

Salesforce.com lance Salesforce Chatter – Le point de convergence entre les systèmes de collaboration d'entreprise et les outils de Social Computing en temps réel plébiscités par les millions d'utilisateurs de Facebook ou de Twitter

Salesforce Chatter permet à toutes les entreprises de collaborer en temps réel au sein de leur propre réseau social privé et sécurisé

La plate-forme Salesforce Chatter offre aux développeurs un environnement exclusif pour concevoir des applications « sociales » d'entreprise – et ouvre cet environnement collaboratif aux 135 000 applications natives pour Force.com

SAN FRANCISCO – Dreamforce Conference, le 18.11.09 – Salesforce.com [NYSE : CRM], le leader des technologies de Cloud Computing pour l'entreprise, dévoile Salesforce Chatter (<http://www.salesforce.com/chatter/>), une plate-forme de collaboration d'entreprise et de développement d'outils de Social Computing de nouvelle génération. Salesforce Chatter introduit en effet une véritable révolution dans les modes de collaboration des entreprises en capitalisant sur le modèle des réseaux sociaux les plus populaires du Web grand-public pour concevoir des environnements d'interaction privés et sécurisés pour leur propre utilisation. Chaque contenu, application et intervenant peut ainsi avoir ses propres profils, fils d'information (« Feeds ») et appartenances de groupe pour promouvoir une collaboration d'entreprise plus performante et approfondie. En outre, les développeurs pourront également s'appuyer sur la plate-forme Salesforce Chatter (<http://www.salesforce.com/chatter/platform>) pour construire des applications sociales d'entreprise et les quelque 135 000 applications natives pour Force.com bénéficieront immédiatement de cet environnement de nouvelle génération. Salesforce.com jouit d'un positionnement exclusif pour ouvrir aux entreprises un nouvel univers de productivité grâce au Social Computing. Salesforce Chatter propose en effet un environnement hautement sécurisé, sous-tendu par un modèle éprouvé de partage d'information et offrant tous les avantages des infrastructures de Cloud computing de [salesforce.com](http://www.salesforce.com) pour héberger des informations critiques. Salesforce Chatter est la première application développée par [salesforce.com](http://www.salesforce.com) pour l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise afin de mettre les avantages du Cloud computing à la portée de tous.

Citations

- « J'en sais plus sur de parfaits étrangers à travers Facebook que sur mes propres collaborateurs... constatait Marc Benioff, Président et CEO de [salesforce.com](http://www.salesforce.com). Avec Salesforce Chatter, l'équilibre est désormais rétabli ; nous échangeons des Tweets et chacun peut utiliser l'environnement qu'il préfère pour collaborer en temps réel avec son entourage professionnel. »
- « Salesforce Chatter représente une véritable avancée, mettant le social computing au service de l'entreprise, se félicite Bruce Richardson d'AMR. Salesforce.com vient de créer un "Facebook d'entreprise" en associant des fonctionnalités temps réel et les outils habituels des réseaux sociaux – tels que les profils et les « Feeds » – dans le robuste environnement de partage sécurisé sous-tendant toutes les activités de [salesforce.com](http://www.salesforce.com). Il ne fait pas de doute que cette innovation va modifier l'approche de la collaboration en entreprise. »
- « Nous évaluons constamment les outils susceptibles d'accroître la productivité et la qualité de collaboration entre nos collaborateurs. Salesforce Chatter nous permet d'envisager la collaboration non plus comme un simple échange mais comme

une interconnexion permanente entre des contenus et des applications. Salesforce Chatter va donner une nouvelle vitalité à nos modes de collaboration en capitalisant sur nos applications Salesforce, déclare Daniel R. Chiazza de Harris Interactive.

- *« Twitter repose sur l'idée qu'un espace ouvert d'échange d'information a un impact positif pour tous. C'est la même inspiration qui est à l'œuvre dans Salesforce Chatter. Cette solution permet en effet à chacun d'obtenir plus vite et simplement les informations nécessaires grâce à un accès privilégié aux autres intervenants et aux contenus les plus pertinents, ajoute Jason Goldman, Directeur des produits de Twitter.*

Salesforce Chatter – Collaboration en temps réel entre contenus, applications et intervenants

Les réseaux sociaux ont modifié la façon dont chacun s'informe sur son entourage et sur les grands événements de l'actualité ; en revanche, la collaboration d'entreprise ne bénéficiait pas jusqu'à présent de ces avantages en raison d'une déconnexion entre les contenus, les applications et les intervenants – incapables de participer à une même « conversation ». Salesforce Chatter, solutionne ce challenge en les interconnectant en temps réel au sein d'un « réseau social d'entreprise » sécurisé et privé. Salesforce Chatter propose un environnement sécurisé de collaboration de nouvelle génération offrant les grandes fonctionnalités suivantes :

