

Salesforce.com révolutionne les technologies des centres de contact avec Service Cloud 2 L'innovation permanente sans les lourdeurs de mise à jour

*Mise à jour en cinq minutes sans interruption des activités des utilisateurs
Un nouveau standard pour le cloud computing d'entreprise*

Offre combinée associant Service Cloud 2 à la plate-forme de communication unifiée de Cisco au service d'une solution intégrale de support client en environnement cloud computing

Pour la première fois, les entreprises peuvent offrir à leurs clients une qualité d'expérience incomparable grâce à une meilleure productivité des agents et à une visibilité en temps réel des conversations ayant lieu « partout dans le nuage »

Salesforce.com [NYSE : CRM], le leader des technologies de Cloud Computing pour l'entreprise, annonce une nouvelle prouesse technologique avec sa solution de mise à jour applicative en cinq minutes et son partenariat avec Cisco confirmant son leadership sur le marché du Cloud Computing – attesté par le succès de Service Cloud 2 auprès d'entreprises de toutes dimensions. Grâce à ces innovations, les entreprises pourront continuer à utiliser leurs déploiements Service Cloud 2 lors des opérations de maintenance planifiée et de mise à jour. Par ailleurs, [salesforce.com](https://www.salesforce.com) et Cisco viennent de dévoiler une offre commune destinée aux entreprises de toutes dimensions souhaitant héberger leurs infrastructures de centre de contact dans le « nuage » grâce à la première solution intégrale associant téléphonie et CRM. La technologie de mise à jour en cinq minutes et la nouvelle offre Cisco sont toutes deux basées sur la plate-forme de service de nouvelle génération Service Cloud 2 conçue par [salesforce.com](https://www.salesforce.com) pour maximiser la qualité de service et réduire les coûts en capitalisant sur l'expertise communautaire.

Un nouveau standard pour les centres de contacts – La mise à jour en cinq minutes...

Dans l'industrie du logiciel, les périodes de maintenance et de mise à jour (même quand elles sont planifiées) restent un « mal nécessaire » pouvant d'ailleurs avoir de redoutables conséquences lorsque la migration conduit à des pertes d'ergonomie, de personnalisations ou d'intégrations... Depuis dix ans, [salesforce.com](https://www.salesforce.com) développe ses applications sur la plate-forme partagée (« multitenant ») en temps réel Force.com – dont les trois mises à jour annuelles restent invisibles à l'utilisateur. Cette technologie exclusive permet aux clients de [salesforce.com](https://www.salesforce.com) de bénéficier des dernières technologies et fonctionnalités sans la moindre perturbation de leurs activités.

[salesforce.com](https://www.salesforce.com) dévoile aujourd'hui la prochaine révolution dans l'univers du Cloud Computing avec sa technologie exclusive de mise à jour en cinq minutes démontrant pleinement la puissance de sa plate-forme et de l'infrastructure Force.com. Les entreprises n'ont jamais bénéficié par le passé d'une réactivité d'adoption des dernières technologies et d'amélioration continue de leurs outils de service client comparables à celles offertes par Service Cloud 2. Salesforce.com est à ce jour la seule entreprise offrant un système de migration en cinq minutes présentant de considérables avantages :

- **Accès** – Grâce à cette innovation, les entreprises conserveront un accès en lecture à leur déploiement Service Cloud 2 lors des opérations de maintenance planifiée pour continuer à assister leurs clients tout au long de la mise à jour – à la

seule exception d'une fenêtre de chevauchement de cinq minutes. Cette exceptionnelle transparence définit un nouveau standard auquel les applications de Cloud Computing devront désormais se mesurer.

- **Datacenters en temps réel et en miroir** – Les mises à jour en cinq minutes ne sont possibles qu'en raison de l'architecture temps réel et en miroir des centres de traitement de salesforce.com permettant aux clients de continuer à accéder à leur déploiement sur des sites miroir également en temps réel.

