

Le Titan Microsoft débarque en pays CRM

Copenhague– Dès janvier 2008, la solution Dynamics CRM 4.0 sera disponible en français, et même en version multilingue et multidevisees. « *Après un an de tests auprès de nos partenaires éditeurs, nous avons étendu l'opération aux intégrateurs depuis le printemps. Cette nouvelle version s'inscrit dans la continuité de CRM 3.0, avec pour vocation d'accompagner les modes de travail naturels des utilisateurs,* » confie Christine O'Meara, responsable marketing produit Dynamics CRM chez Microsoft.

Trois maximes pour Dynamics CRM

L'éditeur de Redmond cite les trois principes-clés conduisant le développement de son logiciel CRM. En premier lieu, « Works the way you do » (il travaille dans le même sens que vous), pour mettre en avant cette notion d'accompagnement qui ne perturbe pas les habitudes, et propose la meilleure ergonomie et une utilisation intuitive. « Works the way your business does » (Il fonctionne de la même façon que vous activités) évoque l'adaptabilité aux métiers de l'entreprise et le choix de l'éditeur de « *favoriser le paramétrage face aux modèles préparés, car chaque entreprise a sa propre vision, y compris dans un même secteur,* » souligne Christine O'Meara. Enfin, « Works the way the technology should » rappelle la simplicité d'implémentation et d'utilisation, avec une technologie la plus transparente possible pour l'utilisateur, jusqu'au mode hébergé.

Des nouveautés réclamées et attendues

Outre de meilleures performances et la possibilité de travailler avec plusieurs milliers d'utilisateurs, on notera parmi les nouveautés :

- Des possibilités simplifiées d'import/export de données au format Excel (ou texte, CSV). Par exemple, il est possible après l'achat d'une base de données prospect Excel de l'importer dans CRM 4.0 pour la "calibrer", puis de l'exporter à nouveau pour enrichissement par un prestataire par exemple, avant de les réimporter dans le logiciel.
- Un contrôle de saisie des nouvelles entités pour alerter de l'existence d'un homonyme,
- un tracking des e-mails plus discret et plus évolué,
- l'intégration directe à Office Communication Server,
- le Workflow reposant sur Windows Workflow Foundation,
- Un assistant de Workflow spécifique pour Dynamics CRM 4.0,
- Un nouvel assistant de reporting pour l'utilisateur final,
- Le multilinguisme et le multidevise,
- L'ergonomie Office 2007...

De plus, Dynamics CRM reste accessible via un navigateur Web, Outlook, ou un terminal mobile. Ses fonctions peuvent également être intégrées à d'autres applications via une exposition sous forme de services Web. Une caractéristique appréciée par les éditeurs et intégrateurs.

Les hébergeurs, call-centers ou grandes entreprises, apprécieront également une nouveauté importante : la possibilité lancer plusieurs fois le logiciel sur un même serveur. Des hébergeurs qui avancent des prix de l'ordre de 45 euros par utilisateur et par mois, lors de l'événement Dynamics Convergence à Copenhague, ce 24 octobre 2007.

De nouveaux modes de licence

Si les prix ne sont pas encore arrêtés pour Dynamics CRM 4.0, la politique tarifaire est annoncée avec quelques nouveautés.

Le logiciel est facturé par utilisateur nommé (sur plusieurs équipements – portable, PDA, PC...), par équipement nommé (un PC pour plusieurs utilisateurs, pour les call-centers par exemple). Et la version 4 ajoute une licence en consultation uniquement pour les utilisateurs internes à l'entreprise.

La licence External Connector permettant d'ouvrir la solution en extranet et vendue au forfait est maintenue (environ 17 000 euros en illimité sous la version 3), et existera aussi en mode consultation uniquement (Read Only). Enfin, la solution hébergée est proposée aux hébergeurs avec une facturation par utilisateur, par mois et par site. (voir [notre article](#))