



## SharpSpring décerné meilleur logiciel de gestion de la relation clients

La plate-forme CrowdReviews.com, spécialisé dans le classement des meilleurs logiciels (CRM), a annoncé le 27 Octobre 2016 que le fournisseur mondial de technologies de marketing basées sur le cloud, *SharpSpring* comme le *meilleur logiciel de gestion de la relation clients* en fonction des commentaires et des expériences utilisateurs.

*SharpSpring* a atteint la première place en raison de commentaires des internautes affichés publiquement sur leur profil. Les fournisseurs de solutions CRM sont invités à demander à leurs clients de laisser de commentaires détaillant leur propre expérience.

Les classements sur CrowdReviews.com sont déterminés sur la base d'un algorithme transparent. Cet algorithme prend en considération plusieurs éléments facteurs qui peuvent améliorer les fournisseurs afin d'améliorer leur positionnement dans le classement.



## Alibaba Cloud & SAP Chine annonce de nouvelles solutions basées sur le cloud

*Alibaba Cloud (AliCloud), la filiale du géant chinois de l'e-commerce Alibaba Group et l'éditeur allemand de logiciels professionnels SAP ont récemment annoncé des plans pour faire trois grandes applications disponible pour les clients de la Chine d'ici la fin de cette année. Ces solutions basées sur le cloud sont SAP Hybris Cloud Client.*

SAP HANA Cloud Platform et SAP Business ByDesign. «Le Cloud Computing est devenu la nouvelle infrastructure pour les entreprises à travers le monde», a déclaré Simon Hu Xiaoming, président, Alibaba Cloud.

Cloud computing permet aux entreprises d'acheter, de vendre,

de louer ou de distribuer en ligne une gamme de logiciels et d'autres ressources numériques comme un service à la demande, tout comme l'électricité à partir d'un réseau électrique. Ces ressources sont gérées à l'intérieur des centres de données.«Cloud» fait référence à l'Internet comme représenté sur les diagrammes de réseau informatique.

Mark Gibbs, président de SAP Grande Chine, a déclaré qu'AliCloud offrira d'abord trois solutions en cloud.

Ceux-ci incluent:

- *SAP Hybris Cloud*: pour la clientèle, un système de gestion de la relation clients en ligne
- *SAP Hana Cloud Platform*: utilisé pour créer des applications d'entreprise mobiles
- *SAP Business ByDesign*: pour les entreprises de taille moyenne pour automatiser leurs opérations.

SAP chine, qui a commencé à vendre son logiciel en Chine il y a 21 ans, opère à partir de 10 villes dans le marché de la Chine où il a plus de 5700 employés et environ 11 000 clients professionnels.

Vincent Fu l'analyste de cabinet Gartner a déclaré l'initiative AliCloud avec SAP et d'autres fournisseurs étranger de technologie de cloud sont prêts à gagner du terrain au cours des 24 prochains mois. «La courbe d'adoption du cloud pour les entreprises est de plus en grand public», a déclaré Fu.

AliCloud est le plus grand fournisseur de services d'infrastructure en cloud de la partie continentale, avec 577.000 clients qui paient .

La gamme SAP Ariba, basées sur le cloud permet aux entreprises d'automatiser en un seul système la gestion d'approvisionnement, les contrats et les paiements. Selon SAP, plus de deux millions d'entreprises dont environ 500 000 en

Asie utilisent SAP Ariba.

Le marché des entreprises qui proposent des services de Cloud public en Chine continentale est prête pour une croissance rapide au cours des prochaines années, grâce à une forte demande de la part des petites entreprises, selon Forrester Research.

---



## Salesforce, nouveau outil aide à personnaliser l'expérience client

*Salesforce, le spécialiste de la de gestion de la relation client (CRM) déploie un nouveau produit dédié à rendre l'expérience client de meilleure qualité et plus personnalisé. La communauté personnalisée de clients Lightning à intégrer avec la plate-forme de l'entreprise pour partager des données, des fichiers et des processus.*

Le but est d'aider les entreprises à construire des

communautés de clients grâce à une combinaison de l'engagement social et les données CRM, selon Salesforce.

