

# Le CRM de Microsoft passe en version 3 et en ASP

Fonctions avancées de gestion des campagnes marketing, meilleure intégration dans Office ou Outlook, personnalisation plus souple, la version 3.0 de Microsoft Dynamics CRM apporte son lot de nouveautés et petites améliorations.

Mais la plus importante sera sans doute ? enfin ! ? la disponibilité de la solution de gestion de la relation client de Microsoft en français, et ce dès le 1er janvier 2006. C'est en effet une aberration, de notre point de vue, que de viser le marché de la gestion des PME françaises avec des produits qui ne sont pas en français ! D'ailleurs, les PME ont tout autant besoin que les grandes entreprises, et de plus en plus, d'une solution de CRM pour faire évoluer leur gestion commerciale. L'une des forces de Microsoft Dynamics CRM provient de l'intégration de l'interface dans Outlook. Au sein des PME en particulier, Microsoft est en effet très présent sur les postes de travail. Cette intégration permet donc d'évoluer vers d'autres solutions d'une manière plus naturelle, tout en disposant de capacités de synchronisation avec la messagerie. Autre avancée importante, *Microsoft SQL Server Reporting Services* est intégré à Microsoft Dynamics CRM 3.0, ce qui apporte de nouveaux outils d'analyse et de reporting. La version standard du CRM reste cependant destinée aux grandes entreprises. C'est pourquoi Microsoft propose une édition adaptée aux PME : **Microsoft Dynamics CRM 3.0 Small Business Edition**. Elle est réservée aux entreprises qui utilisent Small Business Server 2003. « *Les entreprises exigent d'une solution CRM qu'elle soit facile d'utilisation, adaptable et abordable* », déclare Christine O'Meara, chef de produit CRM de Microsoft France. « *Microsoft Dynamics CRM 3.0 marque une avancée majeure de l'offre sur le marché du CRM. Avec une approche inédite en terme d'expérience utilisateur et une totale liberté offerte aux clients en matière de déploiement – sur site ou en ASP – Microsoft Dynamics CRM 3.0 satisfait les attentes des sociétés de toutes tailles et permet à chacun dans l'entreprise de mieux comprendre ses clients, d'accroître sa productivité et d'optimiser l'impact de ses actions sur le chiffre d'affaires et la satisfaction des clients* ». Enfin, Microsoft annonce quelques prix 'à partir de'... – 1.100 euros HT par utilisateur pour la version *Microsoft Dynamics CRM 3.0 Professional Edition* – 600 euros HT par utilisateur pour la version *Microsoft Dynamics CRM 3.0 Small Business Edition* – 59 euros HT par mois et par utilisateur pour la location de *Microsoft Dynamics CRM 3.0* en mode ASP. Mais en matière de tarification, il règne sur le terrain un flou qui n'a rien d'artistique, car une solution de CRM n'est pas un Office vendu en boîte à un prix moyen, mais un produit généralement commercialisé au sein d'une solution plus globale de gestion d'entreprise, voire d'un ERP. Microsoft s'appuie sur son réseau de partenaires pour commercialiser *Microsoft Dynamics CRM 3.0* et chacun y va de son intégration et de sa personnalisation. Le prix d'une solution de CRM rendue dans l'entreprise n'a donc rien à voir avec celui annoncé par Microsoft. Seule assurance, ce sera 'beaucoup' plus cher !