

Historique

Depuis sa fondation en 1986, le Groupe de Communications CDS a été un des principaux fabricants de logiciels de téléphonie corporative offrant des produits conçus pour répondre aux besoins spécifiques des entreprises hôtelières, des centres de contacts et des centres médicaux. Les produits CDS sont offerts sur une base multilingue (français, anglais) et sont entièrement compatibles avec des systèmes à clés populaires ainsi que les PBX (Nortel, NEC/Nitsuko, Mitel, Alcatel, Rolm/Siemens, Toshiba, Samsung, Panasonic, Iwatsu, Fujitsu, Comdial).

Les produits CDS, tel que le module de comptabilité STAT, ont déjà acquis une partie significative du marché canadien et sont vendus par un grand nombre de revendeurs populaires. Ces revendeurs incluent les interconnecteurs, les entreprises de télécommunications, les intégrateurs de réseaux et les entreprises de consultants professionnels. CDS possède un réseau de distribution important et a mis en oeuvre un programme, facilitant le développement de comptes nationaux et internationaux. En outre, CDS peut étendre son offre afin d'inclure des services professionnels comme l'installation, la formation et l'assistance technique afin d'accélérer la mise en oeuvre et fournir aux revendeurs une connaissance immédiate du marché actuel.

Les Innovations Migrys

En 2000, CDS a créé une division responsable du développement de produits de centres de contacts modernes et de solutions multimédias de messagerie vocale. Basées sur une architecture complètement ouverte, les applications logicielles Migrys sont conçues pour incorporer des technologies de communications multiples dans une solution cohésive et intégrée. Chaque application Migrys est évolutive et peut être utilisée indépendamment ou conjointement aux logiciels des clients et possède la capacité d'adapter ou d'accroître les fonctions des produits existants à un coût minimal.

Les produits Migrys subissent continuellement des tests de qualité rigoureux pour assurer que chaque solution répond avec succès aux attentes du client. Cette approche fournit des solutions puissantes, maximise l'efficacité d'application et réduit le coût d'investissement. Migrys IS (*Integrated Services*) offre les services de réponse vocale interactive (Migrys IVR), distributeur automatique d'appels (Migrys ACD) et messagerie vocale (Migrys Mail).

Les objectifs de CDS sont comme suit:

- Fournir des mises à niveau aux versions récentes et s'assurer que celles-ci soient supérieures (au niveau facilité d'utilisation et fonctionnalités) que leurs prédécesseurs et ainsi, protéger les investissements des clients de CDS contre les désuétudes technologiques.
- Concevoir un logiciel pouvant utiliser les fonctions des systèmes d'exploitation existants ainsi que leur plate-forme.
- Fournir à chaque client un support technique de qualité supérieur

CDS consacre une quantité énorme de ressources internes pour l'assistance aux clients. Les représentants de ventes et techniciens de CDS organisent plusieurs rencontres avec les clients durant l'étape "pré-vente" pour évaluer leurs exigences et besoins et identifient les composantes du système (quincaillerie, logiciel) qui seront en mesure de répondre à leurs besoins. L'équipe CDS se concentre aussi sur l'étape "après-vente" afin de s'assurer que l'installation et l'implantation du système s'effectuent de façon efficace et, si nécessaire, résoudre les problèmes encourus. Chaque client reçoit un appui complet et une formation technique afin de rendre l'achat aussi facile et efficace que possible.

Solutions pour hôtels

La Suite hôtelière CDS est une ligne complète et intégrée de produits de technologie de l'information pour hôtels incluant:

- Le Serveur Vocal pour hôtels STAT de CDS (HVS)
 - Le système de refacturation d'appels STAT
 - Le serveur de télécopie pour hôtels
 - La passerelle hôtelière CTI pour Norstar / BCM
 - La passerelle hôtelière CTI pour Toshiba
 - La passerelle hôtelière CTI pour Samsung

Messagerie multimédia et solutions de centres de contacts

CDS offre un vaste choix de solutions pour entreprises et centres de contacts tels que:

- La service de réponse vocale interactive Migrys IVR
- Le service de distribution automatique d'appels Migrys ACD
- Le service de messagerie vocale Migrys (avec Messagerie Unifiée et WebManager)
- Le serveur de télécopies Migrys FaxServer
- La passerelle Migrys CTI Gateway (conforme aux normes TAPI)
- Le système de gestion des télécommunications, comptabilisation des appels et gestion de trafic Migrys Telecom Manager

Evolution

Les mots les plus aptes à décrire les familles de produits STAT et Migrys sont *évolution* et *efficacité*. En reconnaissant que les changements technologiques surviennent à un taux ultrarapide dans l'industrie, CDS a appris à s'adapter à ces changements en étendant constamment son expertise et en concevant des produits évolutifs. La vision de CDS est de continuer à établir des rapports à long terme avec ses clients, en leur offrant des solutions avantageuses à un prix compétitif.