*La communauté de clients Lightning* est une extension de service existant *Community Cloud service*, qui est introduit en 2013.

Le nouveau service comprendra des fonctionnalités telles que la possibilité de personnaliser l'apparence et la sensation d'une communauté par l'utilisation de pré-conçus thèmes visuels; des flux de médias qui permettent aux utilisateurs d'intégrer des vidéos, des images et des liens; outils pour curation contenu éditorial; optimisation de la recherche; et de nouveaux outils pour aider les discussions modérées.

## **L'amélioration des expériences des clients**

« Dans le monde connecté d'aujourd'hui, les clients attendent chaque expérience pour être rapide, personnelle et transparente », a déclaré Mike Micucci de Salesforce Community Cloud, dans un communiqué. « *Le nouveau outil de gestion de communautés de clients (Lightning)* est connecté directement à la plateforme client salesforce, offrant aux entreprises les renseignements nécessaires pour dépasser les attentes et établir des relations plus profondes avec leurs clients. »

*L'expérience client* est encore plus important pour les consommateurs que le prix comme une différenciation des marques clé, mais tandis que 86 % des entreprises disent qu'ils accordent une excellente expérience client est une priorité absolue, seulement 27 % sont considérés comme «bonne» ou mieux par leurs clients, selon Salesforce.

Le spécialiste américain de la gestion de la relation client en mode SaaS Salesforce explique le problème est le manque de personnalisation dans l'expérience du client, ce qui rend difficile pour eux de trouver facilement les informations qu'ils recherchent.

Une des façons la Communauté de clients Lightning cherche à aborder la question est en offrant des fonctionnalités e-commerce à partir de Salesforce et de son écosystème de partenaires.

### **Fonctionnalité Drag-and-Drop**

La nouvelle plate-forme permettra aux *clients de Salesforce* de combiner facilement les différents éléments par drag-and-drop pour déposer des composants e-commerce construites par les partenaires de Salesforce dans leurs pages communautaires. Des fournisseurs comme CloudCraze-CartPlus vont permettre aux entreprises B2B d'intégrer des fonctionnalités d'achat en ligne partout dans leurs communautés.

Un autre composant, OSF UnifyCOMMERCE Demandware, intègre les services B2C e-commerce de Demandware dans les communautés de clients, ce qui permet aux entreprises de fournir une connexion unique en matière de capacités; offrir des achat en ligne persistants qui sont toujours présents partout où les clients sont; synchroniser les données de la clientèle et intégrer le service client Demandware pour activer les agents de service à la clientèle de passer des commandes pour le compte de clients.

Le composant OSF Unicommerce Magento, quant à lui, permet aux entreprises d'utiliser des services de commerce électronique Magento pour synchroniser les dossiers des clients, des commandes et des critiques de Magento directement dans Salesforce.

En outre, les entreprises ont accès à des rapports intégrés sur les détails des activités de magasinage des clients tels que les valeurs de leurs commandes, le nombre de commandes et commentaires sur les produits.

Selon *l'éditeur Salesforce*, la Communauté de clients Lightning est disponible avec l'achat de n'importe quel licence communautaire Cloud.



## Microsoft lance la mise à jour de Dynamics CRM

*Spring 2016 de Microsoft Dynamics CRM a ajouté une poignée de nouvelles fonctionnalités qui offrira une expérience client plus personnalisée et proactive. Ces nouvelles expériences clients seront au cœur de la transformation numérique des entreprises.*

Microsoft a annoncé, le mardi 24 mai 2016, la sortie de la mise à jour *Dynamics CRM Spring 2016*, avec une date de prévisualisation pour son nouveau produit, connecté à Service mobile pour aider les entreprises à exploiter l'Internet des objets pour les efforts déployés de service client.

La sortie de la mise à jour du logiciel de *gestion de la relation client*, *Microsoft Dynamics CRM 2016* est destinée à

aider à l'adoption des utilisateurs, augmenter la productivité et d'améliorer l'expérience client.

