

# Variation CRM en modes hébergés selon Microsoft

**Avec la “Convergence” Microsoft Dynamics, votre solution CRM ne devient-elle pas une des fonctions de la plate-forme Dynamics, via Sharepoint ?**

Pour Microsoft, le CRM correspond à un marché spécifique avec des attentes spécifiques, initialement poussé par les services commercial ou marketing. Cependant, nous faisons en sorte que cette plate-forme à part entière interagisse au mieux avec nos autres solutions. Ainsi, CRM Dynamics s’interface étroitement avec Office Communication Server, et peut par exemple indiquer l’état de présence et de disponibilité d’un contact, et permet d’entrer en communication directe avec lui en un clic, par tchat, e-mail, téléphone... Et cette intégration s’effectue directement, sans passer par Sharepoint. Dynamics CRM est une plate-forme à part entière qui peut interagir avec Sharepoint. Et la convergence consiste à rapprocher les produits en utilisant les mêmes fondations .net et SQL Server. Et cette version 4.0 ajoute Windows Workflow Foundation à la liste. En effet, avec Dynamics CRM 3.0, il s’agissait d’un workflow spécifique interne à la solution. Une étape supplémentaire vers la convergence qui ne signifie pas une seule plate-forme.

Pour nous, CRM est une plate-forme applicative disposant de nombreuses fonctions que l’on peut combiner pour créer une solution sur mesure. D’ailleurs, la plupart de nos clients et partenaires l’utilisent ainsi. **Quels types de licences proposez-vous pour Dynamics CRM, en mode logiciel ou hébergé ?**

Tout d’abord, la version 4.0 maintient la possibilité d’utiliser un navigateur Web ou Outlook comme client sur divers équipements (y compris mobile), ainsi que l’intégration possible à (ou via) Sharepoint. Deux modes de licences sont disponibles : “Read Only” ou “Full licence”. La première, destinée aux portails et consistant à accéder à la solution via Sharepoint uniquement en lecture, est donc vendue pour un nombre d’utilisateurs illimités. Pour la seconde, nous la proposons par “utilisateur nommé” (utilisable sur divers équipements), ou par équipement avec plusieurs utilisateurs sur la même machine. Enfin, la Subscriber Access License concerne les hébergeurs. Dans ce cas, nous facturons le client par utilisateur, par mois sur un site. Auparavant, il fallait dédier un serveur par entreprise, mais avec la version 4.0, il devient possible de mutualiser de façon étanche un même serveur. Outre de meilleures performances, des fonctions plus évoluées, et cette économie de coûts appréciable pour nos partenaires hébergeurs, nous avons baissé les tarifs.

**Depuis quelque temps, on entend parler de CRM Live, une solution Microsoft concurrente de Dynamics CRM en mode hébergé ?**

Aujourd’hui, CRM Live ne concerne que l’Amérique du Nord, et s’adresse à des entreprises de 5 à 25 utilisateurs, avec des fonctions basiques. Cette offre ne concurrence donc pas le marché qu’adressent nos partenaires Dynamics CRM. Précision importante : CRM Live est aussi revendue par nos partenaires, mais sous une forme peu personnalisable, et sans l’intégration avec Sharepoint. Et nous commençons à peine à déployer une centaine de clients en test. Pour Microsoft, cela participe d’une démarche d’apprentissage qui durera encore une bonne partie de l’année 2008. Et si l’entreprise nécessite plus de fonctions, de l’intégration, ou un plus grand

nombre d'utilisateurs, elle migre alors vers le logiciel ou Dynamics en mode hébergé. Et dans les deux cas, l'information est récupérable.

Le lancement officiel aux États-Unis n'aura lieu qu'au printemps 2008, et rien n'est encore planifié pour l'Europe.