

# Comparatif des principaux CRM étudiés

par Fleur-Anne BLAIN ([fablain.developpez.com](mailto:fablain.developpez.com))

Date de publication : 18/04/2007

Dernière mise à jour : 18/04/2007

Ce tutoriel a pour but de vous présenter ce qu'est un Gestionnaire de Relation Client(GRC), plus communément appelé Customer Relationship management (CRM), à travers ses principales fonctionnalités.



*Le caractère "-" signifie que l'information n'est pas connue.*

- 1 - Microsoft CRM
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation
  - Autres
- 2 - Salesforce
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation
  - Autres
- 3 - Eudoweb
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation
  - Autres
- 4 - Nextapplication
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation
  - Autres
- 5 - Oracle CRM (3 versions)
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation
  - Autres
- 6 - Neolane V4
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation
  - Autres
- 7 - Sage CRM (3 versions)
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation
  - Autres
- 8 - Vente Partner
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation
  - Autres
- 9 - MySAP
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation
  - Autres
- 10 - Selligent x@
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation
  - Autres
- 11 - Siebel
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation

- Autres
- 12 - Hyperion
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation
  - Autres
- 13 - Terrasoft CRM
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation
  - Autres
- 14 - QuickBusiness
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation
  - Autres
- 15 - Cegid
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation
  - Autres
- 16 - Timeless
  - Vente
  - Marketing et Analyse
  - Gestion et Organisation
  - Autres

## 1 - Microsoft CRM

### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect)** : Coordonnées du contact, Historique des échanges : appels, visites, courriers, emails#Préférences: emailings et contacts téléphoniques autorisés ou non
- **Gestion doublon** : Gérée
- **Gestion des opportunités** : Conversion simplifiée de prospects qualifiés en opportunités. Suivi des opportunités sur tout le cycle de vente
- **Gestion processus de vente** : Création de devis précis à partir d'un catalogue, conversion devis en commande (modifiable et enregistrable), etc.
- **Catalogue produits** : Gérée
- **Planification ventes** : Préviation des ventes à venir, par territoire
- **Gestion comptes** : Description du compte, avec ses établissements et filiales. Liste des contacts associés au compte. Notes relatives au compte et documentations attachées
- **Gestion contrats** : Création et suivi des contrats de service avec mise à jour automatique des informations associés

### Marketing et Analyse

- **Mailing** : Génération et envoi de messages de réponse automatique aux demandes des clients, d'après des modèles et des règles de workflow personnalisables.
- **E-Mailing** : Ciblage multi critères des clients, exploitation de modèles d'e-mailings pour l'envoi en masse de messages personnalisés
- **Faxing** : Gérée
- **SMS** : -
- **Requêteur complet** : Gérée
- **Documentation commerciale/marketing** : Création, gestion et diffusion des supports vente et marketing, notamment brochures, livres blancs, rapports sur la concurrence, etc.
- **Veille concurrentielle** : Gérée
- **Gestion territoires commerciaux** : Planification, affectation des ressources.
- **Gestion WEB** : -
- **Reporting/Etat** : Gérée
- **Gestion call center** : -
- **Règles de workflow** : Routage des demandes et workflow automatisés
- **Analyse/Stat/Graphique** : Édition de rapports de performance des campagnes, comparaison des coûts et des recettes de chaque campagne, analyse globale de la contribution du marketing.

### Gestion et Organisation

- **Gestion documents** : Gérée
- **Suivi/historique des tâches** : Gérée
- **Import/Export** : Gérée
- **Tableaux de bord** : Gérée
- **Messagerie électronique** : Outlook

- **Agenda ( public, privé )** : Planification des rendez-vous et des réunions.
- **Alertes** : Gérée
- **Gestion pièces jointes** : Gérée

## Autres

- **Gestion commission/primes** : Gérée
- **Gestion multilingue** : Supposée
- **Gestion multidevise** : Supposée
- **Moteur de recherche** : Base de connaissances interrogeable par mots clés.
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : Paramétrable
- **Gestion filiales/partenaires** : -
- **Mobilité** : portable, Pocket PC, Internet
- **Utilisation offline** : Supposée
- **Personnalisation** : Modification des formulaires, des champs de données, des relations entre entités via des outils Web intuitifs. Personnalisation l'espace de travail.
- **Autres logiciels** : Outlook, Microsoft Office, SQL Server Reporting Services

