****Terrasoft и CosmoCom - партнёрство на уровне технологий и инноваций.**

Группа компаний Terrasoft, крупнейший поставщик комплексных решений в сфере управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), объявляет о технологическом партнёрстве с компанией [CosmoCom](#), мировым лидером в области предоставления услуг по Contact Center Consolidation 2.0. Целью сотрудничества является создание универсального CRM-решения, включающего в себя расширенные возможности по автоматизации контакт-центров.

Потребность в улучшении коммуникаций между организациями и их клиентами становится все более ощутимой. В результате, на первый план выходит задача предоставления клиентам обслуживания исключительного качества при одновременном уменьшении затрат на автоматизацию контакт-центров и внедрение CRM-технологий. Технологическое партнёрство компаний призвано решить эту задачу наиболее эффективным способом.

В основу стратегии полностью цифрового контакт-центра, предложенной CosmoCom, заложен рентабельный способ модернизации компаний, который позволяет повысить скорость реакции на поступающие запросы и уровень доступности компании. Terrasoft предлагает технологии и программные решения, построенные на универсальной платформе, которая предоставляет мощный инструментарий для оптимизации всех процессов управления взаимоотношениями с клиентами в организации.

В рамках сотрудничества компании осуществляют совместную разработку CRM-решения, предоставляющего расширенные возможности для автоматизации контакт-центра. Новое решение позволит предприятиям из сектора крупного и среднего бизнеса, имеющим территориально распределённую структуру, получить преимущество в предоставлении лучшего сервиса, одновременно уменьшив операционные расходы.

Уникальным преимуществом, обеспечиваемым интеграцией [CRM-систем Terrasoft](#) и решений CosmoCom, является унификация и консолидация всех каналов взаимодействия и всех основных функций контакт-центра. Это принципиально отличный подход к целому ряду процессов работы компаний с их клиентами. Универсальный многоканальный доступ выводит взаимодействие с клиентами на новый уровень, повышает продуктивность работы агентов и позволяет бизнесу не зависеть от местонахождения офисов и контакт центров. Виртуализация позволяет свести несколько самостоятельных операций в единую сущность, максимально увеличивая эффективность и степень контроля.

«Группа компаний Terrasoft успешно внедряет решения CRM & Call Center на протяжении 7 лет. [Платформа Terrasoft](#) позволяет производить интеграцию с широким рядом приложений, и мы уверены, что сотрудничество с CosmoCom позволит нам

предоставить предприятиям уникальный набор инструментов для улучшения бизнес-процессов и получения максимальной выгоды от инвестиций в IT» - комментирует Лана Чубаха, директор по развитию бизнеса Terrasoft.

«К нашей большой радости, компания Terrasoft выбрала партнером CosmoCom для продвижения совместного продукта на мировом рынке комплексных решений,» заявил Ари Сонеш, исполнительный директор CosmoCom. «Взаимодействие наших технологий призвано предоставить уникальное решение для 24 отраслей, в которых Terrasoft оказывает свои услуги.»

[CosmoCom](#) – мировой лидер в области Contact Center Consolidation 2.0. Основное направление деятельности – предоставление платформы IP Contact Center для предпринимателей, предъявляющих требования высокой сложности, консолидируя территориально распределенные офисы, несколько каналов коммуникаций и множественные приложения в единую систему.

Группа компаний [Terrasoft](#) - крупнейший в СНГ поставщик комплексных решений в сфере управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) для компаний различных отраслей и видов деятельности. CRM-решения Terrasoft позволяют оптимизировать Ваш бизнес и получить долгосрочное конкурентное преимущество.