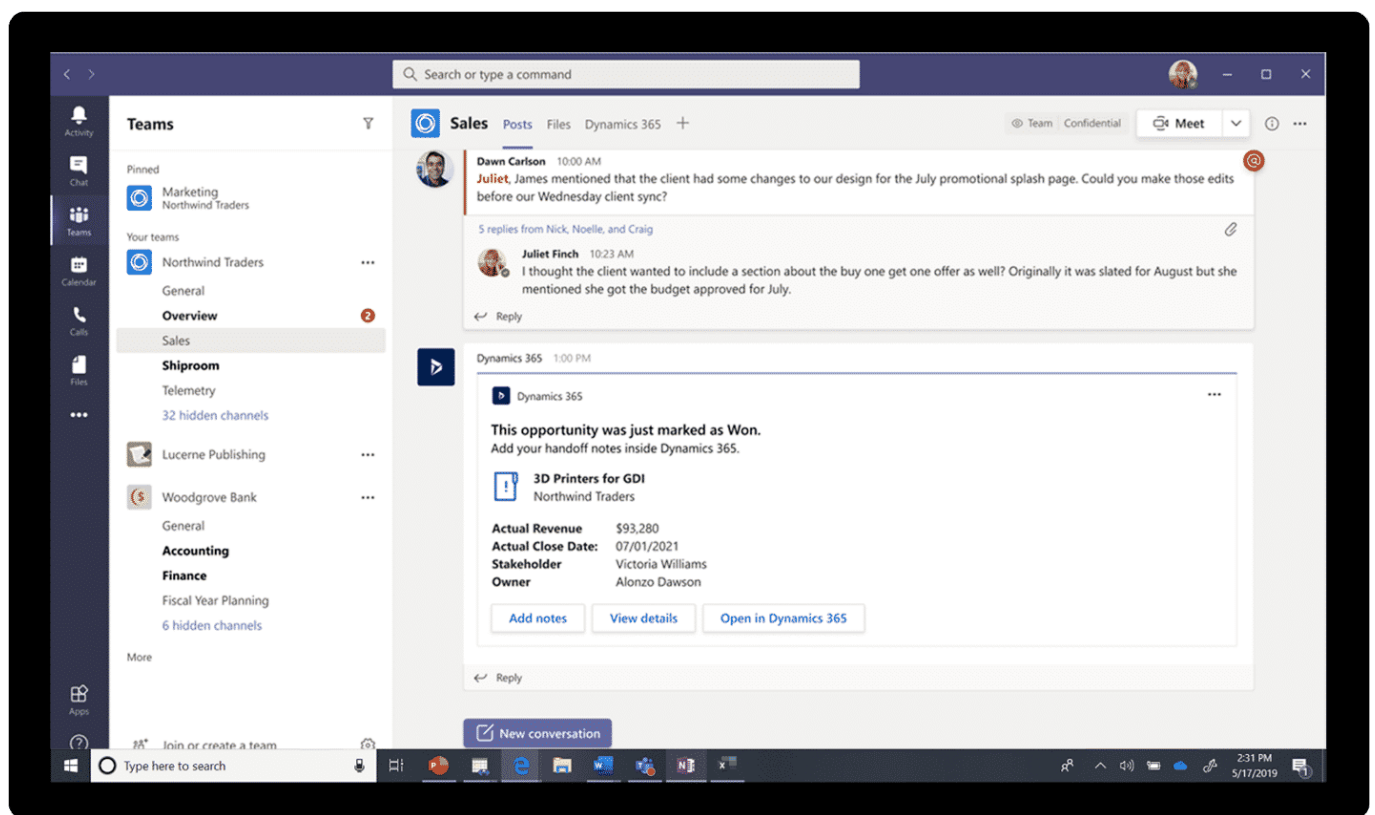


Microsoft Teams et les CRM : connexion en cours

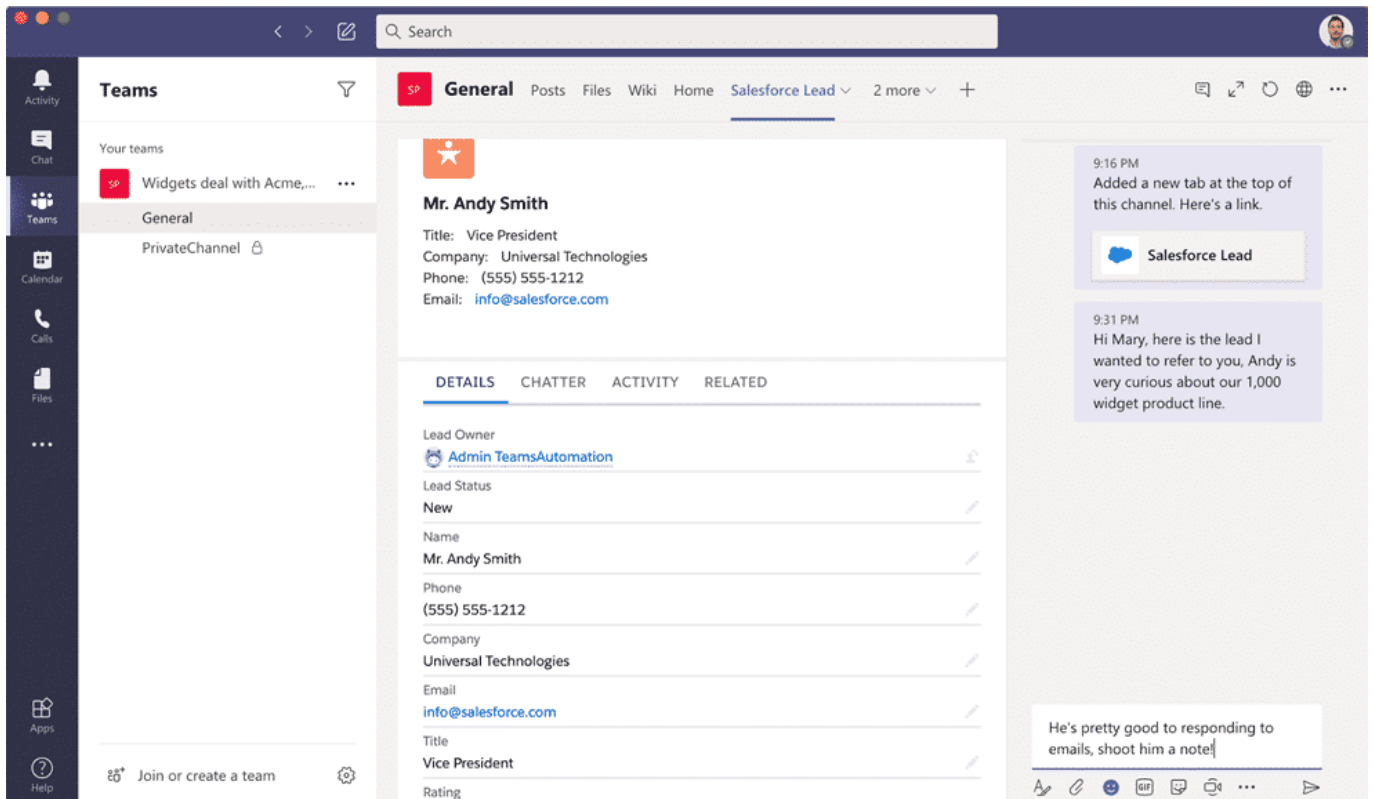
Où en est l'intégration de Teams avec les principaux CRM ? Microsoft a donné quelques [nouvelles](#) la semaine dernière lors de sa conférence Ignite. Outre son logiciel Dynamics, il a évoqué, entre autres, ceux de Salesforce et de SAP.

Sur chacune de ces jonctions, le chantier reste en cours. Pour ce qui est de la passerelle Dynamics-Teams, on se référera à la [page web](#) que Microsoft lui dédie. Ainsi qu'au tableau ci-dessous. On relèvera surtout la [suppression](#) des coûts d'intégration. Concrètement, tout utilisateur de Teams peut accéder au Dynamics 365 de son organisation, qu'il ait ou non une licence pour le CRM.



La jonction [avec Salesforce](#) était entrée en phase expérimentale [en octobre 2020](#). Depuis quelques semaines, la disponibilité générale est [effective](#), avec la mise à jour Summer '21 du CRM. Elle [vaut](#) pour les utilisateurs de Sales Cloud et Service Cloud, éditions Enterprise et Unlimited.

On trouve le même cœur fonctionnel qu'avec Dynamics. Par exemple la modification des enregistrements CRM dans une conversation Teams. S'y ajoute notamment l'épinglage de ces mêmes enregistrements dans les canaux et les discussions. Ainsi que la possibilité de les mentionner et d'en obtenir un aperçu sous forme de carte.



Sur le volet SAP, il y a les travaux « officiels » avec l'éditeur allemand. Microsoft les mène dans le cadre d'un [partenariat](#) plus large officialisé fin 2019. La vidéo suivante donne une idée des axes de développement. Ils dépassent l'axe CRM, avec S/4HANA en tête de liste. Mais Sales Cloud est aussi dans le pipeline.

Il y a aussi les travaux de tiers, qui proposent des intégrations parfois plus abouties. Mais qui ont un coût. En tout cas pour [celle-ci](#), qui revient au minimum à 32 000 €.

Illustration principale © Dimitri Karastelev – Unsplash