



## Communiqué de presse

# Avec COSMIC, update software ouvre le monde de la communication sur les réseaux sociaux aux utilisateurs de CRM.

update software intègre et gère les contacts provenant des médias sociaux et plateformes d'échanges sur le web dans une seule et même solution logicielle de CRM.

Paris, le 27 juin 2011 - update software, l'un des leaders européens des solutions CRM, annonce le **lancement officiel d'un add-on médias sociaux** qui vient enrichir sa solution logicielle CRM. Intitulé **COSMIC** (*Comprehensive Observation of Social Media Integrated with CRM*), ce module intègre, évalue et analyse les données issues des messages et discussions provenant des médias sociaux, blogs et autres plateformes d'échanges en ligne, en s'appuyant sur des procédés traditionnels de gestion de contacts, comme par exemple le courrier, l'e-mail ou le téléphone. Avec COSMIC, update software concrétise l'idée d'une véritable solution de « Social CRM » : l'analyse des médias sociaux et la mise en œuvre des processus de CRM opérationnels sont réunies au sein d'une seule et même solution. **La méthodologie de COSMIC comprend trois étapes clés : écouter, comprendre et réagir.** Concrètement, COSMIC identifie sur le web social tout message pertinent portant sur l'entreprise concernée et en analyse le contenu pour lui permettre de réagir en enclenchant les processus adaptés. COSMIC s'interface aisément avec les applications de la suite CRM update.seven et d'update.revolution en SaaS, mais peut également être intégré à tout autre système CRM.



Dans la « **phase d'écoute** », COSMIC recherche les discussions pertinentes sur les médias sociaux à partir des mots-clés choisis par l'entreprise utilisatrice. Toutes les conversations pertinentes détectées sont alors enregistrées et centralisées dans la base de données du CRM. Ces informations sont ensuite analysées lors de la « **phase de compréhension** ». Cette analyse repose sur différents processus automatiques ou semi-automatiques, comme l'association de mots-clés, la tonalité des messages (*negative, positive, neutre*) et l'analyse sémantique. COSMIC fournit des évaluations et des statistiques sous forme de tableaux de bord facilement exploitables. A cela s'ajoute une fonctionnalité « drill-down » pour convertir les données analysées en statistiques agrégées qui permettent d'appréhender rapidement les grandes tendances qui ressortent des messages. Enfin dans la « **phase d'action** », COSMIC va bien au-delà de la simple analyse

en déterminant les actions concrètes que l'entreprise peut mettre en œuvre afin de réagir de façon appropriée. Les processus de CRM peuvent être activés directement depuis les tableaux de bord en quelques clics, qu'il s'agisse de suivre les résultats d'une campagne marketing, de créer un ticket de service suite à une plainte, de contacter des collaborateurs pour les avertir d'une action à réaliser, etc. COSMIC offre également la possibilité aux collaborateurs de répondre aux contributions individuelles (*avis, commentaires...*) directement à partir de la solution CRM afin d'archiver ces discussions dans l'historique des clients ou prospects concernés. L'approche d'update software garantit à l'entreprise d'intégrer l'ensemble des informations collectées sur le web social au sein de l'application la plus adéquate, sa solution de CRM, afin de mettre en place une solution de Social CRM opérationnelle efficace, connectée avec l'ensemble des données et processus existants.

## **A propos d'update software**

Fondée en 1988 à Vienne, la société autrichienne update software est l'un des leaders européens dans l'édition de logiciels de CRM. L'entreprise s'illustre par sa gamme de solutions verticales « métiers », pré configurées et disponibles en mode SaaS, qui répondent précisément aux besoins des secteurs de la construction, de l'industrie, des sciences de la vie et des services financiers. Aujourd'hui, les solutions d'update software sont plébiscitées quotidiennement par plus de 170.000 utilisateurs dans 1.500 entreprises, parmi lesquelles 3M, Brasseries Kronenbourg, Boisset, Canon, De Dietrich Remeha Group, Ebay motors, Essilor, Kärcher, Lafarge, Legrand, Mettler Toledo, Pernod Ricard, Rockwool et Saint-Gobain... update software a réalisé en 2010 un chiffre d'affaires de 27,6 M€ , avec un effectif de 270 collaborateurs répartis dans 9 pays. En France, update software, connaît une croissance à deux chiffres depuis plusieurs années. Son succès repose sur sa méthodologie d'accompagnement des projets de CRM qui allie le meilleur de la technologie, des fonctionnalités « métiers » et des « meilleurs pratiques ».