

SugarCRM : la gestion client en open source

version 5.0

Produit communautaire par excellence, le californien SugarCRM annonce la sortie de la version bêta Sugar 5.0 de sa solution de Gestion de la Relation Client (GRC ou CRM) 'open source'.

Cette nouvelle version s'enrichit de fonctionnalités de premier plan, comme:

- une architecture à la demande,
- un client de messagerie Ajax
- la capacité de développer des modules sur mesure.

John Roberts, directeur général de SugarCRM, ne cache pas l'ambition de l'éditeur de « *faire sauter le verrou des solutions de GRC propriétaires.* »

Pour cela, Sugar 5.0 propose un nouveau référentiel '*Module Builder*' qui permet de créer des modules sur mesure qui vont permettre à l'entreprise d'enrichir la plate-forme. Et une nouvelle interface utilisateur dédiée au traitement des méta-données stocke les informations de personnalisation.

Au niveau de la gestion client, un nouveau client de messagerie Ajax s'ouvre à la portabilité d'une messagerie hébergée. Les tableaux de bord ont été optimisés. Ils sont accessibles depuis la page d'accueil, et ils proposent de nouvelles fonctionnalités de création graphique.

Autre avancée majeure, SugarCRM dispose d'une nouvelle architecture 'multi-instances' à la demande, qui embarque les mises à niveau automatiques, le développement de nouvelles fonctionnalités sur des serveurs de tests, et une grande souplesse de déploiement pour passer du '*on-site*' au '*on-demand*'.

Le CRM (*Customer Relationship Management*), la gestion de la relation client, est certainement l'un des domaines des progiciels IT les plus actifs, et qui propose des modèles économiques parmi les plus innovants. Au côté des géants (SAP, Oracle, Sage, etc.) on trouve des projets remarquables et séduisants, comme Salesforce.com sur le CRM en ligne ou SugarCRM sur l'open-source.

C'est pourquoi nous assistons à une convergence des fonctionnalités. Et il n'est pas étonnant de constater que les innovations apportées par un Sugar 5.0 le rapprochent finalement des innovations apportées par ses concurrents.