## 2 - Salesforce

### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect)** : Gérée. Segmentation en liste selon les critères choisis. Informations modifiables en ligne par le client,
- **Gestion doublon** : Gérée. Utilitaire de fusion des comptes, des contacts
- **Gestion des opportunités** : Suivi centralisé de toutes les données relatives aux opportunités, notamment les événements jalon, les décideurs, les partenaires, les communications client, etc.
- **Gestion processus de vente** : Processus de vente et mises en page différents possibles
- **Catalogue produits** : Gérée (en option selon les versions)
- **Planification ventes** : Gérée
- **Gestion comptes** : Référentiel complet de comptes et de contacts. Historique. Hiérarchie des comptes (parrainage)
- **Gestion contrats** : Gestion des renouvellements

### Marketing et Analyse

- **Mailing** : E-mails personnalisés basés sur des modèles
- **E-Mailing** : Gérée
- **Faxing** : -
- **SMS** : -
- **Requêteur complet** : Gérée
- **Documentation commerciale/marketing** : Référentiel central de documentation commerciale/marketing.
- **Veille concurrentielle** : Gérée
- **Gestion territoires commerciaux** : Gérée
- **Gestion WEB** : -
- **Reporting/Etat** : Personnalisation de rapports à l'aide d'assistants.
- **Gestion call center** : -
- **Règles de workflow** : Gérée, personnalisée
- **Analyse/Stat/Graphique** : Efficacité des campagnes, données démographiques, analyse des affaires gagnées et perdues. Graphiques personnalisés. Création de formules mathématiques

### Gestion et Organisation

- **Gestion documents** : Gérée
- **Suivi/historique des tâches** : Gérée
- **Import/Export** : Gérée par un assistant (mappage)
- **Tableaux de bord** : Un tableau de bord unique (scorecard) pour l'entreprise
- **Messagerie électronique** : Outlook
- **Agenda ( public, privé)** : Gérée
- **Alertes** : Définition des alertes et règles personnalisées
- **Gestion pièces jointes** : Gérée

## Autres

- **Gestion commission/primes** : -
- **Gestion multilingue** : Portugais, Chinois, Anglais, Français, Allemand, Italien, Japonais, Coréen, Espagnol, Suédois
- **Gestion multidevise** : Conversion des devises automatiques
- **Moteur de recherche** : Gérée
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : Gérée
- **Gestion filiales/partenaires** : Accès aux informations sur tous les canaux de vente à travers un "portail" optionnel
- **Mobilité** : Palm OS, votre Pocket PC, téléphone portable ou tout autre dispositif mobile off line, sans fil
- **Utilisation offline** : Gérée
- **Personnalisation** : Gérée
- **Autres logiciels** : Outlook, Microsoft Office, intégration avec tous les systèmes ou toutes les applications de l'entreprise

### 3 - Eudoweb

#### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect) :** Gérée
- **Gestion doublon :** Supposée
- **Gestion des opportunités :** -
- **Gestion processus de vente :** -
- **Catalogue produits :** -
- **Planification ventes :** Gérée
- **Gestion comptes :** -
- **Gestion contrats :** -

#### Marketing et Analyse

- **Mailing :** Gérée
- **E-Mailing :** Gérée
- **Faxing :** Gérée
- **SMS :** Gérée
- **Requêteur complet :** Gérée
- **Documentation commerciale/marketing :** Gérée
- **Veille concurrentielle :** -
- **Gestion territoires commerciaux :** Gérée
- **Gestion WEB :** -
- **Reporting/Etat :** -
- **Gestion call center :** -
- **Règles de workflow :** -
- **Analyse/Stat/Graphique :** Gérée

#### Gestion et Organisation

- **Gestion documents :** -
- **Suivi/historique des tâches :** Gérée
- **Import/Export :** -
- **Tableaux de bord :** Supposée
- **Messagerie électronique :** Outlook
- **Agenda ( public, privé ) :** Gérée
- **Alertes :** -
- **Gestion pièces jointes :** -

