

Spécialiste du domaine CRM, update introduit la solution update.revolution fondée sur un modèle radical du logiciel-service (software as a service - SaaS)

Vienne, le 2 février 2010. update software AG, leader des fournisseurs européens de systèmes CRM haut de gamme, a annoncé ses résultats financiers préliminaires au titre du dernier exercice. En 2009, en raison de la situation économique mondiale défavorable, l'entreprise a vu son chiffre d'affaires baisser de 14,5% à 31,346 millions d'euros. Le résultat avant intérêts et impôts (EBIT), sans tenir compte des effets non récurrents, est également en diminution par rapport à 2008 et a atteint le niveau de 1,201 millions d'euros. Malgré ces chiffres, l'entreprise se veut optimiste pour le futur car depuis janvier 2010, update software AG décide de se concentrer sur update.revolution, un nouveau modèle métier qui radicalise le concept du logiciel-service (SaaS). Il s'agit de la première solution sectorielle CRM haut de gamme fondée sur le modèle SaaS permettant une optimisation selon les besoins individuels du client..

« Avec l'introduction d'update.revolution, nous adoptons le point de vue du client et le déchargeons de tous les risques relatifs au projet, même dans les cas les plus difficiles », explique Thomas Deutschmann, directeur général de update. « Les conseils, la personnalisation du système et l'assistance technique étant gratuits, le client ne paie que pour l'exploitation des modules choisis que nous lui avons configuré ».

Ce nouveau modèle radical fait appel aux avantages du logiciel-service (SaaS), et à l'adaptabilité du système update permettant flexibilité et capacité de modification continue de la solution pour répondre aux processus évolutifs du client. Ainsi update occupe une place particulière sur le marché des solutions CRM. Thomas Deutschmann, directeur de l'entreprise, en est certain : « Grâce au nouveau modèle métier servant de base pour update.revolution, notre offre devient unique et notre entreprise se démarque de la concurrence. En même temps, update.revolution est une réponse aux exigences du marché pour la nouvelle décennie».

Le besoin du client est pris en compte lors de la conception du modèle mise en oeuvre dans update.revolution. update permettant aux clients de résilier leur contrat avec un préavis d'un mois prouve ainsi que la solution répond parfaitement aux attentes de ses clients dans le domaine de CRM.

Update software offre les solutions update.revolution verticalisés pour les processus des secteurs tels que le secteur médical, les sciences de la santé, les services financier, le secteur de la fabrication industriel ou encore les métiers de la construction. Son offre diffère considérablement des produits SaaS traditionnels : update.revolution permet de refléter les processus métier d'une entreprise donnée d'une façon précise et répond aux exigences les plus élevées en termes de sécurité des données et de disponibilité de système.

update.revolution est lancée sur six serveurs spécialisés dans un centre ultra moderne de traitement de l'information appartenant à la succursale allemande de IBM à Ehningen, près de Stuttgart.

Les projets fondés sur update.revolution comprennent trois étapes : l'évaluation, la configuration et le perfectionnement. Le système est opérationnel 20 jours après le démarrage du projet. De plus, il peut être adapté à tout moment aux besoins changeants de l'entreprise.

Lors de l'évaluation, c'est-à-dire de la première étape, le consultant dédié au client par update détermine, par le biais d'une analyse assistée par ordinateur, les processus métier et les modules nécessaires pour les réaliser, ainsi que les interfaces— tels que le progiciel de gestion intégré (ERP), le logiciel de travail en groupe (messagerie) ou le commutateur téléphonique (CTI) — auxquels le système CRM doit être intégré.

Dans le cadre de l'étape de configuration ont lieu des ateliers, pendant lesquels, les exigences détaillées portant sur les processus et les interfaces sont établies en coopération avec les utilisateurs-clés. De plus, cette étape comprend la ou les formations. La mise à disposition de la solution est réalisée en quelques dizaines de jours.

L'étape suivante est le perfectionnement continu de la solution CRM qui consiste à vérifier systématiquement si la solution répond toujours aux besoins réels du client et si des évolutions ne sont pas nécessaires.

update offre son modèle SaaS avec trois différents niveaux de service : 90°, 180° et 360°. Le niveau choisi correspond, entre autres, à la capacité de personnalisation et à la fréquence des cycles de modification à l'étape du perfectionnement. Ceci permet aux utilisateurs de update.revolution d'éviter toutes les activités relatives à l'exploitation, l'entretien et l'assistance technique du progiciel CRM.

À propos de update software AG

update software AG (www.update.com), leader des fournisseurs européens des systèmes CRM haut de gamme, fondé à Vienne en 1988. Aujourd'hui, ses produits sont exploités par plus de 160 000 utilisateurs dans environ 1500 entreprises. Elle possède des succursales en Allemagne, en Suisse, aux Pays-Bas, en France, en République Tchèque, en Pologne et en Hongrie ainsi qu'aux États-Unis. update software AG est cotée à la Bourse allemande de Francfort-sur-le-Main. Elle emploie 290 personnes. En 2008, son chiffre d'affaires a atteint 36,6 millions d'euros.

Le groupe des clients de update comprend les entreprises telles que ALK Abelló, AstraZeneca, Bawag P.S.K., Boehringer Ingelheim, Canon, Daiichi Sankyo, Danfoss, Demag Cranes & Components, DuPont, Hansgrohe, Kärcher, LBS Nord, MagnaSteyr, Paul Hartmann, Raiffeisen Schweiz, ratiopharm, Reis Robotics, Saint-Gobain, Sandoz, UnicreditBank Hungary, Uzin Utz AG, Sparkasse Bremen et 200 autres caisses d'épargne allemandes. L'entreprise a établi un partenariat stratégique avec les entreprises telles qu'Atos Origin, Hewlett-Packard, Sensix et Steria Mummert Consulting. De plus, elle coopère avec IBM, son partenaire en hébergement de solutions.