

# Salesforce.com : nouvelle version et connecteur SAP

20ème génération de la gamme de solutions CRM (

*Customer Relationship Management* ou gestion de la relation client), **Summer'06** apporte sont lot de nouveautés et confirme la position de leader mondial de Salesforce.com sur le marché du CRM à la demande. La version 'Summer'06' est immédiatement disponible pour l'ensemble des 22.700 clients et des 444.000 abonnés dans le monde de salesforce.com. C'est là l'un des avantages majeurs des solutions 'on demand'. Le modèle à la demande de salesforce.com permet en effet à l'intégralité de sa base de clients de migrer vers la nouvelle version de sa solution de manière transparente en gardant toutes les personnalisations et intégrations existantes. « Avec plus de 20 générations de sa solution, Salesforce.com a évolué en passant de pionnier du marché du CRM à la demande à un positionnement de leader du marché CRM dans son ensemble », a déclaré Marc Benioff, Chairman et CEO de Salesforce.com. « Pendant que nos concurrents se débattaient pour créer, élaborer et distribuer de nouvelles solutions, nous avons été l'un des rares acteurs du marché à contribuer à la réussite de nos clients. »

**Le succès d'AppExchange** Cette annonce est aussi l'occasion d'afficher le succès d'AppExchange, l'outil de personnalisation et d'extension des déploiements CRM qui permet de développer à partir du CRM Salesforce.com des applications personnalisées. En six mois d'exploitation en ligne d'AppExchange, plus de 10.000 installations de plus de 280 applications disponibles ont été effectuées. Les clients de Salesforce.com ont téléchargé plus de 134.000 applications de démonstrations. Et plus de 43.000 applications personnalisées et objets ont été déployés via AppExchange. **Les nouvelles fonctionnalités de 'Summer'06'** Parmi les nouvelles fonctionnalités, 'Summer'06' propose un nouveau service à la demande avec Partnerforce, **Salesforce Partner Edition** (PRM), qui permet de suivre les prévisions de ventes consolidées et de gérer des tableaux de bord sur les opportunités en cours par les forces de ventes directes, mais également par les réseaux de vente indirecte. Une extension de l'offre à la demande sur mobilité, **AppExchange Mobile**, permet de bénéficier d'un support mobile complet en termes de produits et de prix. Les commerciaux peuvent désormais consulter, ajouter, éditer et supprimer les informations sur chaque produit ou service qu'ils vendent par opportunité lorsqu'ils sont en déplacement. Une solution de CRM intégrée avec **Advanced Call Scripting** guide les équipes de ventes et de services professionnels en leur mettant à disposition le bon script pour commercialiser, vendre et offrir un support aux clients. Les agents des clients de Salesforce.com peuvent bénéficier de l'accès à des scripts, l'accompagnement du client avec des documents de questions/réponses, ou des propositions des réponses les plus fréquentes à une question. Enfin, une vue sur l'historique des ventes et des activités marketing, **Historique du Suivi des Opportunités**, permet de s'assurer de la conformité réglementaire et de réaliser des audits. Elle permet aux responsables des ventes de suivre, semaine après semaine, les changements sur le statut des opportunités, de faire des analyses, des historiques, de sélectionner les informations pouvant être utiles dans le cadre d'un audit détaillé et s'assurer qu'il soit conforme avec un historique et avec les échanges avec le client.

## **Un connecteur SAP R/3**

Parallèlement, Salesforce.com a lancé **Salesforce Connector for SAP R/3**, qui permettra aux entreprises d'intégrer Salesforce.com avec leur back-office SAP R/3 pour obtenir une vue unique et

complète de toutes leurs données clients. Le connecteur de Salesforce pour SAP R/3 apportera différents avantages, comme l'intégration de données rapide et simple à l'aide d'un outil d'implémentation qui gère de bout en bout l'intégration entre Salesforce.com et SAP R/3, et permet d'accélérer le processus de migration des données client. Un support pour la synchronisation bidirectionnelle de Salesforce.com et de SAP R/3 synchronisera les informations sur les comptes afin que les données client soient à jour dans les deux systèmes simultanément. Un accès aux données clients du front-office et du back-office via Salesforce.com pour prendre rapidement des décisions de meilleures qualités grâce à la transparence de l'information. Un support pour les processus métiers centrés sur les données client couvrant les deux applications en intégrant des domaines clés de Salesforce et SAP R/3 Le connecteur *Salesforce Connector for SAP R/3* est disponible en option gratuite pour les abonnés à *Unlimited Edition*. Pour les utilisateurs d'*Enterprise Edition*, elle est disponible pour 12.000 \$ par an.