#### Autres



- **Gestion commission/primes** : -
- **Gestion multilingue** : -
- **Gestion multidevise** : -
- **Moteur de recherche** : -
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : Gérée
- **Gestion filiales/partenaires** : -
- **Mobilité** : -
- **Utilisation offline** : -
- **Personnalisation** : Paramétrage de votre application en fonction de votre secteur d'activité, des utilisateurs, de votre contexte d'évolution
- **Autres logiciels** : Outlook, palm pilot, Datawarehouse#

## 4 - Nextapplication

### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect)** : Gérée. Accès a toutes les informations en relation avec un contact
- **Gestion doublon** : Supposée
- **Gestion des opportunités** : Gérée
- **Gestion processus de vente** : Gérée
- **Catalogue produits** : -
- **Planification ventes** : -
- **Gestion comptes** : -
- **Gestion contrats** : Gérée

### Marketing et Analyse

- **Mailing** : Gérée
- **E-Mailing** : Gérée
- **Faxing** : -
- **SMS** : -
- **Requêteur complet** : Gérée
- **Documentation commerciale/marketing** : Gérée
- **Veille concurrentielle** : -
- **Gestion territoires commerciaux** : Gérée
- **Gestion WEB** : -
- **Reporting/Etat** : Gérée
- **Gestion call center** : -
- **Règles de workflow** : Supposée
- **Analyse/Stat/Graphique** : Gérée. Ciblage / Analyse multicritères

### Gestion et Organisation

- **Gestion documents** : Gérée
- **Suivi/historique des tâches** : Gérée
- **Import/Export** : -
- **Tableaux de bord** : Gérée
- **Messagerie électronique** : Outlook, Lotus Notes
- **Agenda ( public, privé)** : Gérée
- **Alertes** : Gérée
- **Gestion pièces jointes** : Gérée

### Autres

- **Gestion commission/primes** : -
- **Gestion multilingue** : -
- **Gestion multidevise** : -
- **Moteur de recherche** : Gérée
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : Gérée
- **Gestion filiales/partenaires** : Accès à travers un portail
- **Mobilité** : -
- **Utilisation offline** : Gérée
- **Personnalisation** : Gérée
- **Autres logiciels** : Outlook, Lotus Notes

## 5 - Oracle CRM (3 versions)

### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect) :** Gérée
- **Gestion doublon :** Gérée
- **Gestion des opportunités :** Gérée
- **Gestion processus de vente :** Gérée
- **Catalogue produits :** Supposée
- **Planification ventes :** Gérée
- **Gestion comptes :** Gérée
- **Gestion contrats :** Gérée

### Marketing et Analyse

- **Mailing :** Gérée
- **E-Mailing :** Gérée
- **Faxing :** Gérée
- **SMS :** -
- **Requêteur complet :** Gérée
- **Documentation commerciale/marketing :** Gérée
- **Veille concurrentielle :** Supposée
- **Gestion territoires commerciaux :** Gérée
- **Gestion WEB :** -
- **Reporting/Etat :** Gérée
- **Gestion call center :** -
- **Règles de workflow :** Gérée
- **Analyse/Stat/Graphique :** Gérée

### Gestion et Organisation

- **Gestion documents :** Gérée
- **Suivi/historique des tâches :** Gérée + digramme de GANTT
- **Import/Export :** -
- **Tableaux de bord :** Gérée
- **Messagerie électronique :** Gérée
- **Agenda ( public, privé ) :** Supposée
- **Alertes :** Gérée
- **Gestion pièces jointes :** Supposée

### Autres

- **Gestion commission/primes** : -
- **Gestion multilingue** : Supposée
- **Gestion multidevise** : Supposée
- **Moteur de recherche** : Gérée
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : Gérée
- **Gestion filiales/partenaires** : Gérée
- **Mobilité** : -
- **Utilisation offline** : -
- **Personnalisation** : Gérée
- **Autres logiciels** : MS Project

