

Cortana : Microsoft ajoute la voix à son CRM

Annoncée en septembre, la version 2015 de Dynamics CRM, l'outil de gestion de la relation client de Microsoft, incluant l'assistant vocal Cortana est désormais disponible. Pour l'instant limité à l'anglais, Cortana va faciliter les **recherches de contacts ou de tâches**, la **prise de rendez-vous**, la **visualisation de listes de clients** ou la création de nouvelles fiches de contacts. Cortana fonctionne dans un premier temps sur les terminaux équipés de Windows Phone 8.1, mais l'assistant est attendu sur Android et iOS dans un délai de 6 à 12 mois. Rappelons que Cortana, dont la technologie repose largement sur Bing, doit aussi être intégré à Windows 10 et qu'il est **attendu dans quelques mois en langue française**.

Cette version 2015 de Dynamics CRM est disponible à la fois pour les offres Saas du premier éditeur mondial et pour les applications sur site, dans le cadre des programmes de maintenance. La mouture est marquée par la **volonté de rapprocher les équipes de ventes et le marketing**, dont les besoins sont couverts par le produit Dynamics Marketing chez Microsoft. Pour ce faire, la nouvelle version de cet outil, qui sort en même temps que Dynamics CRM 2015, comprend un panneau dédié à la collaboration avec les vendeurs, ces derniers pouvant y amener leurs retours sur les campagnes et le ciblage des prospects.

Analyse des réseaux sociaux

Le CRM propose également de nouveaux tableaux de bord offrant des graphiques des ventes par géographie, chiffre d'affaires ou vendeur **intégrés à l'outil Social Listening** de Microsoft. L'intégration de cet outil décisionnel au cœur de Dynamics va faciliter l'analyse de l'opinion des consommateurs sur les réseaux sociaux. Le CRM de Microsoft s'enrichit également de propositions de bundle, up-selling ou cross-selling au sein même de la fenêtre de gestion des opportunités.

En même temps que cette version 2015 de son outil de gestion de la relation client, Microsoft dévoile les nouvelles moutures de ses ERP Dynamics GP et de AX (v. 2012 R3).

A lire aussi :

[Bernard Ourghanlian, Microsoft : « Pourquoi le Machine Learning va gagner l'entreprise »](#)