

# MyCRM GMBH intègre Skype à SugarCRM

*Meilleure gestion des communications quotidiennes et suivi optimisé :*

*Les utilisateurs de SugarCRM bénéficient du premier outil de CRM à intégrer toutes les fonctions de Skype.*

**Munich, le 28 septembre 2009** – MyCRM GmbH, intégrateur de systèmes Open Source et SaaS, lance aujourd'hui la version 5.0 de [MyCRM Call Manager for Skype](#) pour SugarCRM, le programme de gestion de la relation client (CRM) Open Source le plus répandu sur le marché. Skype, le célèbre programme de VoIP, est désormais entièrement intégré aux produits Sugar. Pour les utilisateurs de SugarCRM, les avantages à la clé sont multiples. Dorénavant, ils sont en mesure de coordonner toutes leurs activités de communication et d'améliorer la gestion et l'enregistrement des activités liées aux appels téléphoniques.

« Par le passé, MyCRM GmbH avait réussi à intégrer à SugarCRM des solutions de conférence Web et des technologies de collaboration essentielles telles que [Connector Tool](#) pour Google Agenda™ », explique Clemens von Dincklage, directeur général de MyCRM GmbH. « Tout naturellement, nous avons ensuite réfléchi à la mise en œuvre d'une solution permettant d'embarquer une application comme Skype, dont le succès est colossal. L'intégration de programmes populaires "grand public" comme Skype à des applications CRM telles que Sugar constitue aujourd'hui un critère de choix essentiel pour de nombreux utilisateurs. »

## **Nouvelles fonctionnalités**

*MyCRM GmbH Call Manager for Skype version 5.0* est également compatible avec [TAPI](#), Asterisk et Snom VoIP (adaptateurs en option). Le programme se connecte à SugarCRM par le biais de services Web et prend en charge les installations hébergées de SugarCRM. Les utilisateurs peuvent réaliser des suivis sur les appels sortants, les modifications de statut, les messages instantanés et les SMS à partir du système CRM.

## **Autres nouveautés :**

- affichage du nom de la personne effectuant l'appel, du nom de son entreprise et du sens de l'appel (entrant/sortant) dans Sugar ; ouverture automatique du formulaire correspondant au contact ou au prospect ;
- envoi de SMS par le biais de Skype avec affichage du nom de l'expéditeur ;
- suivi automatique, à partir du volet de l'historique, des SMS envoyés à un contact ou à un prospect ;
- lancement d'une session de « chat » Skype à partir de Sugar ;
- enregistrement d'une session de « chat » Skype à partir de Sugar ;
- affichage du statut de l'utilisateur de Skype dans Sugar ;
- prise en charge des systèmes de téléphonie Skype et TAPI dans une seule interface ;

- connexion aux terminaux SNOM et Asterisk (adaptateurs en option).

Pour consulter une démonstration du produit, cliquez sur le lien suivant :

[http://docs.google.com/present/view?skipauth=true&id=dd2krmd\\_168csrvv4f3](http://docs.google.com/present/view?skipauth=true&id=dd2krmd_168csrvv4f3).

*« En intégrant Skype à sa plateforme Sugar, MyCRM GmbH démontre une fois de plus sa capacité à innover », déclare Clint Oram, co-fondateur et vice-président de la division de gestion des produits chez SugarCRM. « Cette interface associant Skype et Sugar réduit les coûts et propose une qualité et des fonctionnalités supérieures à celles des intégrations VoIP/CRM classiques. »*

### **Disponibilité et tarifs**

Le prix du produit est fixé à 100 euros par client. Le produit peut être obtenu par l'intermédiaire du réseau de partenaires de SugarCRM ou directement auprès de MyCRM GmbH

[http://www.mycrm.de/news\\_lang.php?nummer=67](http://www.mycrm.de/news_lang.php?nummer=67)

Pour en savoir plus sur Call Manager for Skype and TAPI dans SugarCRM, veuillez consulter le lien suivant : <http://www.sugarforge.org/projects/callmanager/>.

### **À propos de MyCRM GmbH**

MyCRM GmbH est un intégrateur de systèmes qui offre aux entreprises des solutions à forte ajoutée, issues du déploiement de technologies Open Source et SaaS critiques.

Pour de plus amples d'informations, appelez le +49 711 50887827-0 ou envoyez un e-mail à l'adresse [info@mycrm.de](mailto:info@mycrm.de).

Vous pouvez également consulter le site [www.mycrm.de](http://www.mycrm.de)

### **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 – ou par e-mail à l'adresse suivante : [sugareurope@sugarcrm.com](mailto:sugareurope@sugarcrm.com). Vous pouvez également vous rendre sur le site Internet de la société : [www.sugarcrm.com/crm/fr](http://www.sugarcrm.com/crm/fr)