## 6 - Neolane V4

### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect)** : Gérée. Définition de groupes, échantillons, segments.
- **Gestion doublon** : Gérée
- **Gestion des opportunités** : Gérée
- **Gestion processus de vente** : Gérée. Gestion par e-mail( confirmation commande, facture, livraison, etc.)
- **Catalogue produits** : Supposée
- **Planification ventes** : Gérée
- **Gestion comptes** : Gérée
- **Gestion contrats** : -

### Marketing et Analyse

- **Mailing** : Gérée. base de données email marketing clients prospects. Profiling, Neolane Content Manager®
- **E-Mailing** : Gérée. Profiling, Neolane Content Manager®
- **Faxing** : Gérée
- **SMS** : Gérée+ MMS+voice XML
- **Requêteur complet** : Gérée
- **Documentation commerciale/marketing** : Gérée, Neolane Content Manager®
- **Veille concurrentielle** : -
- **Gestion territoires commerciaux** : Gérée
- **Gestion WEB** : Fonctions de web tracking: suivi comportemental des internautes après le clic dans une campagne online ( avec leur identifiant, ou leur article)
- **Reporting/Etat** : Gérée
- **Gestion call center** : Gérée
- **Règles de workflow** : workflow collaboratif
- **Analyse/Stat/Graphique** : Gérée

### Gestion et Organisation

- **Gestion documents** : Gérée
- **Suivi/historique des tâches** : Gérée
- **Import/Export** : -
- **Tableaux de bord** : -
- **Messagerie électronique** : Gérée
- **Agenda ( public, privé)** : -
- **Alertes** : Gérée
- **Gestion pièces jointes** : -

## Autres

- **Gestion commission/primes** : -
- **Gestion multilingue** : -
- **Gestion multidevise** : -
- **Moteur de recherche** : -
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : Gestion des droits et des restrictions de chaque intervenant : auteurs, rédacteurs internes, contributeurs occasionnels, responsables, administrateurs#
- **Gestion filiales/partenaires** : Gérée
- **Mobilité** : -
- **Utilisation offline** : Gérée
- **Personnalisation** : -
- **Autres logiciels** : Connexion avec des logiciels de datamining spécialisés (SPSS Clementine, SAS Miner, BO#)

## 7 - Sage CRM (3 versions)

### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect)** : Gérée. Repérage des clients inactifs (fiche non modifiée depuis une certaine date)
- **Gestion doublon** : Assistant de recherche des fiches en doublon
- **Gestion des opportunités** : Gérée graphiquement: entonnoir des opportunités
- **Gestion processus de vente** : Gérée, personnalisable ( processus court ou long)
- **Catalogue produits** : Gérée
- **Planification ventes** : -
- **Gestion comptes** : Gérée
- **Gestion contrats** : Gérée

### Marketing et Analyse

- **Mailing** : Gérée
- **E-Mailing** : Gérée
- **Faxing** : -
- **SMS** : -
- **Requêteur complet** : Gérée selon la version
- **Documentation commerciale/marketing** : Gérée selon la version
- **Veille concurrentielle** : -
- **Gestion territoires commerciaux** : Gérée selon la version
- **Gestion WEB** : Gérée selon la version: portail client online
- **Reporting/Etat** : Gérée.40 rapports types, ou personnalisables.Liens dynamiques dans les rapports (navigation)
- **Gestion call center** : Gestion des appels SORTANT selon la version: connection CTI
- **Règles de workflow** : Gérée (graphiquement) selon la version
- **Analyse/Stat/Graphique** : Gérée

### Gestion et Organisation

- **Gestion documents** : Gérée selon la version
- **Suivi/historique des tâches** : Gérée
- **Import/Export** : Import de contacts avec MS Excel ® , Infobel®, CD Prospects®
- **Tableaux de bord** : Supposée
- **Messagerie électronique** : Outlook
- **Agenda ( public, privé)** : Gérée.Visualisation de plusieurs agendas en même temps
- **Alertes** : Gérée
- **Gestion pièces jointes** : Gérée



