

Rachat de Parature : Microsoft muscle son CRM pour se frotter à Salesforce

[Microsoft](#) met la main sur **Parature**, un service de **gestion du support client en mode Saas**, quasi-inconnu dans l'Hexagone. Montant de la transaction : **pas moins de 100 millions de dollars**, selon [TechCrunch](#). Un montant que n'ont pas confirmé les intéressés ; Parature se contentant sur son compte Twitter de confirmer le rapprochement. Microsoft, de son côté, précise qu'environ 100 salariés rejoindront ses rangs. Notons que Parature était déjà partenaire du premier éditeur mondial.

L'outil de gestion des interactions client en mode self-service – voué à remplacer un centre d'appel ou un SAV – viendra **renforcer l'offre Dynamics CRM** de Redmond. Rappelons que Microsoft a **déjà racheté MarketingPilot** (automatisation du marketing) et **NetBreeze** (monitoring de réseaux sociaux) pour se renforcer dans le CRM, domaine où le géant de l'édition n'est qu'un challenger malgré la rapide croissance de cette activité.

Ce marché reste en effet **dominé par le trio Salesforce – SAP – Oracle**. Néanmoins, Gartner considère que la firme de Steve Ballmer dispose au troisième trimestre dernier d'une part de marché de 6,3%, devançant ainsi IBM à la quatrième place.

Base de données : le « joyau de la couronne »

Parature amène à Microsoft sa base de données de connaissances en self-service, son service de relation clients, des fonctions de chat en direct, l'accès via mobile ou encore un outil de relation clients pour Facebook. Dans un [billet de blog](#), **Ray Wang**, analyste de Constellation Research et spécialiste de l'applicatif, estime que la base de données en self-service constitue « *le joyau de la couronne* » de Parature et l'apport le plus intéressant pour Dynamics CRM. Cette **base a été rebâtie récemment** et « *c'est une des plus modernes de l'industrie* », selon l'analyste.

Créée en 2000 sous le nom de Cyrade Technologies par 5 étudiants de Cornell University (Etat de New York), Parature change de nom en 2003 pour adopter son patronyme actuel (raccourci pour « Paradigm of the Future »). **30 millions de dollars ont été injectés** dans la société d'édition par des fonds comme Valhalla Partners, Sierra Ventures et Accel Partners.

Impliquée dans les réseaux sociaux

En 2012, Parature affiche une base installée de **70 millions d'utilisateurs de ses services CRM** dans le Cloud (contre 35 millions en 2011). Ils ont été adoptés par 3 000 marques ou enseignes (dont IBM ou Ask.com). Les solutions sont disponibles en 33 langues et le support est assuré dans 45 pays (des packs sont disponibles pour la France).

Parature se distingue par son implication dans le Web social avec un outil de relation clients pour Facebook sorti en 2010 ou encore une solution de supervision plus large pour analyser les interactions avec les réseaux sociaux (Parature Social Monitor). Un atout non négligeable face à un

acteur comme Salesforce qui baigne dans cet univers 2.0, remarquent [nos confrères de ITespresso](#).

La société, basée à Vienna (Etat de la Virginie, à 15 kilomètres de Washington DC), s'est également impliquée dans le mobile avec la déclinaison Parature for Mobile.

Fin 2013, Microsoft avait présenté deux nouvelles versions de ses solutions Dynamics : CRM 2013 et AX 2012 R3 (ERP).

Voir aussi

[Silicon.fr étend son site dédié à l'emploi IT](#)

[Silicon.fr en direct sur les smartphones et tablettes](#)