

SugarCRM, Services Web optimisés et nouveaux outils mobiles de CRM **Internet**

Posté par : JerryG

Publié le : 1/6/2009 15:00:00

Des fonctionnalités novatrices pour que les utilisateurs puissent créer rapidement leurs thèmes, personnaliser leurs vues mobiles, assurer une gestion plus dynamique des équipes et étendre les possibilités d'intégration autour des processus clés de CRM. SugarCRM, premier éditeur mondial de solutions commerciales Open Source de gestion de la relation client, annonce aujourd'hui le lancement de la version bêta de son nouveau référentiel de services Web, plusieurs améliorations apportées à sa plate-forme, ainsi que de nouvelles fonctionnalités mobiles pour SugarCRM, la solution de CRM affichant actuellement la croissance la plus élevée du marché.

Grâce à cette nouvelle version bêta, utilisateurs et développeurs pourront créer et gérer plus aisément leurs fonctionnalités personnalisées de CRM.



À

À

« La gestion de la relation client ou CRM prend tout son sens lorsqu'elle répond aux besoins spécifiques de l'entreprise considérée et lorsqu'elle s'intègre aux autres systèmes métier critiques de l'entreprise », explique **Clint Oram**, co-fondateur et vice-président de SugarCRM en charge de la gestion des produits.

« Cette nouvelle version apporte aux entreprises les fonctionnalités dont elles ont besoin pour gérer plus efficacement leurs relations-clients dans leur globalité. »

Toutes ces nouvelles fonctionnalités seront proposées dans le cadre du Sugar Open Cloud. Elles sont désormais et déjà accessibles dans leur version bêta aux membres de la communauté SugarCRM. Parmi les nouvelles fonctionnalités applicatives figurent des fonctions permettant d'assurer la gestion de SugarCRM dans un environnement mobile, ou encore la possibilité de rassembler différentes équipes en vue d'une collaboration sur des projets communs.

Mobile Studio Editor

Le nouveau Mobile Studio Editor offre des fonctionnalités de personnalisation plus poussées, l'objectif étant ici d'optimiser SugarCRM pour les terminaux mobiles. Il propose des mises en page pré-définies et des modes de visionnage de modules, pensés pour satisfaire aux contraintes spécifiques des terminaux mobiles.

Les utilisateurs peuvent sélectionner les modules qu'ils souhaitent pouvoir visionner sur le client sans fil. À partir de Sugar Studio, la console d'administration de SugarCRM, ils peuvent également modifier la mise en forme et les champs pour le client sans fil.

Le nouveau studio mobile permet aux développeurs et aux utilisateurs de Sugar de concevoir des

vues mobiles dédiées, dans le système SugarCRM. Par exemple, une vue simplifiée du module regroupant les différents cas de support-client faciliterait la tâche aux agents de support et leur permettrait de gérer plus rapidement les informations relatives aux cas clients et, in fine, de garantir aux clients une résolution plus rapide de leurs problèmes.

Équipes dynamiques

En plus des nouvelles fonctionnalités susmentionnées, Sugar offre également de nouvelles possibilités de gestion dynamique des équipes. Ces fonctionnalités permettent notamment aux utilisateurs d'ajouter plusieurs individus ou équipes sur les dossiers de CRM, l'objectif associé étant d'améliorer les conditions de collaboration sur les projets complexes.

Par exemple, un utilisateur peut affecter un chef de projet, une équipe de consultants et un représentant du client à un compte donné, plutôt que de simplement assigner un compte qu'à un seul représentant commercial ou à une seule équipe commerciale.

Ces individus, tous issus de départements différents et occupant des fonctions spécifiques, seraient alors avertis de toute communication ou de toute modification de statut relative à ce compte spécifique. La nouvelle version étend les capacités de la plate-forme pour l'intégration et la présentation des données dans SugarCRM.

Parmi ces nouvelles possibilités figurent notamment :

Nouveau référentiel de services Web

Des améliorations ont été apportées au référentiel de services Web, assurant une efficacité accrue au niveau des requêtes de services Web et permettant aux développeurs tiers de créer et de maintenir plus aisément les intégrations à l'application SugarCRM.

Une interface REST a également été ajoutée pour faciliter le développement de services RESTful : ainsi, toutes les conditions sont réunies pour permettre des interactions complexes entre Sugar et des applications de services aussi importantes que les systèmes de commerce en ligne, les services de facturation, ou encore les réseaux sociaux.

Par exemple, les développeurs Sugar pourront relier Sugar à des services comme les services de paiement flexible d'Amazon, l'objectif associé étant de suivre dans SugarCRM les produits choisis et les achats effectués par le client. - Référentiel de thèmes

Ce nouveau référentiel pour la création et la gestion des thèmes Sugar propose des thèmes sur mesure et prêts à l'emploi, avec différents styles, couleurs et modalités de navigation. Les clients ont désormais la possibilité de créer aisément des thèmes uniques, adaptés aux besoins de leur entreprise ou aux préférences de tel ou tel développeur, et ce sans avoir à effectuer la moindre opération de codage.

Gestion avancée des mots de passe

Les nouvelles fonctionnalités de gestion des mots de passe permettent aux utilisateurs de définir le niveau de complexité de leurs mots de passe, de créer des mots de passe générés par le système, ou encore de définir leurs propres mots de passe. Il est également possible de configurer les modalités d'expiration des mots de passe et de bloquer l'accès des utilisateurs après un nombre donné de saisie erronée du mot de passe et de l'identifiant.

[La version bêta est désormais et déjà disponible au téléchargement](#)

Pour en consulter **[un aperçu en ligne](#)**

Le lancement général de la version finale est prévu dans le courant de l'été. Pour bénéficier d'une **[version d'essai gratuite de Sugar Professional](#)**