Cisco et Salesforce.com – Un centre de contact complet... dans le nuage...

Salesforce.com et Cisco annoncent une solution conjointe pour offrir un centre de contact intégral hébergé en environnement de cloud computing. Cette offre exclusive dénommée « Customer Interaction Cloud » réunit l'environnement Service Cloud 2 de salesforce.com à la [plate-forme unifiée de communication de Cisco](#) pour offrir aux PME une solution de nouvelle génération pour gérer leur service client entièrement en environnement de cloud computing. Salesforce.com et Cisco partagent en effet la même vision de l'évolution des technologies vers ce puissant environnement et des bénéfices de l'intégration des réseaux sociaux (tels que Facebook, Twitter et Google) pour fournir de nouvelles prestations aux clients dans un espace où ils ont déjà l'habitude de collaborer.

Pour plus d'informations sur cette annonce, veuillez vous reporter au communiqué joint diffusé précédemment.

Service Cloud 2 – Nouvelles innovations de service et support client

Le 9 septembre, salesforce.com ouvrait un nouveau chapitre de la révolution du service client avec Service Cloud 2 introduisant de multiples innovations produit dédiées à l'industrie du service client :

- **Salesforce Knowledge** – Un an après le rachat d'Intranet, salesforce.com proposera bientôt la première base de connaissances « multitenant » jamais conçue pour le cloud computing et entièrement intégrée à sa suite de solutions CRM. Le noyau de la base de connaissances Service Cloud 2 bénéficiera naturellement des avantages dont profitent toutes les applications construites sur la plate-forme the Force.com et notamment de ses caractéristiques exclusives de déploiement accéléré, de simplicité de paramétrage et de personnalisation, de mise à jour automatique, etc.

- **Salesforce Answers** – Les centres de service client s'appuient traditionnellement sur les seules connaissances « produites » par l'entreprise en se privant de la prolifération de compétences accessibles sur le Web. Conçue sur la technologie Service Cloud 2, la solution Salesforce Answers offrira une expérience en ligne incomparable en permettant aux entreprises de capitaliser sur l'« expertise du nuage » pour apporter la bonne réponse à leurs clients en débutant les conversations client dans une communauté en ligne, en synthétisant l'expertise publique et en intégrant Facebook.

- **Salesforce for Twitter** – Twitter est une plate-forme gratuite où chaque utilisateur peut répondre en 140 caractères à la question : « Que faites-vous en ce moment ? » et diffuser sa réponse à sa communauté. Cette réponse (ou « Tweet ») peut porter sur n'importe quel sujet – y compris des sociétés, marques ou produits. Dans un monde d'omniprésence d'Internet – avec une forte demande d'interaction en temps réel – Salesforce for Twitter et Service Cloud 2 offrent aux entreprises un moyen simple de rejoindre les conversations de service client qui se déroulent en temps réel sur Twitter, d'effectuer des recherches en temps réel, de superviser les

enjeux de services émergents au sein de Twitter et de redistribuer en temps réels les éléments de compétence.

Commentaires :

- « La technologie de mise à jour en 5 minutes est une révolution pour l'industrie et une révélation pour la clientèle ! La puissance de la plate-forme Force.com a ainsi éliminé l'un des points névralgiques des déploiements de logiciels traditionnels sur site en rendant les migrations quasiment invisibles... L'industrie du service client n'est désormais plus soumise à des technologies obsolètes entravant sa progression, résume Marc Benioff, Président et CEO de salesforce.com. Service Cloud 2 synthétise l'avenir du service client. »
- « Avec le lancement des mises à jour en 5 minutes, salesforce.com renverse une nouvelle fois un modèle établi de l'industrie traditionnelle du logiciel. Permettre aux entreprises de continuer à utiliser leurs applications – même au cours d'une mise à jour – reste une prouesse technologique remarquable que les acteurs traditionnels du logiciel pourraient mettre des années à égaler », confirme Bruce Richardson, « Chief Research Officer » d'AMR Research.
- « Depuis que nous avons commencé à utiliser Service Cloud 2, nous avons pu rationaliser le processus de gestion des incidents et améliorer la qualité des outils en libre-service offerts à nos clients – des progrès qui se traduisent naturellement par une satisfaction supérieure de nos clients. Les nouvelles innovations de salesforce.com – en particulier Salesforce Knowledge – préparent d'une nouvelle ère où nous pourrions nous focaliser sur les besoins de nos clients plutôt que sur nos infrastructures, » prévoit Brent Flanders, Vice-Président des services techniques de Perceptive Software.