## Autres

- **Gestion commission/primes** : -
- **Gestion multilingue** : Gestion de la langue
- **Gestion multidevise** : Supposée
- **Moteur de recherche** : Gérée sur les critères de la base
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : Gérée en option ou selon la version ( 5 profils d'accès)
- **Gestion filiales/partenaires** : -
- **Mobilité** : Palm ®, Pocket PC ®: Pocket PC 2000/2002/Phone Édition,Blackberry
- **Utilisation offline** : Gérée selon la version
- **Personnalisation** : Gérée
- **Autres logiciels** : Outlook,MS Office® , Infobel®, CD Prospects®, Eudora®

## 8 - Vente Partner

### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect)** : Gérée ( organigramme possible)
- **Gestion doublon** : Gérée
- **Gestion des opportunités** : Gérée
- **Gestion processus de vente** : Gérée
- **Catalogue produits** : Gérée
- **Planification ventes** : Gérée
- **Gestion comptes** : Supposée
- **Gestion contrats** : -

### Marketing et Analyse

- **Mailing** : Gérée ( contrôle du destinataire, pour éviter la double réception)
- **E-Mailing** : Gérée ( contrôle du destinataire, pour éviter la double réception)
- **Faxing** : Gérée
- **SMS** : -
- **Requêteur complet** : Gérée graphiquement, commentaires possibles, requêteur QBE et SQL
- **Documentation commerciale/marketing** : Gérée
- **Veille concurrentielle** : -
- **Gestion territoires commerciaux** : Gérée ( avec une carte de France et/ou Europe)
- **Gestion WEB** : -
- **Reporting/Etat** : Gérée (prédéfini)
- **Gestion call center** : Connection CTI
- **Règles de workflow** : -
- **Analyse/Stat/Graphique** : Gérée

### Gestion et Organisation

- **Gestion documents** : Gérée
- **Suivi/historique des tâches** : Gérée
- **Import/Export** : Gérée
- **Tableaux de bord** : Gérée
- **Messagerie électronique** : Outlook, Lotus notes
- **Agenda ( public, privé)** : Interne ou compatible Lotus Note, Outlook
- **Alertes** : Gérée
- **Gestion pièces jointes** : Gérée

### Autres

- **Gestion commission/primes** : -
- **Gestion multilingue** : Gérée à travers un dictionnaire traducteur intégré
- **Gestion multidevise** : Supposée
- **Moteur de recherche** : -
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : -
- **Gestion filiales/partenaires** : Gérée
- **Mobilité** : Internet
- **Utilisation offline** : -
- **Personnalisation** : Gérée
- **Autres logiciels** : MS Office®, Outlook, Lotus Notes

## 9 - MySAP

### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect)** : Gérée. Segmentation paramétrable
- **Gestion doublon** : Gérée
- **Gestion des opportunités** : Recueil, gestion et suivi
- **Gestion processus de vente** : Gérée
- **Catalogue produits** : Supposée
- **Planification ventes** : Gérée
- **Gestion comptes** : Gérée
- **Gestion contrats** : Gérée

### Marketing et Analyse

- **Mailing** : Gérée
- **E-Mailing** : Gérée
- **Faxing** : -
- **SMS** : -
- **Requêteur complet** : Supposée
- **Documentation commerciale/marketing** : -
- **Veille concurrentielle** : Gérée
- **Gestion territoires commerciaux** : -
- **Gestion WEB** : Enregistre les actions des clients pour déterminer comment ils utilisent le site internet.
- **Reporting/Etat** : Supposée
- **Gestion call center** : Gérée
- **Règles de workflow** : -
- **Analyse/Stat/Graphique** : Supposée

### Gestion et Organisation

- **Gestion documents** : -
- **Suivi/historique des tâches** : Gérée
- **Import/Export** : -
- **Tableaux de bord** : -
- **Messagerie électronique** : Supposée
- **Agenda ( public, privé)** : Supposée
- **Alertes** : -
- **Gestion pièces jointes** : -

### Autres

- **Gestion commission/primes** : Gestion des plans de rémunération
- **Gestion multilingue** : -
- **Gestion multidevise** : -
- **Moteur de recherche** : -
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : -
- **Gestion filiales/partenaires** : Gérée
- **Mobilité** : Internet, Palm, PDA
- **Utilisation offline** : Gérée
- **Personnalisation** : -
- **Autres logiciels** : Word

