SugarCRM Ã©tend les fonctionnalitÃ©s sociales de Sugar 6
Logiciel
PostÃ© par : JerryG
PubliÃ©e 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 sâ□□affirme plus que jamais comme la premiÃ¨re plate-forme CRM pour les entreprises utilisant les rÃ©seaux sociaux.

Ces nouveautÃ©s incluent lâ□□intÃ©gration dans Sugar 6 dâ□□applications leaders dÂ´entreprises telles que IBM, Google, Cisco WebEx, Citrix Online et InsideView, et de flux dâ□□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.

Â« *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* Â» dÃ©clare **Larry Augustin**, directeur gÃ©nÃ©ral de SugarCRM. Â« *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.* Â»

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

Suite au rachat dâ□□iExtensions CRM appartenant Ã iEnterprises, SugarCRM a annoncÃ© plusieurs dÃ©veloppements majeurs Ã ses offres dâ□□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 dâ□□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 Ã©galement aux utilisateurs de charger, de partager et de travailler de maniÃ¨re collaborative sur des documents importants, tels que les devis et les contrats, directement depuis lâ□□application Sugar 6 â□□ pour une plus grande interaction avec les clients.

Â« *Les entreprises utilisant les rÃ©seaux sociaux sont davantage engagÃ©es vis-Ã -vis de leurs clients, partenaires et collÃ¨gues* Â» dÃ©clare Sean Poulley, vice-prÃ©sident des services pour le cloud chez IBM et principal intervenant lors de lâ□□Ã©vÃ©nement SugarCon cette annÃ©e. Â« *En facilitant et optimisant le support de vos clients et leur fidÃ©lisation, lâ□□intÃ©gration de SugarCRM et de LotusLive vous permet dâ□□approfondir la collaboration au-delÃ des limites de lâ□□entreprise.* Â»

Â« *Cette alliance IBM / SugarCRM me paraÃ®t donc tout Ã fait logique* Â» dÃ©clare Paul Greenberg, prÃ©sident du 56 Group et auteur du trÃ¨s prisÃ© Â« *CRM at the Speed of Light Â», guide qui en est Ã sa 4e Ã©dition. Â« En intÃ©grant SugarCRM Ã son portefeuille Global Alliance, IBM renforce son arsenal de solutions CRM et amÃ©liore son approche vis-Ã -vis des prÃ©occupations actuelles des entreprises. En outre, cette alliance donne Ã SugarCRM un accÃ¨s privilÃ©giÃ© Ã de nouveaux segments du marchÃ©.* Â»

Ã□ lâ□□occasion du lancement de Sugar pour LotusLive , IBM offre Ã tous les nouveaux clients SugarCRM une version dÂ´essai gratuite de 30 jours de LotusLive. Pour obtenir plus dâ□□informations et votre essai gratuit, rendez-vous sur : sugarcrm.com/crm/fr/content/sugarcrm-pour-lotuslive.

Outils de collaboration supplÃ©mentaires

Outre lâ□□intÃ©gration LotusLive, la derniÃ¨re Ã©dition de Sugar 6 inclue des intÃ©grations avec les outils de rÃ©unions Web les plus rÃ©pandus, tels que Cisco WebEx Meeting Center et Citrix-GoToMeeting. Les utilisateurs Sugar 6 pourront Ã©galement charger, gÃ©rer et partager des fichiers Google Documents directement Ã partir de lâ□□interface utilisateur Sugar 6. Ouverte et flexible, la plate-forme Sugar 6 laisse lâ□□utilisateur dÃ©cider de la maniÃ¨re dont il souhaite crÃ©er ses propres processus dâ□□activitÃ© sociale.

Flux dâ□□activitÃ© amÃ©liorÃ©s

La derniÃ¨re Ã©dition de Sugar 6 inclue des flux dâ□□activitÃ©s Sugar amÃ©liorÃ©s. Ces flux amÃ©liorent la collaboration interne et externe, renforÃ§ant ainsi la position de Sugar 6 en tant que plate-forme de CRM sociale la plus vaste du marchÃ©. Parmi les nouvelles fonctionnalitÃ©s des flux dâ□□activitÃ©s Sugar, citons la possibilitÃ© de rÃ©pondre Ã des messages individuels, lâ□□affichage des photos de profil dâ□□utilisateur dans les messages, lâ□□intÃ©gration des actualitÃ©s Facebook des utilisateurs Sugar ou encore lâ□□intÃ©gration des commentaires Twitter suivis par les utilisateurs Sugar.

Les flux dâ□□actualitÃ©s Sugar sont crÃ©Ã©s selon la norme Ã©mergente Activity Streams, utilisÃ©e par les principaux mÃ©dias sociaux et dâ□□autres outils de collaboration du marchÃ© actuel. Cette norme amÃ©liore lâ□□intÃ©gration des sources de donnÃ©es externes et des circuits sociaux dans SugarCRM, dans le but de promouvoir les expÃ©riences les plus fiables en matiÃ¨re de CRM social.

Des renseignements commerciaux fournis par InsideView et Sugar 6

En sâ□□inspirant de lâ□□intÃ©gration existante entre Sugar et SalesView, la solution de renseignements commerciaux dâ□□InsideView, les deux sociÃ©tÃ©s annoncent la sortie dâ□□une solution combinÃ©e de CRM social et de renseignements commerciaux. La derniÃ¨re Ã©dition de Sugar 6 inclura SalesView. Cette solution permet aux utilisateurs de puiser dans des milliers de sources de donnÃ©es Ã travers le monde mais Ã©galement dans le vaste univers des mÃ©dias

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

Â« *Un systÃ¨me CRM nâ□□est efficace que dans la mesure oÃ¹ il renferme des donnÃ©es* Â» explique **Umberto Milletti**, directeur gÃ©nÃ©ral d'InsideView. Â« *Lâ□□accÃ¨s en temps rÃ©el aux informations commerciales et sociales pertinentes dans Sugar 6 permet aux utilisateurs de trouver et de qualifier des prospects, dâ□□engager des dÃ©cideurs, de conclure des accords et dâ□□accroÃ®tre les relations clients, le tout plus rapidement. SalesView et Sugar forment ensemble la base dâ□□une stratÃ©gie gagnante en matiÃ¨re de CRM social, adaptÃ©e Ã toutes les entreprises.* Â»

Tarifs et disponibilitÃ©

Les derniÃ¨res 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 fonctionnalitÃ©s seront disponibes dÃ¨s le printemps.

Pour plus dâ□□informations sur **Sugar 6** ou pour obtenir une version dÂ´essai gratuite.

Pour en savoir plus sur **SugarCon** et dialoguer avec les intervenants, les partenaires et les dirigeants de Sugar, rejoignez la communautÃ© SugarCon, gÃ©rÃ©e par Qontext.

Pour en savoir plus sur les derniÃ¨res **nouveautÃ©s de Sugar 6**, un sÃ©minaire en ligne vous est gratuitement proposÃ© le mercredi 21 avril.