- **Profils** – Comme sur les sites grand-public les plus populaires, les profils Salesforce Chatter intègrent les coordonnées, les domaines d'expertise, l'historique professionnel, des photos, etc. Ils permettent à chacun de rapidement identifier et contacter les interlocuteurs disposant de l'information ou de la compétence requise – afin de maximiser le réseau professionnel de chacun et sa productivité quotidienne.
- **Mise à jour d'état** – Ce système permet d'informer tous les participants sur l'état d'avancement du projet auquel ils collaborent. Au lieu d'encombrer les Intranets ou de participer à d'interminables chaînes d'e-mails, réunions ou conférences téléphoniques, chacun peut instantanément diffuser les dernières informations d'avancement et mettre à jour en temps réel Salesforce Chatter.
- **« Feeds »** – Les fils d'information Salesforce Chatter (ou « Feeds ») permettent de diffuser en temps réel les dernières mises à jour pertinentes – provenant des intervenants eux-mêmes mais aussi de différents contenus et applications. Chaque utilisateur est ainsi immédiatement informé par Salesforce Chatter lorsque de nouveaux contenus ou mises à jour sont disponibles. Les applications peuvent également être intégrées à ce flux conversationnel en cas de changement d'état (par exemple lorsqu'une affaire est conclue ou un incident remonté au sein de Salesforce CRM). Grâce à cette information en temps réel, les utilisateurs de Salesforce Chatter bénéficient en permanence de la dernière version des informations et d'outils performants de filtrage pour obtenir une vision pertinente des activités en cours.
- **Groupe**s – Le fonctionnement des entreprises est sous-tendu par la collaboration de différentes équipes participant à des projets ou objectifs spécifiques. La fonction Groupes de Salesforce Chatter permet à chaque utilisateur de classer ses interlocuteurs dans Salesforce Chatter pour partager des mises à jour, contenus, etc. et maximiser l'efficacité de collaboration.

- **Applications sociales** – Avec Salesforce Chatter, les différentes applications métier peuvent « parler » aux utilisateurs à travers des « Feeds » : par exemple, des informations issues de Sales Cloud, Service Cloud ou Custom Cloud telles que l'arrivée d'un nouveau « Lead », une alerte sur le niveau des stocks, etc. Pour la première fois, les applications d'entreprise peuvent entretenir des « conversations » en temps réel pour fournir aux utilisateurs toutes les informations nécessaires pour conclure un plus grand nombre de ventes, mieux satisfaire leurs clients et contribuer à la rentabilité d'entreprise.
- **Contenus sociaux** – Les contenus professionnels (documents, feuilles de calcul, présentations, etc.) peuvent également « informer » l'ensemble de l'entreprise en cas de mise à jour réalisée à travers les Feeds de Salesforce Chatter – exactement comme lorsque des photos sont publiées sur les réseaux sociaux. Pour la première fois, Salesforce Chatter permet d'intégrer les contenus aux échanges d'entreprise – en y intégrant toutes les informations contextuelles requises pour maximiser la qualité des communications et décisions.
- **Modèle social de partage** – Dans le contexte des entreprises, il est indispensable que le partage et la collaboration portent sur les bonnes informations. Pour répondre à ce challenge, Salesforce Chatter s'appuie sur le modèle éprouvé « multi-tenant » de la plate-forme Force.com – permettant de définir précisément les accès de chaque collaborateur. Comme tous les produits salesforce.com, Salesforce Chatter fonctionne sur une robuste infrastructure sécurisée.
- **Twitter** – Salesforce Chatter permet aux utilisateurs de filtrer les informations Twitter les plus pertinentes au sein de leurs applications : par exemple, pour rechercher un concurrent, alimenter automatiquement et en temps réel les résultats dans Salesforce Chatter, etc. Cette qualité d'intégration permet à chacun de bénéficier en permanence des contenus les plus pertinents parus sur Twitter.
- **Facebook** – Les utilisateurs peuvent également récupérer les informations de leurs profils Facebook pour compléter automatiquement leur profil Salesforce Chatter.
- **AppExchange** – Désormais, toutes les applications natives pour la plate-forme Force.com peuvent s'ouvrir sur cet environnement de Social Computing en diffusant leurs propres mises à jour à travers les Feeds de Salesforce Chatter – et rejoindre ainsi les conversations en cours.
- **Mobilité** – Comme toutes les applications salesforce.com, Salesforce Chatter sera disponible pour BlackBerry, Windows Mobile et iPhone afin que les conversations ne soient jamais interrompues...

Salesforce Chatter – La première plate-forme de Social Computing d'entreprise
 Au-delà de cette intégration entre contenus, applications et intervenants, la plate-forme Salesforce Chatter permet également aux développeurs d'intégrer cette dimension de Social Computing à toutes leurs créations ; ce sont donc aujourd'hui plus de **200 000** développeurs Force.com qui vont pouvoir bénéficier des avancées technologiques réunies dans Salesforce Chatter.

