

SugarCRM concrétise sa vision de l'expérience client de nouvelle génération par le rachat de Node Inc, avec à la clé une meilleure prévisibilité et performance.

SugarCRM Inc., l'inventeur des solutions d'expérience client (CX) « time-aware », annonce l'acquisition de Node Inc., une plateforme d'intelligence artificielle (IA) qui s'appuie sur les données CRM et d'autres sources extérieures pour offrir un niveau de prévisibilité sans précédent, sur différents scénarios envisageables. Cette acquisition vient compléter la plateforme CX « time-aware » de Sugar en prédisant automatiquement les résultats attendus et en mettant en évidence de possibles difficultés et opportunités.

Toutes les entreprises cherchent à valoriser leurs données. Les modèles de Deep learning sont limités par la qualité et la quantité des données disponibles, qui sont le plus souvent faussées ou incomplètes dans les déploiements CRM. Les modèles de deep learning de Node identifient des signaux avec une précision 81% supérieure à celle des approches heuristiques, avec à la clé une performance accrue et une vraie prévisibilité.

« D'emblée, Sugar est déjà une fantastique plateforme », déclare Paul Greenberg, président du 56 Group et auteur de CRM at the Speed of Light. « L'ajout de Node permet d'apporter une précision prédictive impressionnante à la plateforme et aux produits de Sugar. Et maintenant plus que jamais, il est essentiel d'exploiter toutes les données et tous les signaux disponibles pour procurer de meilleurs résultats aux clients comme aux entreprises ».

Cette nouvelle acquisition fait suite à une série d'innovations concrétisant la vision de Sugar de la nouvelle génération d'expérience client haute définition (HD-CX), à commencer par le lancement l'an dernier des solutions CX « no touch » et « time-aware », de Sugar pour les équipes des ventes, du marketing et des services.

« Pour obtenir une visibilité haute définition de votre entreprise et de vos clients, depuis la prospection jusqu'au prévisionnel, il convient de remplacer l'ancien modèle fragmenté et faussé par un modèle ultra ciblé et riche par ses fonctionnalités et sa portée », déclare Craig Charlton, CEO de SugarCRM. « Sugar démocratise l'IA et crée une expérience client de nouvelle génération en combinant puissamment les fonctionnalités IA, « time-aware » et d'enrichissement de données pour stimuler la performance et mieux affiner la prévisibilité des entreprises de toute taille. »

La technologie IA de Node ouvre la plateforme CX « time-aware » de Sugar sur l'avenir. La solution combinée offre de très nombreuses fonctionnalités aux équipes de ventes, du marketing et des services parmi lesquelles :

- Identification des clients qui risquent de s'en aller, ce qui donne suffisamment de temps pour agir et les solliciter de la façon la plus stratégique possible

- Prédiction de la probabilité de conversion à partir de modèles de scoring de leads
- Prévisions à base d'insights et conseils prescriptifs pour augmenter l'atteinte des objectifs et la conclusion des ventes
- Recommandations de produits complémentaires au bon moment du parcours client pour augmenter le panier moyen
- Confirmation de l'attribution au marketing et de la contribution du marketing aux ventes réalisées
- Amélioration des modèles d'engagement client par l'acheminement prédictif des dossiers et grâce à des données contextuelles en temps réel pour mieux informer les professionnels du service client

Découvrez [ici](#) comment les solutions CX de Sugar induisent une performance accrue et une vraie prévisibilité grâce à l'IA.

A propos de SugarCRM

Le logiciel « time-aware » de SugarCRM pour les équipes des ventes, du marketing et des services aide les entreprises à proposer une expérience client haute définition (HD-CX). Aux équipes des entreprises du mid-market intéressées par une plateforme CX, Sugar procure les données client « time-aware » dont elles ont besoin pour générer une vue claire du client et atteindre de nouveaux niveaux de performance et de prévisibilité afin de mieux valoriser le cycle de vie du client.

Plus de 4500 entreprises dans plus de 120 pays utilisent le logiciel SugarCRM. Société basée dans la Silicon Valley, SugarCRM est financée par Accel-KKR.



Consultez la version source sur [businesswire.com](https://www.businesswire.com/news/home/20200824005184/fr/) : <https://www.businesswire.com/news/home/20200824005184/fr/>