Microsoft a déclaré dans un communiqué : « Le *Spring 2016 de Microsoft Dynamics CRM* présente de nouvelles capacités améliorées qui permettent l'adoption des utilisateurs entraînant un chemin d'apprentissage intégré, la productivité des services et les services de projet employés par le biais du processus profonds pour la prestation de services sur le terrain et l'automatisation des services de projet ».

Selon Microsoft, *Dynamics CRM Online* a été jusqu'à présent populaire auprès des organisations du secteur public australien, y compris de récents utilisateurs tels que : Victoria, QLD Performing, Arts Centre, NSW Trustee & Guardian.

« L'utilisation de *Dynamics CRM Online* a permis de libérer notre personnel et de passer plus de temps et de trouver des moyens d'améliorer le recyclage et trouver plus de clients à utiliser l'énergie solaire,» a déclaré Chris, directeur des systèmes d'information d'entreprise au développement durable Victoria.

Chris le DSI de victoria ajoute aussi : « Avoir Microsoft gérer l'environnement d'infrastructure cloud signifiait que nous ne disposions pas d'un système distinct sur site. Comme nous le savons, le financement est en train de changer et pour nous, le passage du site vers le *Cloud* avec *CRM Online* a ouvert la voie à une nouvelle numérisation.»

Le paquet a atteint l'industrie des services financiers aussi, l'expérimentation de la clientèle de la banque via *Dynamics CRM Online* a permis d'augmenter l'engagement des clients et d'accélérer les réponses aux demandes de renseignements.

Selon, Robert Aitken le directeur de service technique de Beyond Banque : « *Dynamics CRM Online* et *Office 365* fournissent à notre entreprise un écosystème intelligent



des applications étroitement couplées qui permettront d'améliorer la productivité du personnel, l'efficacité des processus d'affaires et nous permettons surtout d'offrir une expérience client exceptionnelle » .

Le Service mobile Connecté est un nouveau produit qui sera disponible le 7 Juin 2016.

---



## [Vocalcom vient à l'Australie via Quality Connex](#)

*Quality Connex en partenariat avec Vocalcom pour offrir une expérience Omni-canal externalisé de management de la qualité.*

Vocalcom vient de signer un accord avec Quality Connex, un important fournisseur de Cloud Software&Consulting basé à Sydney, comme son distributeur exclusif en Australie et en Nouvelle-Zélande.

Selon les termes de l'accord, la Quality Connex a des droits exclusifs de vendre la suite Vocalcom de la solution de centre de contact de cloud et sa solution intégrée native pour Salesforce dans la région. Ces solutions aident les entreprises, les centres de contact et les entreprises des processus d'affaires de sous-traitance pour offrir un riche engagement des clients, ainsi que d'améliorer la collaboration et de la communication.

Alexandre Oddos, chef de l'exploitation de Vocalcom, a déclaré : » Quality Connex a conçu avec succès, construit et soutenu le logiciel Vocalcom cloud pour les deux dernières années sur le marché australien. Cet arrangement exclusif est la reconnaissance de la croissance stratégique importante qui a été accompli et le succès des clients délivrées par Quality Connex en soutenant l'innovation axée sur le cloud tout en augmentant en même temps la reconnaissance de la marque de Vocalcom sur le marché australien. »

Selon le rapport de Frost et Sullivan « Le marché des centres d'appels ont augmenté de plus de 12 % par rapport à 2013 pour passer de 260 millions de dollars en 2014.

Sarel Roets, directeur technique, Quality Connex, a déclaré : » Nous sommes ravis que notre succès a été reconnu avec notre nomination en tant que distributeur exclusif pour Vocalcom en Australie et en Nouvelle-Zélande. »

Quality Connex offre une gamme de services aux organisations du secteur public et privé de conseil et a déployé avec succès des solutions Vocalcom à travers l'Australie et la Nouvelle-Zélande dans un éventail de secteurs verticaux du marché. Vocalcom et Quality Connex ont une compréhension mutuelle des compétences et l'expertise nécessaires pour améliorer

l'activité de leurs clients à l'appui de la prestation d'une expérience client vraiment supérieure.