La plate-forme Salesforce Chatter intègre une riche bibliothèque de composants « sociaux » sur lesquels peuvent s'appuyer les développeurs pour compléter des applications existantes pour Force.com ou pour en développer de nouvelles. Avec Salesforce Chatter, les 135 000 applications spécifiques développées pour Force.com peuvent désormais bénéficier de ces outils de Social Computing de prochaine génération grâce aux composants suivants :

- **Profils** – Les développeurs peuvent désormais ajouter des profils à toutes leurs applications et leur donner une fondation commune de Social Computing capitalisant sur les avantages du Web grand-public.
- **Mises à jour d'état** – La plate-forme sociale Salesforce Chatter permet également aux développeurs d'ajouter des mises à jour d'état à toutes leurs applications personnalisées – afin que chaque utilisateur puisse entamer une conversation dans n'importe quelle application et autour de n'importe quel objet ou enregistrement.
- **Groupe**s – Les applications natives pour Force.com peuvent bénéficier de la fonctionnalité Groupes de la plate-forme sociale Salesforce Chatter – pour intégrer des outils de collaboration à n'importe quelle application personnalisée. Chaque utilisateur pourra également par la suite organiser ses propres groupes et conditions de partage des mises à jour, fichiers et Feeds.
- **Feeds** – Salesforce Chatter simplifie l'ajout de fils d'information en temps réel (ou « Feeds ») à n'importe quelle application spécifique construite pour Force.com – pour l'intégrer au flux conversationnel. Les Feeds agrègent les informations de mise à jour d'état provenant de contenus sociaux, d'applications natives Force.com et d'intégrations avec d'autres systèmes et intervenants.
- **Contenus sociaux** – La plate-forme sociale Salesforce Chatter permet aux développeurs de concevoir des applications intégrant des fonctionnalités de partage de contenus (documents, feuilles de calcul, présentations, etc.).
- **API Salesforce Chatter** – La plate-forme sociale Salesforce Chatter intègre une puissante bibliothèque d'API permettant aux développeurs de « pousser » des données de n'importe quelle application sur des Feeds Salesforce Chatter. Ils peuvent ainsi simplifier les projets d'intégration en extrayant des données de n'importe quelle application – y compris de logiciels sur site – pour les mettre au service de la qualité de collaboration.
- **Sécurité et modèle de partage** – La plate-forme sociale Salesforce Chatter offre aux développeurs les mêmes gages de sécurité et conditions de partage des données que toutes les applications Force.com. Comme toujours, toutes ces applications fonctionnant dans les robustes infrastructures de salesforce.com, il est inutile de procéder à l'acquisition de nouveaux matériels, logiciels ou ressources pour datacenter.

- **Google Developer Toolkit** – En capitalisant sur les kits conçus par salesforce.com pour Google Apps et Google App Engine, les développeurs peuvent concevoir des applications d'entreprise personnalisées, intégrant des données Google Apps au sein de Salesforce Chatter.

- **Facebook Developer Toolkit** – Lancé l'année dernière à l'occasion de Dreamforce, le système Force.com for Facebook est un kit de développement de communications sécurisées et bidirectionnelles entre Force.com et Facebook. Les développeurs peuvent ainsi simplement récupérer des informations de Facebook dans leurs applications spécifiques ou créer de nouvelles applications Facebook exécutées dans l'infrastructure globale, robuste et sécurisée qu'utilisent plus de **67 900** clients.

- **Twitter Developer Toolkit** – Ce kit aide les entreprises et leurs développeurs à filtrer les Feeds Twitter les plus significatifs dans leurs applications personnalisées Force.com avec la plate-forme sociale Salesforce Chatter pour y intégrer en temps réel les contenus Twitter les plus pertinents.

Prix et disponibilité

- La disponibilité de Salesforce Chatter est prévue pour le courant de l'année 2010. Les clients potentiels d'applications salesforce.com doivent prendre leur décision d'achat à la lumière des fonctionnalités proposées actuellement.
- Salesforce Chatter sera inclus dans toutes les éditions payantes de Salesforce CRM et Force.com.
- Une nouvelle édition de Salesforce Chatter sera commercialisée pour 50 \$ par utilisateur et par mois incluant Salesforce Chatter, Salesforce Content et Force.com.

Ressources de support

- Pour plus d'informations, veuillez consulter <http://www.salesforce.com/chatter>
- Retrouvez salesforce.com sur Twitter @salesforce

A propos de Salesforce.com

Salesforce.com est la société de Cloud Computing d'entreprise. Le portfolio d'applications CRM de la société, 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. La plate-forme de la société Force.com, (<http://www.salesforce.com/platform/>) permet aux clients, développeurs et partenaires de créer de nouvelles et puissantes applications business et d'apporter tous les bénéfices du Cloud à l'entreprise. Basé sur l'architecture en temps réel et multi-tenant de salesforce.com Salesforce CRM et Force.com offrent aux clients l'accès au succès le plus rapide pour leur projets de cloud computing .

Au 31 octobre 2009, [salesforce.com](http://www.salesforce.com) gère les données clients d'environ 67,900 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.