

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :		ACT! by Sage Premium 2009 (11.0)	Aplicor CRM	AppShore Premium Edition	Commence CRM	Epicor CRM 7.3.6	Epicor CRM 8.5	eSalesTrack	Exact Synergy	GoldMine Enterprise Edition (GMEE)
1	Produit	ACT! by Sage Premium 2009 (11.0)	Aplicor CRM	AppShore Premium Edition	Commence CRM	Epicor CRM 7.3.6	Epicor CRM 8.5	eSalesTrack	Exact Synergy	GoldMine Enterprise Edition (GMEE)
1	Fournisseur	Sage Software	Aplicor	AppShore Inc.	Commence Corporation	Epicor Software	Epicor Software	Soleran	Exact Software	FrontRange Solutions
1	Version	11	5.2	V2.1	RM 3.5.2	7.3.6	8.5	4.1	383	v6.0.5
<b>Personne-ressource</b>										
1	Nom	Sage Software	Pete Koltis	Kregg Ray	David Valentino	Représentant Epicor	Représentant Epicor	Ventes	Ventes	Jeff Moloughney
1	Téléphone	866-903-0006	305-502-8765	916-817-4548	732-380-9100	800-999-6995	800-999-6995	877-765-4CRM	1-888-210-5717	719-278-7149
1	Courriel	<a href="mailto:corporatelicensing.act@sage.com">corporatelicensing.act@sage.com</a>	<a href="mailto:pkoltis@aplicor.com">pkoltis@aplicor.com</a>	<a href="mailto:kray@appshore.com">kray@appshore.com</a>	<a href="mailto:d.valentino@commence.com">d.valentino@commence.com</a>	<a href="mailto:info@epicor.com">info@epicor.com</a>	<a href="mailto:info@epicor.com">info@epicor.com</a>	<a href="mailto:sales@esalestrack.com">sales@esalestrack.com</a>	<a href="mailto:info@exactsoftware.ca">info@exactsoftware.ca</a>	<a href="mailto:jeff.moloughney@frontrange.com">jeff.moloughney@frontrange.com</a>
1	Site Web	<a href="http://www.act.com">www.act.com</a>	<a href="http://www.aplicor.com">www.aplicor.com</a>	<a href="http://www.appshore.com">www.appshore.com</a>	<a href="http://www.commence.com">www.commence.com</a>	<a href="http://www.epicor.com">www.epicor.com</a>	<a href="http://www.epicor.com">www.epicor.com</a>	<a href="http://www.esalestrack.com">www.esalestrack.com</a>	<a href="http://www.exactsoftware.ca">www.exactsoftware.ca</a>	<a href="http://www.goldmine.com">www.goldmine.com</a>
<b>Coût (en dollars canadiens à moins d'indication contraire)</b>										
Droits de licence		(fondés sur les produits ACT! Premium Solutions)								
1	Coût moyen par utilisateur	400 \$			495 \$	1,500 \$	1,500 \$		1,000 \$	1,395 \$
1	Nombre moyen d'utilisateurs	12				20	50		18	50
	Coût moyen	4,800 \$				30,000 \$	75,000 \$		18,000 \$	69,750 \$
1	Ratio – coût moyen d'implantation / droits de licence					0.50	0.50		1.00	1.00
	Coût moyen d'implantation	0 \$				15,000 \$	37,500 \$		18,000 \$	69,750 \$
	Total des droits de licence	<b>4,800 \$</b>				<b>45,000 \$</b>	<b>112,500 \$</b>		<b>36,000 \$</b>	<b>139,500 \$</b>
FAH (fournisseur d'applications hébergées)		35 \$ US par utilisateur par mois, plus paiement unique pour le logiciel ACT! Premium for Web à 399 \$ US par utilisateur								
1	Frais d'implantation ou frais fixes moyens			100 \$			1,500 \$	1,000 \$		
1	Frais annuels moyens par utilisateur	420 \$	1,068 \$	250 \$	360 \$		200 \$	480 \$		
	Frais mensuels moyens par utilisateur	12 \$	89 \$	21 \$	30 \$		17 \$	40 \$		
1	Nombre moyen d'utilisateurs		50	5			10	20		
	Frais moyens – première année	5,040 \$	53,400 \$	1,350 \$			3,500 \$	10,600 \$		
1	Frais d'implantation moyens / frais moyens – première année		0.75	0.25			0.25	0.25		
	Frais moyens d'implantation	0 \$	40,050 \$	338 \$			875 \$	2,650 \$		
1	VAN sur 5 ans (taux d'actualisation de 5 %)	<b>21,821 \$</b>	<b>269,337 \$</b>	<b>6,261 \$</b>			<b>17,415 \$</b>	<b>49,369 \$</b>		
<b>Applications (Oui, non, partiellement, tierce partie, d'ici un an, personnalisation)</b>										
1	Gestion des contacts	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Automatisation de la force de vente	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Automatisation du marketing	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Gestion des services	Tierce partie	Partiellement	Non	Oui	Oui	Tierce partie	Oui	Oui	Oui
1	Facturation	Partiellement	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	D'ici un an	Partiellement	Tierce partie

