

SugarCRM Ã©tend les fonctionnalitÃ©s sociales de Sugar 6

Logiciel

PostÃ© par : JerryG

PubliÃ© le : 7/4/2011 11:00:00

SugarCRM, premier Ã©diteur mondial de solutions de gestion de la relation client, annonce **de nouvelles fonctionnalitÃ©s pour Sugar 6**, qui s'Ã©nonce plus que jamais comme la premiÃ¨re plate-forme CRM pour les entreprises utilisant les rÃ©seaux sociaux.

Ces nouveautÃ©s incluent l'intÃ©gration dans Sugar 6 d'applications leaders d'entreprises telles que IBM, Google, Cisco WebEx, Citrix Online et InsideView, et de flux d'activitÃ©s Sugar amÃ©liorÃ©s.

Ces annonces ont eu lieu lors de la SugarCon 2011, confÃ©rence annuelle de SugarCRM dÃ©diÃ©e aux clients, partenaires et dÃ©veloppeurs.

« De nos jours, les experts exigent des outils professionnels leur permettant de travailler comme ils le souhaitent, dans un environnement constamment connectÃ© et actif avec un minimum de contraintes » dÃ©clare **Larry Augustin**, directeur gÃ©nÃ©ral de SugarCRM. « Sugar 6 est la seule plate-forme CRM du marchÃ© Ã© offrir une telle variÃ©tÃ© de fonctionnalitÃ©s sociales et de collaboration de maniÃ¨re aussi ouverte et flexible. »



Une expÃ©rience CRM sociale, grÃ¢ce Ã© IBM et Sugar

Suite au rachat d'Ã©xtensions CRM appartenant Ã© iEnterprises, SugarCRM a annoncÃ© plusieurs dÃ©veloppements majeurs Ã© ses offres d'intÃ©gration pour la gamme de produits IBM Lotus Collaboration. SugarCRM offre le support des produits de la gamme IBM Lotus Notes, notamment le support CRM natif de la plate-forme Notes et d'un plug-in de messagerie ainsi que du calendrier Lotus Notes. Ce nouvel ensemble de fonctionnalitÃ©s et de connecteurs supplÃ©mentaires constitue une vÃ©ritable suite collaborative entiÃ¨rement intÃ©grÃ©e dans Sugar.

Le plug-in Sugar pour Notes est disponible sous Windows et Mac. SugarCRM propose Ã©galement un nouveau connecteur Sugar pour Lotus Domino, disponible dans le cadre de la synchronisation des donnÃ©es CRM entre les serveurs Sugar et Domino.

SugarCRM et IBM annoncent Ã©galement la disponibilitÃ© gÃ©nÃ©rale de Sugar pour IBM LotusLive, prÃ©sentÃ© plus tÃ¢t cette annÃ©e. GrÃ¢ce Ã© Sugar pour LotusLive, les utilisateurs Sugar 6 peuvent rapidement planifier et hÃ©berger des rÃ©unions Web Ã© partir de leur solution CRM et ainsi, crÃ©er une plate-forme de collaboration sociale de plus grande envergure. Sugar

pour LotusLive permet également aux utilisateurs de charger, de partager et de travailler de manière collaborative sur des documents importants, tels que les devis et les contrats, directement depuis l'application Sugar 6 pour une plus grande interaction avec les clients.

« Les entreprises utilisant les réseaux sociaux sont davantage engagées vis-à-vis de leurs clients, partenaires et collègues » déclare Sean Poulley, vice-président des services pour le cloud chez IBM et principal intervenant lors de l'événement SugarCon cette année. « En facilitant et optimisant le support de vos clients et leur fidélisation, l'intégration de SugarCRM et de LotusLive vous permet d'approfondir la collaboration au-delà des limites de l'entreprise. »