---



## Panne chez salesforce dans certaines régions des États-Unis

*Les clients Salesforce ont perdu quatre heures de données CRM en raison d'une défaillance du système et panne qui a duré plus de deux jours ouvrables.*

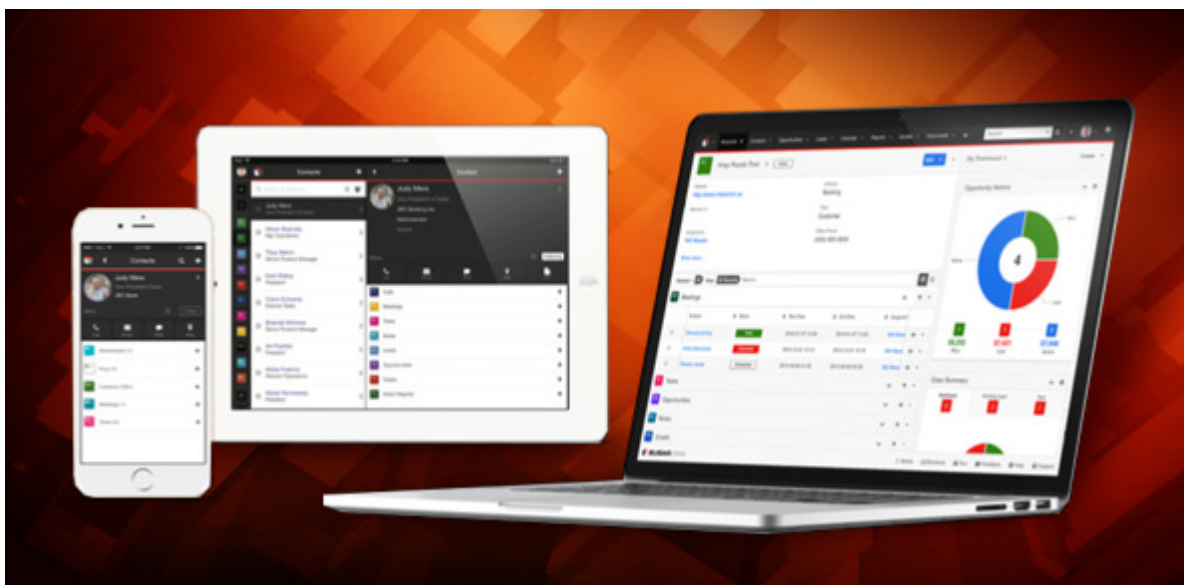
C'est le Mardi soir du 10 mai 2016 , Salesforce a déclaré l'interruption de service de NA14 (Na: Amérique du Nord) était le résultat d'une défaillance de base de données sur l'instance NA14, qui a introduit un problème d'intégrité du fichier dans la base de données NA14.

Cette défaillance sur la base de données Salesforce a laissé quelques clients incapables d'accéder à leurs services à travers les Etats-Unis, la panne a déclenché une tempête médiatique sociale provenant des clients de plus importants du monde Software-as-a-Service (SaaS) de *la gestion de la relation clients*.

Le PDG Marc Benioff a présenté ses excuses dans un tweet pour demander pardon à la clientèle et offrant son adresse e-mail à un client particulièrement frustré.

Les rapports suggèrent que de nombreuses régions aux États-Unis ont été touchés, avec un certain nombre d'utilisateurs se plaignent sur Twitter.

Salesforce n'a pas libéré le nombre de clients ou d'organisations touchées par la panne.



# SugarCRM lance 'Informative CRM' avec Sugar 7.7

SugarCRM, le spécialiste de solutions de gestion de la relation clients en mode SaaS vient d'ajouter de nouvelles capacités à sa plate-forme CRM, ses nouvelles fonctionnalités visent à fournir des canaux de vente aux professionnels du marketing avec des informations plus opportunes et pertinentes au sujet de leurs clients.

la nouvelle version **Sugar 7.7**, a été publié, le 10/05/2016, comprend une fonction de recherche améliorée et la possibilité d'ajouter des balises personnalisées intégrées dans la base de données pour aider les utilisateurs à mieux classer l'information à la clientèle à partir de diverses applications.