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	ACT! by Sage Premium 2009 (11.0)	Aplicor CRM	AppShore Premium Edition	Commence CRM	Epicor CRM 7.3.6	Epicor CRM 8.5	eSalesTrack	Exact Synergy	GoldMine Enterprise Edition (GMEE)
1 Centre d'appels	Tierce partie	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Oui	D'ici un an	Partiellement	Oui
1 Gestion des connaissances	Tierce partie	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	D'ici un an
1 Analyse	Tierce partie	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1 Veille stratégique	Tierce partie	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>Profil</b>									
1 Siège social mondial	Newcastle-Upon-Thyme (Royaume-Uni)	Boca Raton (Floride)	Folsom (Californie)	New Jersey (États-Unis)	Irvine (Californie)	Irvine (Californie)	Kansas City	Delft (Pays-Bas)	Pleasanton (Californie)
1 Siège social canadien	Mississauga (Ontario)	Toronto (Ontario)	Aucun		Mississauga (Ontario)	Mississauga (Ontario)		Cambridge (Ontario)	Toronto (Ontario)
1 Nombre de clients dans le monde – tous les produits	Sage Group plc compte plus de 5,7 millions de clients dans le monde		450	20,000	21,000	21,000	3,500		130,000
1 Nombre de clients dans le monde – ce produit	Plus de 2,8 millions d'utilisateurs inscrits et plus de 43 000 comptes d'entreprise		300		6,100	700	3,000		50
1 Nombre de clients au Canada – tous les produits			50		400	400	50		
1 Nombre de clients au Canada – ce produit			20		250	40	50		
1 Chiffre d'affaires 2007 – tous les produits – en millions					530 M\$	530 M\$	1 \$	252 €	
1 Chiffre d'affaires 2007 – ce produit – en millions					20 M\$	30 M\$	1 \$		
1 Chiffre d'affaires 2006 – tous les produits – en millions					420 M\$	420 M\$	1 \$	242 €	
1 Chiffre d'affaires 2006 – ce produit – en millions					20 M\$	20 M\$	1 \$		
<b>Marché cible</b>									
1 Chiffre d'affaires moyen des clients (\$ CA)	50 M\$-200 M\$	200,000 \$	0 \$-10 M\$		20 M\$	50,000,000 \$	600 \$	5 M\$-250 M\$	100 M\$-1 G\$
1 Nombre moyen d'employés par client	100-499	150 \$	1 - 100		100	200	50	100	50
Classification des industries selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) – consulter <a href="http://www.naics.com/info.html#Structure">www.naics.com/info.html#Structure</a> pour en savoir plus sur le SCIAN (% approximatif d'implantations)									
1 11 Agriculture, foresterie, chasse et pêche	2 %								5 %
1 21 Extraction minière									
1 22 Services publics	2 %							5 %	5 %
1 23 Construction	10 %		1 %						
1 31-33 Fabrication	14 %	20 %	2 %		25 %	25 %		70 %	30 %
1 42 Commerce de gros	10 %		2 %		5 %	5 %		15 %	
1 44-45 Commerce de détail	19 %		1 %		25 %	25 %			5 %
1 48-49 Transport et entreposage	2 %				5 %	5 %			
1 51 Information			35 %		25 %	25 %		5 %	
1 52 Finances et assurances	10 %	30 %	15 %		5 %	5 %			20 %
1 53 Services immobiliers et services de location et de location à bail	3 %	10 %	15 %						
1 54 Services professionnels, scientifiques et techniques		40 %	13 %		5 %	5 %		5 %	5 %
1 55 Gestion de sociétés et d'entreprises			5 %						20 %
1 56 Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	10 %								
1 61 Services d'enseignement	3 %								
1 62 Soins de santé et assistance sociale	9 %		1 %						5 %
1 71 Arts, spectacles et loisirs	6 %		5 %						
1 72 Hébergement et services de restauration									

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	ACT! by Sage Premium 2009 (11.0)	Aplicor CRM	AppShore Premium Edition	Commence CRM	Epicor CRM 7.3.6	Epicor CRM 8.5	eSalesTrack	Exact Synergy	GoldMine Enterprise Edition (GMEE)
1 81 Autres services (sauf les Administrations publiques)			5 %						5 %
1 92 Administrations publiques					5 %	5 %			
Total	100 %	100 %	100 %		100 %	100 %		100 %	100 %
<b>Technologie</b>									
Base de données (% approximatif d'implantations)									
1 Microsoft SQL Server	100 %	100 %		Oui	100 %	100 %	100 %		70 %
1 Oracle									30 %
1 Pervasive SQL									
1 IBM DB2									
1 Sybase									
1 Informix									
1 Access									
1 Btrieve									
1 Propriétaire									
1 FoxPro									
1 mySQL			100 %	Oui				100 %	
1 Progress									
1 Autres		100 %	100 %	Oui				100 %	0 %
Total	100 %				100 %	100 %	100 %		100 %
Réseaux pris en charge (% approximatif d'implantations)									
1 Microsoft	100 %	100 %	95 %	Oui	100 %	100 %	100 %	100 %	70 %
1 Linux			5 %					0 %	
1 Unix								0 %	30 %
1 AIX								0 %	
1 Novell Netware								0 %	
1 IBM AS/400 (OS/400)								0 %	
1 IBM S/390								0 %	
1 Autres								0	
Total	100 %	100 %	100 %		100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Outils de développement d'applications utilisés									
1	Visual Studio .NET et C#	.net		java/c++	C++	VS .NET	.Net C#	Visual Basic, .asp, VB.net	.NET
1	Code source libre	Non	Oui		Non	Non	Non	Non	Non
Intégration à d'autres systèmes comptables ou ERP – lesquels?									
1	Peachtree, Simply Accounting, BusinessWorks, MAS 90 et Quickbooks	Aplicor ERP et d'autres par intégration ouverte			Epicor Enterprise & Manufacturing	Epicor	Interface de programmation ouverte pour lien avec toute application de base de données	Exact Globe, Exact Macola ES, Exact JobBOSS, Exact MAX, autres	Plateforme d'intégration basée sur BPML / services Web
1	% de l'application accessible à partir d'un navigateur autre que Citrix ou Terminal Services	95 % par client ACT! Premium sur le Web	100. %	Oui	100% – version 8.5	100. %	100. %	100. %	100 %
1	Date prévue pour la version Web	Sur le marché, version de mise à jour 11.0 – 8/12/08	Disponible	Disponible	Disponible	Existe déjà	Disponible		
<b>Fonctions</b>									
1	Veille stratégique	Tierce partie		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Analyse de la performance liée à la gestion de la relation client	Oui	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Indicateurs clés de la performance	Oui	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

	Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	ACT! by Sage Premium 2009 (11.0)	Aplicor CRM	AppShore Premium Edition	Commence CRM	Epicor CRM 7.3.6	Epicor CRM 8.5	eSalesTrack	Exact Synergy	GoldMine Enterprise Edition (GMEE)
1	Prévisions du comportement des clients	Tierce partie	Oui	Partiellement	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Tierce partie	Oui
1	Gestion des contacts	Oui			Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Utilisation de critères multiples pour créer des listes de multipostage	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Mise à jour globale indiquant tous les clients mis à jour	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Adresses multiples pour un contact	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Identification des entrées en double possibles pour un nouveau contact	Oui	Oui	Partiellement	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Fusion des entrées en double	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Piste de vérification	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Date et auteur du changement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Piste de vérification indiquant tous les changements	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Suivis illimités avec les contacts	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Nombre illimité de notes par contact avec date/heure	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Recherche de texte incorporé dans les notes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Suppression d'un contact en deux étapes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Partiellement	Partiellement	Oui
1	Hiérarchie des contacts	Oui			Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	2 niveaux – organisation et employés, par exemple tous les avocats d'un cabinet)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Coordonnées par défaut de l'organisation – possibilité de substitution	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	3 niveaux – organisation / emplacement / employé	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Version française	Oui		Oui	Non	Oui	Oui	Personnalisation	Oui	Non
1	Écrans	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
1	Rapports	Oui	Personnalisation	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
1	Documentation	Oui	D'ici un an	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Partiellement	Non
	<b>Intégration</b>									
1	Soutien XML	Partiellement	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Processeur d'importation	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Interface de programmation (API)	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Automatisation du marketing	Oui	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Enregistrement temporaire des coordonnées du contact et conversion ultérieure en client potentiel	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Marketing de permission	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Scénarios pour marketing direct	Non	D'ici un an	Non	Partiellement	Oui	Non	Oui	Partiellement	Personnalisation
1	Utilisation de Microsoft Exchange Server pour les envois massifs de courriels	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui
1	Utilisation d'un serveur SMTP pour les envois massifs de courriels	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Historique des courriels stocké dans la base de données CRM	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Gestion des campagnes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Répondeurs automatiques – balayage pour repérer le bon destinataire	Oui		Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Envois massifs de courriels – aucune restriction du nombre	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Tierce partie
1	Relations multiples pour chaque contact	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Partiellement	Oui
1	Relation principale	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Quatre relations secondaires	Oui	Oui	Oui	Oui	Tierce partie	Oui	Oui	Partiellement	Oui
1	Dix relations secondaires	Oui	Oui	Oui	Oui	Tierce partie	Oui	Oui	Partiellement	Oui
1	Chaque relation correspond à un contact (définition unique)	Oui	Oui	Non	Oui	Tierce partie	Oui	Oui	Oui	Non
	<b>En ligne</b>									

	Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	ACT! by Sage Premium 2009 (11.0)	Aplicor CRM	AppShore Premium Edition	Commence CRM	Epicor CRM 7.3.6	Epicor CRM 8.5	eSalesTrack	Exact Synergy	GoldMine Enterprise Edition (GMEE)
1	Commerce électronique – commandes, vérifications de l'état...	Non	Tierce partie	Non	Partiellement	Oui	Non	Tierce partie	Oui	Tierce partie
1	Libre-service – accès à l'information sur le soutien des produits	Partiellement	Oui	Oui	Personnalisation	Oui	Oui	Oui	Oui	D'ici un an
1	Réponse en ligne des clients éventuels	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	D'ici un an
1	Inscription à des séminaires	Non	Oui	Oui	Personnalisation	Oui	Oui	Oui	Oui	D'ici un an
1	Traitement des commandes	Oui		Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Tierce partie	Tierce partie
1	Propositions	Oui	Oui	D'ici un an	Oui	Oui	Oui	Oui	Tierce partie	Oui
1	Commandes	Oui	Oui	D'ici un an	Oui	Oui	Oui	Oui	Tierce partie	Tierce partie
1	Factures	Oui	Oui	D'ici un an	Oui	Oui	Oui	D'ici un an	Tierce partie	Tierce partie
1	Automatisation de la force de vente	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Suivi des opportunités	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Création de propositions	Oui	Non	D'ici un an	Oui	Oui	Oui	Oui	Tierce partie	Non
1	Sécurité	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Par employé	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Par rôle	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Gestion des services	Non		Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Tenue des contrats	Non	Personnalisation	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
1	Possibilité d'acheminer / de réaffecter les demandes de soutien	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Codes de motifs pour l'analyse des problèmes	Tierce partie	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Lien entre les courriels et les bons/appels	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Recours hiérarchique selon les règles	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Personnalisation	Oui	Oui
1	Fermeture simultanée de dossiers se rapportant à un même problème	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Personnalisation	Oui	Oui
1	Possibilité de définir les priorités et les niveaux de gravité	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Répartition	Oui	Personnalisation	Non	Personnalisation	Oui	Non	Partiellement	Partiellement	Non
	<b>Synchronisation</b>									
1	Palm Pilot	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Partiellement	Partiellement	Non
1	Windows CE	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Partiellement	Oui	D'ici un an
1	BlackBerry	Tierce partie	Oui	Non	Oui	Non	Non	Partiellement	Oui	D'ici un an
1	Microsoft Outlook	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Lotus Notes	Oui	Oui	Non	Personnalisation	Oui	Oui	Non	Non	Partiellement
1	Contacts d'affaires (autres que personnels) seulement	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Personnalisation	Oui	
1	Automatisation des centres d'appels	Oui		Non	Oui	Tierce partie	Oui	D'ici un an	Partiellement	Oui
1	Intégration de la téléphonie informatique	Tierce partie	Oui	Non	Personnalisation	Tierce partie	Oui	D'ici un an	Tierce partie	Oui
1	Composeurs prédictifs	Non	Non	Non	Personnalisation	Tierce partie	Tierce partie	D'ici un an	Tierce partie	Oui
1	Affichage du nom lors des appels d'arrivée, avec autorisation du contact	Tierce partie	Oui	Non	Personnalisation	Tierce partie	Oui	D'ici un an	Tierce partie	Oui
1	Statistiques comprenant la durée des appels	Tierce partie	Partiellement	Non	Personnalisation	Tierce partie	Tierce partie	D'ici un an	Tierce partie	Oui
	<b>Technologie</b>									
1	Multiutilisateurs	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Soutien XML	Partiellement	Oui	Non	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui
1	Architecture à trois niveaux	Non	Non	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non	Oui
1	Personnalisable	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Affichages différents selon employé ou fonction	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Sans modification du code source	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Ajout de zones définies par l'utilisateur	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Nombre illimité	Oui	Oui	Non		Oui	Oui	Oui	Personnalisation	Oui
1	Valeurs par défaut	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Validation	Oui	Oui	Non	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Déplacement des champs à l'écran	Oui	Oui	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Partiellement	Oui

	Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	ACT! by Sage Premium 2009 (11.0)	Aplicor CRM	AppShore Premium Edition	Commence CRM	Epicor CRM 7.3.6	Epicor CRM 8.5	eSalesTrack	Exact Synergy	GoldMine Enterprise Edition (GMEE)
1	Modification de l'ordre des tabulations	Oui	Oui	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Personnalisation	Partiellement	Oui
1	Modification de l'état des champs : obligatoires, facultatives ou invisibles	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Modification des légendes et des en-têtes	Oui	Oui	Oui	Personnalisation	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Ajout de boutons en surbrillance et de boutons de commande	Oui	Personnalisation	Oui	Personnalisation	Oui	Oui	Personnalisation	Personnalisation	Oui
1	Mise en application pour tous les utilisateurs ou certains d'entre eux	Oui	Non	Non	Personnalisation	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Automatisation des processus	Oui		Non		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Alertes – p. ex. en cas de dépassement de la date de suivi	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Acheminement électronique si approbation requise	Oui	Oui		Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Piste de vérification pour toutes les approbations	Oui	Oui		Personnalisation	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
1	Recours hiérarchique si retard	Oui	Oui		Personnalisation	Oui	Oui	Personnalisation	Oui	Oui
	<b>Caractéristiques exceptionnelles ou très importantes du produit</b>									
1	Caractéristique exceptionnelle/importante n° 1	Gestion des contacts avancée avec notes, historique, rapports, groupes, sociétés et suivi des opportunités	Progiciel complet – ventes, service à la clientèle et marketing	Convivialité	Solution sur place ou solution à la demande hébergée	Intégration aux solutions ERP d'Epicor	Epicor Information Worker – capacité d'utiliser Epicor CRM par l'intermédiaire de MS Outlook, Excel ou Word.	Moteur de rapport SQL personnalisable, en ligne	Gestion client intégrée aux flux de travail, à la gestion de projets et à la gestion de documents, dans UN système	Plateforme configurable, avec assistant
1	Caractéristique exceptionnelle/importante n° 2	Comm. en ligne/hors ligne avec Windows et clients Web; synchr. avec BlackBerry, Pocket PC et Palm	Intégration avec Aplicor ERP	Très bon service à la clientèle		Architecture .NET de pointe pour cybermarketing et sondages avec option d'acceptation ou de refus, pistage des clics.	Architecture .NET de pointe pour cybermarketing et sondages avec option d'acceptation ou de refus, pistage des clics.	Outil de gestion canalisée unique	Entièrement en ligne, aucun élément sur les postes de travail	Analyses et rapports sur les tableaux de bord, en temps réel
1	Caractéristique exceptionnelle/importante n° 3	Intégration étroite avec appl. courantes comme Outlook, Lotus Notes, Peachtree, Quickbooks	Solution logiciel-service (SaaS) accessible de partout dans le monde	Meilleur prix	Mode client déconnecté complet	Epicor Information Worker – capacité d'utiliser Epicor CRM par l'intermédiaire de MS Outlook, Excel ou Word.		Conférence vidéo à cinq	Flux des travaux configurable, en grande partie applicable aux sociétés avec obligations de conformité (ISO 9001, etc.)	Plateforme d'intégration basée sur architecture orientée services (SOA) et BPML/services Web

