

CRM : Zendesk se positionne avec le lancement de Sunshine

Zendesk annonce une toute nouvelle plateforme de gestion de la relation client (CRM) basée sur AWS (Amazon Web Services).

Baptisé Sunshine, le service est intégralement construit sur des normes open source.

Une solution basée sur AWS

Il permet de surcroît aux entreprises de connecter des données depuis n'importe quel système, les développeurs ayant de plus accès aux outils open source disponibles sur AWS.

Les « profils » vont permettre aux entreprises utilisant Sunshine de créer un profil centralisé de leurs clients en extrayant des données d'interactions issues de Zendesk (son CRM SaaS (Logiciel en tant que Service)), tandis que « Events » permet aux développeurs de créer un historique de ces interactions client avec une chronologie. Les utilisateurs pourront également extraire des données de sources extérieures grâce à Custom Objects, disponible en bêta depuis quelques mois.

Un pied dans le CRM grâce à FutureSimple

Fondé il y a 10 ans, le fournisseur de solutions SaaS pour les entreprises est, pour l'heure, un acteur mineur comparé au géant du CRM qu'est Salesforce. Seul point commun avec le groupe dirigé par Keith G. Block (qui a récemment succédé à ce poste à Marc Benioff), les deux sociétés ont tissé des liens étroits avec AWS. La concurrence avec Salesforce s'annonce toutefois rude.

Sunshine sera disponible gratuitement dans le cadre du service de niveau entreprise de la compagnie.

Fonctionnant sur le cloud public d'Amazon, la nouvelle plateforme de développement sera facturée 19 dollars par utilisateur et par mois.

Sunshine est largement basé sur Base, produit de FutureSimple que Zendesk a acquis le 10 septembre dernier.