## 10 - Selligent x@

### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect)** : Gérée+ e-questionnaire
- **Gestion doublon** : Gérée
- **Gestion des opportunités** : Gérée
- **Gestion processus de vente** : Gérée
- **Catalogue produits** : -
- **Planification ventes** : Gérée
- **Gestion comptes** : Gérée
- **Gestion contrats** : -

### Marketing et Analyse

- **Mailing** : Gérée
- **E-Mailing** : Gérée
- **Faxing** : -
- **SMS** : -
- **Requêteur complet** : -
- **Documentation commerciale/marketing** : Supposée
- **Veille concurrentielle** : -
- **Gestion territoires commerciaux** : -
- **Gestion WEB** : -
- **Reporting/Etat** : Gérée
- **Gestion call center** : -
- **Règles de workflow** : -
- **Analyse/Stat/Graphique** : Gérée

### Gestion et Organisation

- **Gestion documents** : Gérée, arborescence, version, etc.
- **Suivi/historique des tâches** : -
- **Import/Export** : Avec Wizard (compatible Ms Access, MS-EXCEL, Paradox, Bases de données ODBC)
- **Tableaux de bord** : Gérée ( et personnalisable)
- **Messagerie électronique** : Outlook, Lotus Notes
- **Agenda ( public, privé)** : Gérée
- **Alertes** : Gérée
- **Gestion pièces jointes** : Gérée

### Autres

- **Gestion commission/primes** : -
- **Gestion multilingue** : -
- **Gestion multidevise** : -
- **Moteur de recherche** : -
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : Gérée, en particulier pr le site Web ( qui publie quoi)
- **Gestion filiales/partenaires** : Supposée
- **Mobilité** : PDA,Internet
- **Utilisation offline** : -
- **Personnalisation** : Gérée ( habillage)
- **Autres logiciels** : Outlook, Lotus Notes

## 11 - Siebel

### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect) :** Gérée
- **Gestion doublon :** Gérée
- **Gestion des opportunités :** Gérée
- **Gestion processus de vente :** Gérée
- **Catalogue produits :** Gérée
- **Planification ventes :** Gérée
- **Gestion comptes :** Gérée
- **Gestion contrats :** Gérée

### Marketing et Analyse

- **Mailing :** Gérée
- **E-Mailing :** Gérée
- **Faxing :** Gérée
- **SMS :** Gérée
- **Requêteur complet :** Gérée
- **Documentation commerciale/marketing :** Gérée
- **Veille concurrentielle :** Gérée
- **Gestion territoires commerciaux :** Gérée
- **Gestion WEB :** Gérée
- **Reporting/Etat :** Gérée
- **Gestion call center :** Gérée
- **Règles de workflow :** Gérée
- **Analyse/Stat/Graphique :** Gérée

### Gestion et Organisation

- **Gestion documents :** Gérée
- **Suivi/historique des tâches :** Gérée
- **Import/Export :** Gérée
- **Tableaux de bord :** Gérée
- **Messagerie électronique :** Gérée
- **Agenda ( public, privé ) :** Gérée
- **Alertes :** Gérée
- **Gestion pièces jointes :** Gérée

### Autres



- **Gestion commission/prime**s : -
- **Gestion multilingue** : Gérée
- **Gestion multidevise** : Gérée
- **Moteur de recherche** : Supposée
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : -
- **Gestion filiales/partenaires** : -
- **Mobilité** : -
- **Utilisation offline** : -
- **Personnalisation** : -
- **Autres logiciels** : -

## 12 - Hyperion

### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect) :** Gérée
- **Gestion doublon :** Gérée
- **Gestion des opportunités :** Gérée
- **Gestion processus de vente :** Gérée
- **Catalogue produits :** Gérée
- **Planification ventes :** Gérée
- **Gestion comptes :** Supposée
- **Gestion contrats :** -