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	GoldMine Premium Edition (GMPE)	Infusionsoft	InterAction	Landslide	Legrand CRM	Maximizer CRM 10	Microsoft Dynamics CRM	Logiciel-service (SaaS) CRM à la demande	Oprius Sales Contact Manager
Produit	GoldMine Premium Edition (GMPE)	Infusionsoft	InterAction	Landslide	Legrand CRM	Maximizer CRM 10	Microsoft Dynamics CRM	Logiciel-service (SaaS) CRM à la demande	Oprius Sales Contact Manager
Fournisseur	FrontRange Solutions	Infusionsoft	LexisNexis	Landslide	Legrand Software Inc.	MAXIMIZER SOFTWARE	Microsoft	Salesboom.com	Oprius
Version	v8.0	6	5.6	Été 2008	v5.0	10	4.0	V9	Application hébergée constamment mise à jour
<b>Personne-ressource</b>									
Nom	Jeff Moloughney	Clate Mask, PDG	Mindy Phelps	Saman Haqqi	Service des ventes	Jennifer MacLeid Qotb	Frank Falcone	Rana Rahim	Greg Strong
Téléphone	719-278-7149	866-800-0004	973-865-6856	412-489-1717	1-888-361-0611	513-281-2772	905-363-8744	1-877-CRM-SALE (276-7253)	(250) 412-8802 poste 503
Courriel	<a href="mailto:jeff.moloughney@fronrange.com">jeff.moloughney@fronrange.com</a>	<a href="mailto:clate.m@infusionsoft.com">clate.m@infusionsoft.com</a>	<a href="mailto:melinda.phelps@lexisnexis.com">melinda.phelps@lexisnexis.com</a>	<a href="mailto:samanh@landslide.com">samanh@landslide.com</a>	<a href="mailto:info@legrandcrm.com">info@legrandcrm.com</a>	<a href="mailto:jennifermq@yapr.com">jennifermq@yapr.com</a>	<a href="mailto:frank.falcone@microsoft.com">frank.falcone@microsoft.com</a>	<a href="mailto:sales@salesboom.com">sales@salesboom.com</a>	<a href="mailto:greg@oprius.com">greg@oprius.com</a>
Site Web	<a href="http://www.goldmine.com">www.goldmine.com</a>	<a href="http://www.infusionsoft.com">www.infusionsoft.com</a>	<a href="http://www.interaction.com">www.interaction.com</a>	<a href="http://www.landslide.com">www.landslide.com</a>	<a href="http://www.legrandcrm.com">www.legrandcrm.com</a>	<a href="http://www.maximizer.com">www.maximizer.com</a>	<a href="http://www.microsoft.com/dynamics/crm">www.microsoft.com/dynamics/crm</a>	<a href="http://www.salesboom.com">http://www.salesboom.com</a>	<a href="http://www.oprius.com">www.oprius.com</a>
<b>Coût</b> (en dollars canadiens à moins d'indication contraire)						Prix en \$ US			
<b>Droits de licence</b>									
Coût moyen par utilisateur	695 \$				600 \$	499 \$			
Nombre moyen d'utilisateurs	10				10	15			
Coût moyen	6,950 \$				6,000 \$	7,485 \$			
Ratio – coût moyen d'implantation / droits de licence	0.75				0.50	1.00			
Coût moyen d'implantation	5,213 \$				3,000 \$	7,485 \$			
Total des droits de licence	<b>12,163 \$</b>				<b>9,000 \$</b>	<b>14,970 \$</b>			
<b>FAH</b> (fournisseur d'applications hébergées)									
Frais d'implantation ou frais fixes moyens		\$ US 4997		502 \$					
Frais annuels moyens par utilisateur		708		1,652 \$			39 \$ par utilisateur par mois pour l'édition professionnelle jusqu'au 31 déc. 2008. Le prix régulier de 44 \$ s'appliquera aux nouveaux abonnements à compter du 1 <sup>er</sup> janvier 2009	457 \$	179 \$
Frais mensuels moyens par utilisateur		59		138 \$			44 \$	38 \$	15 \$
Nombre moyen d'utilisateurs		5		15				17	1
Frais moyens – première année		8537		25,288 \$				7,769 \$	179 \$
Frais d'implantation moyens / frais moyens – première année								0.25	
Frais moyens d'implantation		0		0 \$				1,942 \$	0 \$
VAN sur 5 ans (taux d'actualisation de 5 %)		<b>41719.78996</b>		<b>109,962 \$</b>				<b>35,485 \$</b>	<b>775 \$</b>
<b>Applications (Oui, non, partiellement, tierce partie, d'ici un an, personnalisation)</b>									
Gestion des contacts	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Automatisation de la force de vente	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Automatisation du marketing	Oui	Oui	Oui	Tierce partie	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des services	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Partiellement
Facturation	Tierce partie	Oui	Non	Non	Non	Oui	Personnalisation	Oui	Non

