

Roxtec, EASi et Tacamor sur la voie de l'excellence avec la plate-forme Sugar Open Cloud

Aux quatre coins du globe, un grand nombre d'entreprises renforcent leurs fonctions commerciales, marketing et de support en se dotant de solutions de CRM, déployées sur la plate-forme Sugar Open Cloud

Cupertino (Californie, États-Unis), le 18 juin 2009 – SugarCRM, éditeur majeur de solutions commerciales Open Source de gestion de la relation client (CRM), annonce aujourd'hui que Roxtec, EASi et Tacamor figurent désormais parmi les nombreuses entreprises à travers le monde à conduire leurs opérations-clients en s'appuyant sur Sugar Open Cloud, la plate-forme mondiale à la demande de SugarCRM.

Roxtec, fournisseur de systèmes de passage de câbles et tuyauteries établi en Suède, s'appuie sur la plate-forme *Sugar Open Cloud* pour réunir ses collaborateurs disséminés à travers les différents sites de la société aux États-Unis, en Suède, au Royaume-Uni, en Inde, en Espagne, à Dubaï, en Corée du Sud, au Japon, en Finlande, au Canada, au Brésil, en Italie, en Allemagne et en Chine. La société a étudié plusieurs solutions alternatives de CRM avant de choisir SugarCRM pour sa facilité de déploiement et son coût abordable. « *Si nous avons fait le choix de la solution SugarCRM, c'est non seulement pour sa simplicité d'utilisation et d'intégration mais aussi parce qu'elle nous offrait la meilleure alternative en termes de coût* », explique Matthias Brück, responsable informatique de Roxtec.

EASi est une société de services SaaS offrant aux entreprises du monde entier une approche novatrice pour gérer leurs plans de rémunération en actions et conduire les actions de reporting associées. EASi a déployé *Sugar Professional* pour ses équipes commerciales, marketing et de support. Après avoir évalué tout un éventail de solutions à la demande, EASi a préféré déployer *Sugar Professional* pour deux raisons principales : son évolutivité et la rapidité du retour sur investissement. SugarCRM est apparu comme étant la seule solution logicielle à la demande capable de répondre aux besoins de l'entreprise, à savoir offrir un système de suivi des clients qui soit certes complet mais également simple d'utilisation.

« *Il était essentiel que nous puissions représenter et automatiser notre méthodologie de résolution des problèmes – un objectif que nous pouvons atteindre aisément grâce à la grande évolutivité des solutions SugarCRM, adaptables à nos besoins spécifiques. Au fil du temps, nous avons mesuré toute la puissance que nous offraient les solutions SugarCRM et c'est logiquement que nous avons décidé d'étendre leur déploiement à tous les niveaux de l'entreprise, des fonctions commerciales aux fonctions marketing, en passant par le département financier et certains services d'ingénierie* », explique Steve Madeira, vice-président d'EASi en charge des opérations. « *Sous bien des aspects, SugarCRM constitue la plaque tournante de nos opérations et chaque jour, nous trouvons de nouveaux moyens pour en tirer le meilleur parti.* »

Tacamor, centre d'appels « near shore » implanté au Canada, compte actuellement 60 collaborateurs utilisant *Sugar Professional* pour stocker leurs fichiers clients – que le volume de fichiers se chiffre en centaines ou dizaines de milliers.

« *Après avoir évalué d'autres solutions de CRM, nous avons décidé d'opter pour SugarCRM parce que nous avons besoin d'une infrastructure informatique non seulement abordable mais qui puisse également s'intégrer en toute facilité à notre système téléphonique existant* », explique Ken Hann,

CEO de Tacamor. « Grâce à SugarCRM, nous avons pu créer l'infrastructure souple et efficace que nous avons imaginée pour notre centre d'appels. »

À propos de Roxtec

Roxtec est le leader mondial des systèmes de passage de câbles et tuyauteries. Son leadership, Roxtec le doit à la poursuite et la mise en œuvre d'une stratégie cohérente et ciblée. S'il est essentiel de garantir la sécurité des particuliers et des professionnels en assurant la protection de leurs environnements de vie et de travail, il est tout aussi important de protéger les investissements industriels par le développement de solutions sûres.

À propos d'EASi

Établi à Pleasanton en Californie (États-Unis), Equity Administration Solutions, Inc. (EASi) est le premier éditeur indépendant de logiciels pour la gestion des plans de rémunération en actions. EASi propose des logiciels de puissance industrielle, adaptés aux besoins des entreprises cotées et non cotées – et dotées d'un plan d'intéressement en actions. Les solutions EASi leur facilitent le traitement des transactions comptables, fiscales, administratives et sociales associées aux plans de rémunération en actions. EASi reste et demeure leader du marché avec des solutions incomparables, notamment pour l'automatisation des processus métiers, des primes de performance, ou encore des processus liés aux normes FAS123R ou IFRS 2. Comptant près de 500 clients, l'éditeur offre ses solutions à plus d'un million d'utilisateurs à travers plus de 60 pays, sur quatre continents. Pour plus d'informations, rendez-vous sur : [http:// www.EASiadmin.com](http://www.EASiadmin.com).

À propos de Tacamor

Tacamor est un centre d'appels « nearshore » offrant aux entreprises un service de qualité pour réduire leurs coûts et accroître la fidélité de leurs clients. Tacamor a pour mission d'offrir aux entreprises un service exceptionnel de centre d'appels, à même d'accroître leur rentabilité par le recrutement de nouveaux clients, l'amélioration de leur satisfaction, le développement des ventes – et ce, tout en réduisant les coûts.

À propos de SugarCRM

SugarCRM est le premier éditeur mondial de solutions commerciales Open Source de gestion de la relation client (CRM). Créées à l'origine en 2004 dans le cadre d'un projet Open Source, les applications SugarCRM ont depuis été téléchargées plus de cinq millions de fois, par plus de 500 000 utilisateurs dans 75 langues. Plus de 5 000 clients ont préféré les services *On-Site* et *Cloud Computing* de SugarCRM aux solutions propriétaires concurrentes.

En 2008, les publications professionnelles *CRM Magazine*, *InfoWorld*, *Customer Interaction Solutions* et *Intelligent Enterprise* ont récompensé SugarCRM pour sa réussite commerciale et ses capacités d'innovation-produit.

Pour toute information complémentaire, vous pouvez contacter SugarCRM par téléphone au + 49 30 629 89 756 (en anglais) – ou par e-mail à l'adresse suivante : sugareurope@sugarcrm.com. Vous pouvez également vous rendre sur le site Internet de la société : www.sugarcrm.com/crm/fr