

Microsoft met du CRM sur les PDA

Microsoft fait évoluer ses solutions de gestion de la relation client ou CRM (

customer relationship management) en se rapprochant des usages des commerciaux. Pour ces derniers, en effet, les périphériques de poches se sont généralisés, et il est devenu évident pour Microsoft de les intégrer dans sa stratégie CRM. CRM Sales for Outlook devrait apparaître sur le marché cet été. Il offrira aux équipes commerciales la possibilité d'accéder au système de CRM de leur société à partir de leurs terminaux mobiles, logiquement au format Pocket-PC. Un commercial pourra ainsi consulter des informations sur son client avant un rendez-vous, puis saisir des informations tout en restant synchronisé avec le système CRM de sa société. Microsoft devrait aussi proposer de nouvelles interfaces pour intégrer sa suite CRM avec les applications d'ERP en *'back-end'*. Quand aux processus marketing, ils devraient être largement plus automatisés afin de dépasser les pratiques limitées des solutions de CRM. Quant aux lignes ERP acquises par l'éditeur, dont Axapta, Great Plains (dont la version 8.0 attendue elle aussi pour l'été devrait se rapprocher d'Outlook et bénéficier d'une meilleure intégration avec Office) et Navision, elles seront maintenues jusqu'en 2013. Des nouvelles intéressantes pour les clients CRM et ERP américains de Microsoft, dont les applications en France sont encore marginales ou inexistantes, mais ne demandent qu'à trouver leur public, en particulier chez les PME.