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	GoldMine Premium Edition (GMPE)	Infusionsoft	InterAction	Landslide	Legrand CRM	Maximizer CRM 10	Microsoft Dynamics CRM	Logiciel-service (SaaS) CRM à la demande	Oprius Sales Contact Manager
Centre d'appels	Oui	Partiellement	Non	Non	Partiellement	Oui	Tierce partie	Oui	Oui
Gestion des connaissances	Oui	Non	Oui	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Partiellement
Analyse	Oui	Partiellement	D'ici un an	Oui	Tierce partie	Oui	Oui	Oui	Non
Veille stratégique	Oui	Non	D'ici un an	Oui	Tierce partie	Oui	Oui	Oui	Non
<b>Profil</b>									
Siège social mondial	Pleasanton (Californie)	Gilbert (Arizona), États-Unis	Oak Brook (Illinois)	Pittsburgh (Pennsylvanie)	Sydney (Australie)	Vancouver (Colombie-Britannique)	Redmond	Canada	Victoria (Colombie-Britannique)
Siège social canadien	Toronto (Ontario)	-		Non établi	San Francisco (Californie)	Vancouver (Colombie-Britannique)	Mississauga (Ontario)	Halifax (Nouvelle-Écosse)	Victoria (Colombie-Britannique)
Nombre de clients dans le monde – tous les produits	130,000	5000+	500+		5,000	120,000		5,100	
Nombre de clients dans le monde – ce produit	3,000	5000+	500+		5,000	120,000	11,000+		
Nombre de clients au Canada – tous les produits		250+				1,475			
Nombre de clients au Canada – ce produit		250+				48,500			
Chiffre d'affaires 2007 – tous les produits – en millions						17,898,000 \$			
Chiffre d'affaires 2007 – ce produit – en millions						17,898,000 \$			
Chiffre d'affaires 2006 – tous les produits – en millions						16,519,000 \$			
Chiffre d'affaires 2006 – ce produit – en millions						16,519,000 \$			
<b>Marché cible</b>									
Chiffre d'affaires moyen des clients (\$ CA)	0 \$-500 M\$	1 M\$			Varie beaucoup			0-20 M\$	
Nombre moyen d'employés par client	5 - 500	5			10 à 100	50		50-150	
Classification des industries selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) – consulter <a href="http://www.naics.com/info.html#Structure">www.naics.com/info.html#Structure</a> pour en savoir plus sur le SCIAN (% approximatif d'implantations)									Services professionnels, scientifiques et techniques
11 Agriculture, foresterie, chasse et pêche	1 %					1 %		Oui	
21 Extraction minière	1 %					1 %		Oui	
22 Services publics	2 %						4 %	Oui	
23 Construction	3 %					3 %	4 %	Oui	
31-33 Fabrication	22 %			7 %		14 %	42 %	Oui	
42 Commerce de gros	4 %					8 %	4 %	Oui	
44-45 Commerce de détail	9 %	0.05				4 %	4 %	Oui	
48-49 Transport et entreposage	6 %			1 %		1 %	4 %	Oui	
51 Information	2 %	0.4				16 %		Oui	
52 Finances et assurances	11 %			8 %		14 %	13 %	Oui	
53 Services immobiliers et services de location et de location à bail	10 %	0.1		3 %		4 %		Oui	
54 Services professionnels, scientifiques et techniques	1 %	0.1	Services juridiques, comptables et financiers, conseil en gestion, ingénierie	61 %		14 %	4 %	Oui	x
55 Gestion de sociétés et d'entreprises	5 %	0.2						Oui	
56 Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	1 %			6 %				Oui	
61 Services d'enseignement	3 %	0.15		4 %		2 %	4 %	Oui	
62 Soins de santé et assistance sociale	3 %			11 %		1 %		Oui	
71 Arts, spectacles et loisirs	2 %					1 %	4 %	Oui	
72 Hébergement et services de restauration	12 %					2 %		Oui	

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	GoldMine Premium Edition (GMPE)	Infusionsoft	InterAction	Landslide	Legrand CRM	Maximizer CRM 10	Microsoft Dynamics CRM	Logiciel-service (SaaS) CRM à la demande	Oprius Sales Contact Manager
81 Autres services (sauf les Administrations publiques)							4 %	Oui	
92 Administrations publiques	2 %					1 %	9 %	Oui	
Total	100 %	1		100 %		87 %	100 %		
<b>Technologie</b>									
Base de données (% approximatif d'implantations)									
Microsoft SQL Server	90 %			0 %	30 %	100 %	100 %	Oui	
Oracle				100 %				Oui	
Pervasive SQL				0 %				Oui	
IBM DB2				0 %				Oui	
Sybase				0 %				Oui	
Informix				0 %				Oui	
Access				0 %				Oui	
Btrieve				0 %				Oui	
Propriétaire				0 %				Oui	
FoxPro				0 %	70 %			Oui	
mySQL				0 %				Oui	
Progress				0 %				Oui	100 %
Autres	10 %			0 %				Oui	
Total	100 %			100 %	100 %	100 %	100 %		100 %
Réseaux pris en charge (% approximatif d'implantations)									
Microsoft	100 %	-		Logiciel-service (SaaS), sur navigateur	100 %	100 %	100 %	Oui	
Linux		-						Oui	
Unix		-						Oui	
AIX		-						Oui	
Novell Netware		-						Oui	
IBM AS/400 (OS/400)		-						Oui	
IBM S/390		-						Oui	
Autres		Logiciel-service (SaaS)/Web - à son meilleur sous Firefox (sous IE aussi)						Oui	
Total	100 %				100 %	100 %	100 %		
Outils de développement d'applications utilisés									
Code source libre	Non	Java/Ajax		Ajax, HTML, JSP, Java, Hibernate, Oracle, Flex, Actionscript, Mxml	Visual FoxPro et .Net2	Visual C++, ASP.NET	Visual Studio .NET	Non	TurboGears, DBMail, Python
Intégration à d'autres systèmes comptables ou ERP – lesquels?	QuickBooks et autres	Quickbooks, Peachtree, etc.	Oui	Par notre ensemble ouvert d'interfaces de programmation	QuickBooks, MYOB	Oui – Intuit QuickBooks, Microsoft Dynamics GP	Microsoft Dynamics; autres progiciels ERP par intégrations de tierce partie	SAP R3, Quickbooks, Oracle, MS Dynamics Accounting, BAAN ERP, autres	Non
% de l'application accessible à partir d'un navigateur autre que Citrix ou Terminal Services	100 %		100 %	100 %	0 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Date prévue pour la version Web		Solution Web depuis 2003	Disponible	Application logiciel-service (SaaS)	Jul-05	Disponible	Disponible	Solution Web à 100% depuis le début	Disponible
<b>Fonctions</b>									
Veille stratégique	Oui	Partiellement		Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non
Analyse de la performance liée à la gestion de la relation client	Oui	Non	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
Indicateurs clés de la performance	Oui	Non	D'ici un an	Oui		Oui	Oui	Oui	Partiellement