### Marketing et Analyse

- **Mailing :** Gérée
- **E-Mailing :** Gérée
- **Faxing :** -
- **SMS :** -
- **Requêteur complet :** Gérée
- **Documentation commerciale/marketing :** Gérée
- **Veille concurrentielle :** Gérée
- **Gestion territoires commerciaux :** Gérée
- **Gestion WEB :** -
- **Reporting/Etat :** Gérée
- **Gestion call center :** Supposée
- **Règles de workflow :** Gérée
- **Analyse/Stat/Graphique :** Gérée

### Gestion et Organisation

- **Gestion documents :** Gérée
- **Suivi/historique des tâches :** Gérée
- **Import/Export :** Supposée
- **Tableaux de bord :** Interactif et personnalisable
- **Messagerie électronique :** Gérée
- **Agenda ( public, privé ) :** Gérée
- **Alertes :** Gérée
- **Gestion pièces jointes :** Gérée

### Autres

- **Gestion commission/primes** : Supposée
- **Gestion multilingue** : Gérée
- **Gestion multidevise** : Gérée
- **Moteur de recherche** : Gérée
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : Supposée
- **Gestion filiales/partenaires** : Gérée
- **Mobilité** : -
- **Utilisation offline** : Gérée
- **Personnalisation** : Gérée
- **Autres logiciels** : MS Office

## 13 - Terrasoft CRM

### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect) :** Gérée
- **Gestion doublon :** Supposée
- **Gestion des opportunités :** Gérée
- **Gestion processus de vente :** -
- **Catalogue produits :** -
- **Planification ventes :** Gérée
- **Gestion comptes :** Gérée
- **Gestion contrats :** -

### Marketing et Analyse

- **Mailing :** Gérée
- **E-Mailing :** Gérée
- **Faxing :** -
- **SMS :** -
- **Requêteur complet :** -
- **Documentation commerciale/marketing :** Gérée
- **Veille concurrentielle :** Gérée
- **Gestion territoires commerciaux :** -
- **Gestion WEB :** -
- **Reporting/Etat :** Gérée
- **Gestion call center :** Gérée
- **Règles de workflow :** -
- **Analyse/Stat/Graphique :** Supposée

### Gestion et Organisation

- **Gestion documents :** Gérée
- **Suivi/historique des tâches :** Gérée
- **Import/Export :** -
- **Tableaux de bord :** -
- **Messagerie électronique :** Outlook
- **Agenda ( public, privé) :** Supposée
- **Alertes :** -
- **Gestion pièces jointes :** Gérée

### Autres

- **Gestion commission/primes** : -
- **Gestion multilingue** : -
- **Gestion multidevise** : -
- **Moteur de recherche** : Gérée (multicritères)
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : -
- **Gestion filiales/partenaires** : -
- **Mobilité** : -
- **Utilisation offline** : Gérée
- **Personnalisation** : Gérée
- **Autres logiciels** : Ms Office, Outlook 98 et +

## 14 - QuickBusiness

### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect)** : Gérée
- **Gestion doublon** : Gérée
- **Gestion des opportunités** : Gérée
- **Gestion processus de vente** : Gérée
- **Catalogue produits** : Gérée selon la version
- **Planification ventes** : Gérée
- **Gestion comptes** : Gérée
- **Gestion contrats** : -

### Marketing et Analyse

- **Mailing** : Gérée
- **E-Mailing** : Gérée
- **Faxing** : Gérée
- **SMS** : Gérée via un fournisseur
- **Requêteur complet** : Gérée
- **Documentation commerciale/marketing** : Gérée avec modèles
- **Veille concurrentielle** : -
- **Gestion territoires commerciaux** : Gérée
- **Gestion WEB** : -
- **Reporting/Etat** : Gérée
- **Gestion call center** : -
- **Règles de workflow** : -
- **Analyse/Stat/Graphique** : Gérée

### Gestion et Organisation

- **Gestion documents** : Gérée
- **Suivi/historique des tâches** : Gérée selon la version
- **Import/Export** : Gérée selon la version
- **Tableaux de bord** : Gérée
- **Messagerie électronique** : Gérée
- **Agenda ( public, privé)** : Gérée
- **Alertes** : -
- **Gestion pièces jointes** : Gérée selon la version