Prix et disponibilité

- La fonctionnalité de mise à jour en cinq minutes sera disponible en version « beta » au quatrième trimestre de l'année fiscale 2010 et en version « pilote » au premier trimestre de 2011.
- La solution conjointe entre salesforce.com et Cisco sera disponible au premier trimestre de l'année calendaire 2010.
- Salesforce Knowledge sera disponible au quatrième trimestre de l'année fiscale 2010 pour les clients d'entreprise ; sa disponibilité générale est planifiée pour 2011.
- Salesforce Answers sera disponible en version « pilote » au quatrième trimestre de l'année fiscale 2010 et de façon générale au premier trimestre de 2011.
- Salesforce for Twitter est disponible dès aujourd'hui sans supplément de prix sur Force.com AppExchange pour les utilisateurs des éditions Professional, Enterprise et Unlimited.

Ressources de support

- Pour plus d'informations, consultez <http://www.salesforce.com/servicecloud2>
- Retrouvez salesforce.com sur Twitter @salesforcenews

A propos de Salesforce.com

Salesforce.com est la société leader de Cloud Computing d'entreprise. Le portfolio d'applications SaaS de la société, dont une solution de CRM récompensée par le marché, est disponible à l'adresse : <http://www.salesforce.com/fr/products>, a révolutionné la façon dont les clients gèrent et partagent leurs informations professionnelles via Internet. Force.com, la première plateforme à la demande du marché (ou PaaS), permet aux clients, développeurs et partenaires de créer de nouvelles applications puissantes à la demande et d'apporter tous les bénéfices du

multi-tenant et du Business Web dans toute l'entreprise. Les applications de Force.com, disponible à l'adresse : <http://www.force.com/fr/>, sont facilement partagées, échangées et installées en quelques clics via le répertoire d'AppExchange disponible à l'adresse <http://www.salesforce.com/appexchange/>. Au 31 juillet 2009, [salesforce.com](http://www.salesforce.com) gère les données clients d'environ 63 200 entreprises parmi lesquelles Allianz Commercial, Dell, Dow Jones Newswires, Japan Post, Kaiser Permanente, KONE, and SunTrust Banks. Tous les services et toutes les fonctionnalités qui ne sont pas encore sur le marché et qui ont été annoncés dans ce communiqué de presse ou lors d'une annonce publique ne sont pas encore disponibles et peuvent ne pas l'être du tout, ou ne pas être distribués dans les délais évoqués. Les clients qui souhaitent acheter des applications de [salesforce.com](http://www.salesforce.com) doivent faire leur choix à partir des fonctionnalités qui sont déjà disponibles. Basée à San Francisco, [salesforce.com](http://www.salesforce.com) possède des bureaux en Europe et en Asie. La société est cotée au New York Stock Exchange sous le libellé "CRM". Pour plus d'informations, veuillez vous rendre à l'adresse : <http://www.salesforce.com/fr> ou appeler le 00800 7253 3333.

Copyright (c) 2009 [salesforce.com](http://www.salesforce.com), Inc. All rights reserved. Salesforce and the "no software" logo are registered trademarks of [salesforce.com](http://www.salesforce.com), inc., and [salesforce.com](http://www.salesforce.com) owns other registered and unregistered trademarks. Other names used herein may be trademarks of their respective owners