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	GoldMine Premium Edition (GMPE)	Infusionsoft	InterAction	Landslide	Legrand CRM	Maximizer CRM 10	Microsoft Dynamics CRM	Logiciel-service (SaaS) CRM à la demande	Oprius Sales Contact Manager
Prévisions du comportement des clients	Oui	Partiellement	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Non
Gestion des contacts	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Utilisation de critères multiples pour créer des listes de multipostage	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Mise à jour globale indiquant tous les clients mis à jour	Oui	Non	Oui	D'ici un an	Oui	Oui	Oui	Oui	Partiellement
Adresses multiples pour un contact	Oui	Oui	Oui	D'ici un an	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui
Identification des entrées en double possibles pour un nouveau contact	Oui	Oui	Oui	Oui	Tierce partie	Oui	Oui	Oui	Oui
Fusion des entrées en double	Oui	Oui	Oui	D'ici un an	Tierce partie	Oui	Oui	Oui	Oui
Piste de vérification	Oui	Non	Oui	Oui	Partiellement	Partiellement	Tierce partie	Oui	Non
Date et auteur du changement	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Tierce partie	Oui	Non
Piste de vérification indiquant tous les changements	Oui	Non	Oui	D'ici un an	Non	Partiellement	Tierce partie	Oui	Non
Suivis illimités avec les contacts	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre illimité de notes par contact avec date/heure	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Recherche de texte incorporé dans les notes	D'ici un an	Non	Oui	D'ici un an	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Suppression d'un contact en deux étapes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Hiérarchie des contacts	Oui	Oui		Oui	Oui			Oui	Non
2 niveaux – organisation et employés, par exemple tous les avocats d'un cabinet)	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Partiellement
Coordonnées par défaut de l'organisation – possibilité de substitution	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
3 niveaux – organisation / emplacement / employé	Oui	Non		Oui	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Non
Version française	Non	Non		Non	Non			Oui	Non
Écrans	Non	Non		Non		Oui	Oui	Oui	Non
Rapports	Non	Non	Oui	Personnalisation		Personnalisation	Oui	Oui	Non
Documentation	Non	Non	Oui	Personnalisation		Personnalisation	Oui	Oui	Non
<b>Intégration</b>									
Soutien XML	Non	Oui		D'ici un an		Oui	Oui	Oui	D'ici un an
Processeur d'importation	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Interface de programmation (API)	Oui	Oui	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	D'ici un an
Automatisation du marketing	Oui	Oui	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
Enregistrement temporaire des coordonnées du contact et conversion ultérieure en client potentiel	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Marketing de permission	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Scénarios pour marketing direct	Oui	Oui		Tierce partie	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Utilisation de Microsoft Exchange Server pour les envois massifs de courriels	Oui	Non	Oui	Tierce partie	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Utilisation d'un serveur SMTP pour les envois massifs de courriels	Oui	Non	Oui	Tierce partie	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Historique des courriels stocké dans la base de données CRM	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des campagnes	Oui	Oui	Oui	Tierce partie	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Répondeurs automatiques – balayage pour repérer le bon destinataire	Tierce partie	Oui	Oui	Tierce partie	Non	Tierce partie	Oui	Oui	Non
Envois massifs de courriels – aucune restriction du nombre	Oui	Oui	Oui	Tierce partie		Oui	Oui	Oui	Oui
Relations multiples pour chaque contact	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui		Oui	Partiellement
Relation principale	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Quatre relations secondaires	Non	Oui	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Non
Dix relations secondaires	Non	Oui	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Non
Chaque relation correspond à un contact (définition unique)	Oui	Oui	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
<b>En ligne</b>									

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	GoldMine Premium Edition (GMPE)	Infusionsoft	InterAction	Landslide	Legrand CRM	Maximizer CRM 10	Microsoft Dynamics CRM	Logiciel-service (SaaS) CRM à la demande	Oprius Sales Contact Manager
Commerce électronique – commandes, vérifications de l'état...	Non	Oui	Non	Non	Non	Oui	Tierce partie	Oui	Non
Libre-service – accès à l'information sur le soutien des produits	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Tierce partie	Oui	Oui
Réponse en ligne des clients éventuels	Oui	Oui	Oui	Oui		Oui	Tierce partie	Oui	Partiellement
Inscription à des séminaires	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Tierce partie	Oui	Non
Traitement des commandes	Non	Oui	Non	Non	Non	Oui		Oui	Non
Propositions	Tierce partie	Non	Non	Non		Oui	Oui	Oui	Non
Commandes	Non	Oui	Non	Non		Oui	Oui	Oui	Non
Factures	Tierce partie	Oui	Non	Non		Oui	Oui	Oui	Non
Automatisation de la force de vente	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Suivi des opportunités	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Création de propositions	Non	Non	Non	Oui		Oui	Oui	Oui	Non
Sécurité	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Par employé	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Par rôle	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Gestion des services	Oui	Oui		Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Tenue des contrats	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Possibilité d'acheminer / de réaffecter les demandes de soutien	Oui	Partiellement	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Codes de motifs pour l'analyse des problèmes	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Lien entre les courriels et les bons/appels	Oui	Partiellement	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Recours hiérarchique selon les règles	Non	Partiellement	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non
Fermeture simultanée de dossiers se rapportant à un même problème	Non	Non	Non	Non	Non	Oui	Partiellement	Oui	Non
Possibilité de définir les priorités et les niveaux de gravité	Oui	Partiellement	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Répartition	Non	Partiellement	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non
<b>Synchronisation</b>									
Palm Pilot	Oui	Non	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Partiellement	Oui	D'ici un an
Windows CE	Oui	Non		Partiellement		Oui	Tierce partie	Oui	D'ici un an
BlackBerry	Oui	Non	Oui	Partiellement		Oui	Oui	Oui	D'ici un an
Microsoft Outlook	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	D'ici un an
Lotus Notes	Non	Non	Oui	D'ici un an		Non	Tierce partie	Oui	Non
Contacts d'affaires (autres que personnels) seulement		Non	Oui	Oui		Oui	Oui	Partiellement	D'ici un an
Automatisation des centres d'appels	Oui	Non	Non	Non		Oui	Tierce partie	Oui	Partiellement
Intégration de la téléphonie informatique	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	Tierce partie	Oui	Non
Composeurs prédictifs	Oui	Non	Non	Non	Non	Non	Tierce partie	Tierce partie	Non
Affichage du nom lors des appels d'arrivée, avec autorisation du contact	Oui	Non	Non	Non		Oui	Tierce partie	Oui	Non
Statistiques comprenant la durée des appels	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui	Tierce partie	Oui	Non
<b>Technologie</b>									
Multiutilisateurs	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Partiellement
Soutien XML	Oui	Oui		D'ici un an		Oui	Oui	Oui	Non
Architecture à trois niveaux	Non	Oui		Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Personnalisable	Oui	Partiellement		Oui		Oui		Oui	Oui
Affichages différents selon employé ou fonction	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non
Sans modification du code source	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Ajout de zones définies par l'utilisateur	Oui	Oui	Oui	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre illimité	Oui	Partiellement	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
Valeurs par défaut	Oui	Oui	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui
Validation	Oui	Oui		Partiellement		Oui	Oui	Oui	Oui
Déplacement des champs à l'écran	Oui	Non	Non	Partiellement		Non	Oui	Oui	Non