« *Sugar 7.7* est conçu pour aider les utilisateurs à accéder à des informations précises sur leurs clients exactement quand ils en ont besoin. L'objectif de ses nouvelles fonctionnalités est de fournir aux entreprises plus de « CRM informative » » a indiqué le directeur produit SugarCRM, Rich Green.

Les nouvelles balises personnalisées permettent aux utilisateurs de CRM de rechercher des balises désignées dans leurs dossiers via la recherche globale mise à jour à la place d'un mécanisme de recherche tag séparé.

Les balises, peuvent être disponibles en tant que critères de filtre dans les résultats de recherche ainsi que des critères de déclaration, mêmes les Mots-clés peuvent également être revu et gérés dans le module correspondant à l'intérieur du Sugar. Cette interface administrative permet aux individus de modifier, supprimer, exporter et fusionner les tags.

**Recherche optimisée :**

En utilisant la technologie « Elasticsearch », l'option de recherche se développe automatiquement lors de la sélection.

Les nouvelles fonctions comprennent :

- Résultats filtrés par le module.
- Les résultats de recherche individuels code couleur évaluées en utilisant l'option de prévisualisation.
- Recherches de requêtes à travers tous les modules standard et personnalisés de Sugar qui correspondent à tout texte ou le numéro enregistré dans l'application et priorise les dossiers fréquemment consultés.

**Base de connaissances :**

*SugarCRM* fournit également une « base de connaissances » où les utilisateurs peuvent écrire des articles sur tous les sujets et les rendre disponibles en interne ou en externe. La base comprend un panneau d'affichage où l'intelligence contextuelle permet aux agents et aux clients de trouver rapidement les articles pertinents.

---



## Zendesk : Annonce une série de nominations pour atteindre 1 milliard \$ en 2020

*L'éditeur californien Zendesk, spécialiste de la gestion des données client dans le cloud, a annoncé le 02 mai 2016, une série de nominations renforçant son équipe de direction, la nomination de Bryan Cox, ancien vice-président senior des opérations de clientèle mondiale à VMware, comme son premier Chief Revenue Officer (CRO, Directeur des ventes), Tom Keiser, ancien directeur de l'information et vice-président exécutif des opérations mondiales de produits à Gap, comme son premier chef de l'information et Elena Gomez, vice-président stratégie et Finance chez Salesforce, comme son nouveau directeur financier.*

**Elena Gomez**, a travaillé cinq années chez Salesforce, Gomez a aidé à construire une opération de financement de classe

mondiale, elle remplace Alan Black, qui a annoncé en décembre son intention de quitter Zendesk une fois qu'un successeur soit trouvé.

**Tom Keiser**, plus de vingt-cinq ans professionnels d'expérience et d'évolution dans les technologies de l'information pour les sociétés de vente au détail et les produits de consommation, Tom Keiser nommé Chef de la Division de l'Information et de l'Orienteation (CIO) chez Zendesk.

Keiser aura comme mission d'utiliser les bonnes combinaisons de la technologie afin de construire de meilleures relations avec les clients, son nouveau rôle consiste à mettre d'avantage l'accent sur le développement IT, la sécurité des systèmes d'information et l'architecture de Zendesk à travers ses bureaux partout dans le monde.

**Bryan Cox**, le nouveau Directeur des ventes a déclaré : « Maintenant, je suis ravi de rejoindre l'équipe puisque Zendesk cherche constamment à améliorer sa gestion de la relation clients. »

Selon Mikkel Svane, fondateur et PDG Zendesk : » Les dirigeants Bryan et Tom aideront à définir un nouveau chapitre pour Zendesk. Nous nous concentrons à aider les organisations à construire de meilleures relations avec les clients à la fois des changements majeurs dans la technologie, les modèles d'affaires et le comportement des consommateurs. Leur connaissance de l'industrie et une expérience de l'entreprise en profondeur nous aideront à atteindre notre objectif de 1 milliard de dollars de revenus en 2020. «





## Oracle acquiert Opower fournisseur de services de cloud pour 532 M\$

*Oracle, l'éditeur de logiciels de gestion d'entreprises, a annoncé, le 02 Mai 2016, qu'il a conclu un accord définitif pour acquérir Opower, le principal fournisseur de services d'engagement à la clientèle et l'efficacité énergétique en mode SaaS pour les entreprises, la transaction est évaluée à environ 532 millions de dollars. Ce qui souligne l'importance d'une meilleure expérience client digitale pour les entreprises.*

Suite à l'acquisition d'Opower, Oracle vise à devenir le plus grand fournisseur de services de cloud computing aux

entreprises.