### Autres

- **Gestion commission/primes** : Gérée selon la version
- **Gestion multilingue** : -
- **Gestion multidevise** : Gérée selon la version
- **Moteur de recherche** : -
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : -
- **Gestion filiales/partenaires** : -
- **Mobilité** : -
- **Utilisation offline** : -
- **Personnalisation** : Gérée
- **Autres logiciels** : -

## 15 - Cegid

### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect) :** Gérée
- **Gestion doublon :** Outils pour assuré la qualité des fichiers clientèles
- **Gestion des opportunités :** (remplacement d'un produit par un autre en cas de pb)
- **Gestion processus de vente :** Gérée
- **Catalogue produits :** Gérée
- **Planification ventes :** Gérée
- **Gestion comptes :** -
- **Gestion contrats :** -

### Marketing et Analyse

- **Mailing :** Gérée
- **E-Mailing :** Gérée
- **Faxing :** -
- **SMS :** -
- **Requêteur complet :** Supposée
- **Documentation commerciale/marketing :** Gérée
- **Veille concurrentielle :** -
- **Gestion territoires commerciaux :** -
- **Gestion WEB :** -
- **Reporting/Etat :** Gérée
- **Gestion call center :** -
- **Règles de workflow :** Supposée
- **Analyse/Stat/Graphique :** Gérée, proposée par l'outil

### Gestion et Organisation

- **Gestion documents :** Gérée
- **Suivi/historique des tâches :** Gérée
- **Import/Export :** -
- **Tableaux de bord :** MAJ au quotidien
- **Messagerie électronique :** -
- **Agenda ( public, privé ) :** -
- **Alertes :** Gérée
- **Gestion pièces jointes :** Gérée

### Autres



- **Gestion commission/prime**s : Gérée
- **Gestion multilingue** : Gérée par traduction automatique: "documents douaniers"
- **Gestion multidevise** : Gérée
- **Moteur de recherche** : -
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : -
- **Gestion filiales/partenaires** : Internet
- **Mobilité** : Internet
- **Utilisation offline** : -
- **Personnalisation** : -
- **Autres logiciels** : -

## 16 - Timeless

### Vente

- **Gestion contacts (clients, prospect) :** Gérée
- **Gestion doublon :** Supposée
- **Gestion des opportunités :** Gérée
- **Gestion processus de vente :** Gérée
- **Catalogue produits :** Supposée
- **Planification ventes :** Gérée
- **Gestion comptes :** -
- **Gestion contrats :** -

### Marketing et Analyse

- **Mailing :** Gérée
- **E-Mailing :** Gérée
- **Faxing :** -
- **SMS :** -
- **Requêteur complet :** -
- **Documentation commerciale/marketing :** Gérée
- **Veille concurrentielle :** -
- **Gestion territoires commerciaux :** Gérée
- **Gestion WEB :** -
- **Reporting/Etat :** Supposée
- **Gestion call center :** -
- **Règles de workflow :** -
- **Analyse/Stat/Graphique :** Supposée

### Gestion et Organisation

- **Gestion documents :** Supposée
- **Suivi/historique des tâches :** Gérée
- **Import/Export :** -
- **Tableaux de bord :** -
- **Messagerie électronique :** -
- **Agenda ( public, privé ) :** -
- **Alertes :** -
- **Gestion pièces jointes :** -

### Autres

- **Gestion commission/primes** : -
- **Gestion multilingue** : 15 langues dont: anglais, espagnol, allemand, italien, russe, arabe, chinois, portugais, etc.
- **Gestion multidevise** : Gérée
- **Moteur de recherche** : -
- **Gestion droit utilisateur (profil)** : -
- **Gestion filiales/partenaires** : Gérée
- **Mobilité** : -
- **Utilisation offline** : -
- **Personnalisation** : -
- **Autres logiciels** : Compatible Windows Vista, assure une compatibilité avec solution tierces

\* : les informations données ici le sont à titre indicatif, elles étaient à jour au moment de leur rédaction, je ne suis pas responsable de l'évolution des outils cités ici. Seules les informations publiées sur leurs sites officiels font foi.