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	GoldMine Premium Edition (GMPE)	Infusionsoft	InterAction	Landslide	Legrand CRM	Maximizer CRM 10	Microsoft Dynamics CRM	Logiciel-service (SaaS) CRM à la demande	Oprius Sales Contact Manager
Modification de l'ordre des tabulations	Oui	Oui	Non	Personnalisation		Non	Oui	Oui	Oui
Modification de l'état des champs : obligatoires, facultatives ou invisibles	Oui	Non	Oui	Personnalisation		Oui	Oui	Oui	Non
Modification des légendes et des en-têtes	Oui	Oui		Personnalisation	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Ajout de boutons en surbrillance et de boutons de commande	Oui	Partiellement	Oui	Personnalisation		Non	Oui	Personnalisation	Non
Mise en application pour tous les utilisateurs ou certains d'entre eux	Oui	Oui	Oui	Personnalisation		Oui	Oui	Oui	Partiellement
Automatisation des processus	Oui					Oui		Oui	Oui
Alertes – p. ex. en cas de dépassement de la date de suivi	Oui	Oui	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Acheminement électronique si approbation requise	Non	Oui	Non	D'ici un an	Non	Oui	Oui	Oui	Non
Piste de vérification pour toutes les approbations	Non	Oui	Non	D'ici un an	Non	Oui	Personnalisation	Oui	Non
Recours hiérarchique si retard	Oui	Oui	Non	D'ici un an	Non	Oui	Oui	Oui	Non
<b>Caractéristiques exceptionnelles ou très importantes du produit</b>									
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 1	Progiciel avec GMPE + FrontRange Solutions Voice Suite	Automatisation du marketing extrêmement puissante		Gestion du processus de vente – guider et suivre un processus de vente éprouvé au moyen d'outils de vente intégrés si nécessaire	Rentabilité. Configuration rapide. Utilisation facile.	Populaire depuis 20 ans auprès des PME, Maximizer Software a lancé une nouvelle version de sa solution CRM à la fin 2007	Façon naturelle d'ajouter des capacités CRM pour quiconque utilise Office et Outlook; expérience utilisateur sans pareil	La solution CRM de Salesboom est livrée avec une fonction glisser-déposer sous AJAX	Module Relationship Builder permet d'automatiser les proc. de vente ou campagnes courriel par des courriels et autres
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 2	Intégration à des systèmes de tierce partie pour vue à 360 degrés	Élaboré à partir de zéro spécifiquement pour les petites entreprises		Canal E/S – site Web 2.0 consacré aux clients pour l'échange d'informations sur une entente, avec suivi des activités client	Intégration avec QuickBooks	Multiples options d'accès : bureau Windows, Web, synchr. hors ligne à distance, appareils mobiles, marketing en ligne	Flux des travaux par événement pour exécution constante des processus, alertes; rapports et analyses détaillés	Les utilisateurs commerciaux peuvent personnaliser l'interface d'utilisation de leur plateforme CRM	Pages de coordonnées illimitées, permettant aux clients potentiels d'inscrire des données directement dans votre compte
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 3	Processus automatisé pour flux des travaux CRM	Technologie AFT (suivi automatisé) intégrée à tous les aspects du logiciel		Assistant VIP, vraie personne vouée à effectuer des travaux comme l'ajout de contacts ou la mise à jour de comptes	Utilisation très pratique et intuitive pour les entreprises de 10 à 30 employés	Maximizer CRM 10 a quatre versions : Entrepreneur, Groupe, Professionnel et Entreprise	Installation simplifiée, mise à niveau sans heurt, configuration et personnalisation détaillées, outils familiers	Solution toute prête pré-intégrée à de nombreux logiciels de gestion populaires	Assistant téléphonique vous donne toutes les infos et fonctions pour appeler et suivre vos clients potentiels

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	Sage CRM / SageCRM.com	Sage SalesLogix	Salesforce CRM	SalesNOW	Salesplace	SAP CRM	StreetSmart Small Business CRM V2	Sugar 5.0
Produit	Sage CRM / SageCRM.com	Sage SalesLogix	Salesforce CRM	SalesNOW	Salesplace	SAP CRM	StreetSmart Small Business CRM V2	Sugar 5.0
Fournisseur	Sage Software	Sage Software	salesforce.com	Interchange Solutions Inc.	Interchange Solutions Inc.	SAP	InfoStreet	SugarCRM – Sugar 5.0
Version	v6.1	v7.2	Été 2008	2008.6.31	2008.6	2007	StreetSmart est actuellement à v.7.0 (l'application CRM est à v.2.0)	5
<b>Personne-ressource</b>								
Nom	Sage Software	Sage Software	Hana Mandapat	John Durst	John Durst	Joy Chan	Jason Kirshner	Martin Schneider
Téléphone	800-643-6400	800-643-6400	(415) 345-4702	905-475-4064 poste 302	905-475-4064 poste 302	416-250-3347	949-579-9569 poste 801	408-792-6926
Courriel	<a href="mailto:info.sagecrmsolutions@sage.com">info.sagecrmsolutions@sage.com</a>	<a href="mailto:saleslogixinfo@saleslogix.com">saleslogixinfo@saleslogix.com</a>	<a href="mailto:hana@outcastpr.com">hana@outcastpr.com</a>	<a href="mailto:john.durst@salesnow.com">john.durst@salesnow.com</a>	<a href="mailto:john.durst@salesplace.com">john.durst@salesplace.com</a>	<a href="mailto:j.chan@sap.com">j.chan@sap.com</a>	<a href="mailto:jason@rms-biz.com">jason@rms-biz.com</a>	<a href="mailto:mschneider@sugarcrm.com">mschneider@sugarcrm.com</a>
Site Web	<a href="http://www.sagecrmsolutions.com">www.sagecrmsolutions.com</a>	<a href="http://www.sagecrmsolutions.com">www.sagecrmsolutions.com</a>	<a href="http://www.salesforce.com">www.salesforce.com</a>	<a href="http://www.salesnow.com">www.salesnow.com</a>	<a href="http://www.salesplace.com">www.salesplace.com</a>	<a href="http://www.sap.ca">www.sap.ca</a>	<a href="http://www.infostreet.com/">www.infostreet.com/</a>	<a href="http://www.sugarcrm.com">www.sugarcrm.com</a>
<b>Coût (en dollars canadiens à moins d'indication contraire)</b>								
Droits de licence								
Coût moyen par utilisateur	595 \$	795 \$			450 \$			275 \$
Nombre moyen d'utilisateurs	20	35			63			20
Coût moyen	11,900 \$	27,825 \$			28,350 \$			5,500 \$
Ratio – coût moyen d'implantation / droits de licence					0.25			1.50
Coût moyen d'implantation	0 \$	0 \$			7,088 \$			8,250 \$
Total des droits de licence	<b>11,900 \$</b>	<b>27,825 \$</b>			<b>35,438 \$</b>			<b>13,750 \$</b>
<b>FAH (fournisseur d'applications hébergées)</b>								
Frais d'implantation ou frais fixes moyens							50 \$	0 \$
Frais annuels moyens par utilisateur	828 \$			300 \$			72 \$	480 \$
Frais mensuels moyens par utilisateur	11 \$		65 \$	25 \$			6 \$	40 \$
Nombre moyen d'utilisateurs				20			25	10
Frais moyens – première année	9,108 \$			6,000 \$			1,850 \$	4,800 \$
Frais d'implantation moyens / frais moyens – première année	0.25						0.25	0.25
Frais moyens d'implantation	2,277 \$			0 \$			463 \$	1,200 \$
VAN sur 5 ans (taux d'actualisation de 5 %)	<b>41,601 \$</b>			<b>25,977 \$</b>			<b>8,498 \$</b>	<b>21,924 \$</b>
<b>Applications (Oui, non, partiellement, tierce partie, d'ici un an, personnalisation)</b>								
Gestion des contacts	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Automatisation de la force de vente	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Automatisation du marketing	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Gestion des services	Oui	Tierce partie	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Facturation	Oui, avec intégration de Sage Accpac	Oui, avec intégration du progiciel Sage	Tierce partie	Non	Non	Oui	Oui	Oui