« Cette alliance IBM / SugarCRM me paraît donc tout à fait logique » déclare Paul Greenberg, président du 56 Group et auteur du très prisé « CRM at the Speed of Light », guide qui en est sa 4e édition. « En intégrant SugarCRM à son portefeuille Global Alliance, IBM renforce son arsenal de solutions CRM et améliore son approche vis-à-vis des préoccupations actuelles des entreprises. En outre, cette alliance donne à SugarCRM un accès privilégié de nouveaux segments du marché. »

À l'occasion du lancement de Sugar pour LotusLive, IBM offre à tous les nouveaux clients SugarCRM une version d'essai gratuite de 30 jours de LotusLive. Pour obtenir plus d'informations et votre essai gratuit, rendez-vous sur : sugarcrm.com/crm/fr/content/sugarcrm-pour-lotuslive.

Outils de collaboration supplémentaires

Outre l'intégration LotusLive, la dernière édition de Sugar 6 inclue des intégrations avec les outils de réunions Web les plus répandus, tels que Cisco WebEx Meeting Center et Citrix-GoToMeeting. Les utilisateurs Sugar 6 pourront également charger, gérer et partager des fichiers Google Documents directement à partir de l'interface utilisateur Sugar 6. Ouverte et flexible, la plate-forme Sugar 6 laisse l'utilisateur décider de la manière dont il souhaite créer ses propres processus d'activité sociale.

Flux d'activité améliorés

La dernière édition de Sugar 6 inclue des flux d'activité Sugar améliorés. Ces flux améliorent la collaboration interne et externe, renforçant ainsi la position de Sugar 6 en tant que plate-forme de CRM sociale la plus vaste du marché. Parmi les nouvelles fonctionnalités des flux d'activité Sugar, citons la possibilité de répondre à des messages individuels, l'affichage des photos de profil d'utilisateur dans les messages, l'intégration des actualités Facebook des utilisateurs Sugar ou encore l'intégration des commentaires Twitter suivis par les utilisateurs Sugar.

Les flux d'actualité Sugar sont créés selon la norme émergente Activity Streams, utilisée par les principaux médias sociaux et d'autres outils de collaboration du marché actuel. Cette norme améliore l'intégration des sources de données externes et des circuits sociaux dans SugarCRM, dans le but de promouvoir les expériences les plus fiables en matière de CRM social.

Des renseignements commerciaux fournis par InsideView et Sugar 6

En s'inspirant de l'intégration existante entre Sugar et SalesView, la solution de renseignements commerciaux d'InsideView, les deux sociétés annoncent la sortie d'une solution combinée de CRM social et de renseignements commerciaux. La dernière édition de Sugar 6 inclura SalesView. Cette solution permet aux utilisateurs de puiser dans des milliers de sources de données à travers le monde mais également dans le vaste univers des médias

sociaux, dans le but d'obtenir des informations pertinentes et exploitables de leurs clients et prospects.

« Un système CRM n'est efficace que dans la mesure où il renferme des données » explique **Umberto Milletti**, directeur général d'InsideView. « L'accès en temps réel aux informations commerciales et sociales pertinentes dans Sugar 6 permet aux utilisateurs de trouver et de qualifier des prospects, d'engager des décideurs, de conclure des accords et d'accroître les relations clients, le tout plus rapidement. SalesView et Sugar forment ensemble la base d'une stratégie gagnante en matière de CRM social, adaptée à toutes les entreprises. »

Tarifs et disponibilité

Les dernières versions Professional Edition et Enterprise Edition de Sugar 6 sont disponibles aux tarifs respectifs de 30 \$ et de 50 \$ par utilisateur et par mois. Les nouvelles fonctionnalités seront disponibles dès le printemps.

Pour plus d'informations sur [Sugar 6](#) ou pour obtenir une version d'essai gratuite.

Pour en savoir plus sur [SugarCon](#) et dialoguer avec les intervenants, les partenaires et les dirigeants de Sugar, rejoignez la communauté SugarCon, gratuite par Qontext.

Pour en savoir plus sur les dernières [nouvelles de Sugar 6](#), un séminaire en ligne vous est gratuitement proposé le mercredi 21 avril.