Dan Yates le directeur général et co-fondateur en chef d'Opower s'exprime :« L' Opower américain est le spécialiste des logiciels de relation clients (CRM), permettant aux fournisseurs d'énergie de personnaliser les échanges avec leurs clients et de réduire la consommation électrique. Le logiciel Opower est déployé à 100 clients dans le monde entier (tels que : EDF, Exelon et National) et atteint plus de 60 millions de foyers et d'entreprises, pour offrir une expérience client digitale moderne ».

Dan Yates a déclaré aussi suite à cette acquisition : « Nous sommes ravis de rejoindre la division « Oracle Utilities Industry Cloud Platform » et d'apporter encore plus de valeur à nos clients ».

Opower, le spécialiste des logiciels CRM proposés en mode Cloud aux entreprises du secteur de l'énergie ,compte plus de 600 employés entre le continent américain, l'Europe et l'Asie.

Avec cet accord, le géant des logiciels d'entreprise, Oracle, a passé environ 1,2 milliard de dollars en trois jours sur les acquisitions dans le cloud. Le mois dernier, ils ont acheté Textura est spécialisé dans les services Cloud pour les entreprises du bâtiment, dans une opération évaluée à 663 millions de dollars.

---



## La plate-forme Salesforce lance un partenariat avec Facebook

*La filiale de gestion de la relation clients Salesforce, a récemment annoncé la sortie de « Salesforce for Messenger Platform », une nouvelle fonctionnalité intégrée à la plate-forme Facebook Messenger, objectif : offrir une nouvelle forme d'expérience clients plus personnalisée.*

Le mardi 12 Avril 2016, **Salesforce**, le leader mondial des services de *gestion de la relation clients* a établi un partenariat stratégique avec **Facebook**, le plus *populaire réseau social en ligne*, dans un mouvement qui a déclenché le lancement d'une plate-forme « **Salesforce for Messenger** », qui permettent aux entreprises d'engager leurs clients à interagir autour des produits et des marques reliés à leur entreprises.

L'intégration de *Messenger* à son *logiciel de gestion de la relation clients* (CRM) basé sur « **Salesforce Lightning** »,

permet d'améliorer l'expérience utilisateur et la productivité dans un seul objectif : accroître les ventes, cette plateforme est utilisée par plus de 150 000 clients et plus de quatre millions d'utilisateurs, « **Salesforce for Messenger** » devrait favoriser des interactions personnalisées à grande échelle grâce aux données du CRM.

Le président et chef de produit chez Salesforce Alex Dayon a déclaré : « En utilisant *Salesforce*, les entreprises sont désormais en mesure de collaborer avec leurs clients sur *Facebook Messenger* dans une toute nouvelle façon – en réalité, *Salesforce* permet à chaque interaction Messenger pour être spécifiquement adaptée, en fonction du contexte et de l'ensemble de *la relation avec le client*, la plupart des entreprises sont principalement en concurrence sur *l'expérience client* pour nous c'est une autre façon pour aider les entreprises à réussir dans *l'ère du client*. »

Alex daylon ajoute : « avec *Salesforce for Messenger*, les entreprises seront en mesure de se connecter facilement, d'avoir des conversations plus transparentes avec les clients tout au long de la commercialisation en créant des parcours clients plus profonds, plus personnalisés au sein de l'expérience de chat. »

La nouvelle offre « **Salesforce for Messenger** » sera disponible en tant que projet pilote dans le courant du second semestre 2016, une période dans laquelle les prix seront annoncés.