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	Sage CRM / SageCRM.com	Sage SalesLogix	Salesforce CRM	SalesNOW	Salesplace	SAP CRM	StreetSmart Small Business CRM V2	Sugar 5.0
Centre d'appels	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui
Gestion des connaissances	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Analyse	Oui	Oui	Oui	Oui	Tierce partie	Oui	Non	Oui
Veille stratégique	Tierce partie	Oui	Oui	Oui	Tierce partie	Oui	Non	Partiellement
<b>Profil</b>								
Siège social mondial	Newcastle-Upon-Thyme (Royaume-Uni)	Newcastle-Upon-Thyme (Royaume-Uni)	San Francisco (Californie)	Markham (Ontario)	Markham (Ontario)	Walldorf (Allemagne)	Tarzana (Californie), États-Unis	Cupertino (Californie)
Siège social canadien	Mississauga (Ontario)	Mississauga (Ontario)	Toronto (Ontario)	Idem	Idem	Toronto (Ontario)	Représentants	s.o.
Nombre de clients dans le monde – tous les produits	Sage Group plc compte plus de 5,7 millions de clients dans le monde	Sage Group plc compte plus de 5,7 millions de clients dans le monde	43,600			75,000	150,000	3,500
Nombre de clients dans le monde – ce produit		Plus de 8 500 comptes d'entreprise, et plus de 300 000 utilisateurs	s.o.				150,000	3,000
Nombre de clients au Canada – tous les produits						1,170	25,000	
Nombre de clients au Canada – ce produit			s.o.				25,000	
Chiffre d'affaires 2007 – tous les produits – en millions			766,294,424 \$			342,6 millions €		
Chiffre d'affaires 2007 – ce produit – en millions			s.o.					
Chiffre d'affaires 2006 – tous les produits – en millions			508,879,222 \$			304,7 millions €		
Chiffre d'affaires 2006 – ce produit – en millions			s.o.					
<b>Marché cible</b>								
Chiffre d'affaires moyen des clients (\$ CA)	50 M\$-200 M\$	50 M\$-200 M\$		3 M\$	10 M\$		500 000 à 5 M	s.o.
Nombre moyen d'employés par client	100-499	>500		30	100		10 à 50	5-50 000
Classification des industries selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) – consulter <a href="http://www.naics.com/info.html#Structure">www.naics.com/info.html#Structure</a> pour en savoir plus sur le SCIAN (% approximatif d'implantations)								
11 Agriculture, foresterie, chasse et pêche	Non	Non						
21 Extraction minière	Non	Oui						
22 Services publics	Oui	Oui			5 %			
23 Construction	Oui	Oui		5 %	5 %		12 %	
31-33 Fabrication	Oui	Oui		15 %	15 %		10 %	
42 Commerce de gros	Oui	Oui		10 %	10 %			
44-45 Commerce de détail	Oui	Oui		5 %	5 %		6 %	
48-49 Transport et entreposage	Oui	Oui		5 %	10 %			
51 Information	Oui	Oui		5 %	5 %		15 %	
52 Finances et assurances	Oui	Oui		25 %	20 %			
53 Services immobiliers et services de location et de location à bail	Oui	Oui		15 %	5 %			
54 Services professionnels, scientifiques et techniques	Oui	Oui		5 %	5 %		29 %	
55 Gestion de sociétés et d'entreprises	Oui	Oui						
56 Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	Non	Oui		5 %	5 %			
61 Services d'enseignement	Oui	Oui			5 %		28 %	
62 Soins de santé et assistance sociale	Oui	Oui		5 %	5 %			
71 Arts, spectacles et loisirs	Oui	Oui						
72 Hébergement et services de restauration	Oui	Oui						

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	Sage CRM / SageCRM.com	Sage SalesLogix	Salesforce CRM	SalesNOW	Salesplace	SAP CRM	StreetSmart Small Business CRM V2	Sugar 5.0
81 Autres services (sauf les Administrations publiques)	Oui	Oui						
92 Administrations publiques	Oui	Oui						
Total				100 %	100 %		100 %	
<b>Technologie</b>								
Base de données (% approximatif d'implantations)								
Microsoft SQL Server	90 %	90 %		100 %	0 %	Oui		<5 %
Oracle	6 %	10 %			0 %	Oui		<5 %
Pervasive SQL					0 %			s.o.
IBM DB2	3 %				0 %	Oui		s.o.
Sybase	1 %				0 %	Oui		s.o.
Informix					0 %	Oui		s.o.
Access					0 %			s.o.
Btrieve					0 %			s.o.
Propriétaire					0 %			s.o.
FoxPro					0 %			s.o.
mySQL					0 %	Oui		>90 %
Progress					0 %			s.o.
Autres				100 %	100 %	SAP DB, Adabas		s.o.
Total	100 %	100 %			100 %			
Réseaux pris en charge (% approximatif d'implantations)								
Microsoft	100 %	100 %		100 %	80 %	Oui		39 %
Linux					5 %	Oui		60 %
Unix					2 %	Oui		s.o.
AIX					2 %	Oui		s.o.
Novell Netware					0 %			s.o.
IBM AS/400 (OS/400)					11 %	Oui		1 %
IBM S/390					0 %			s.o.
Autres					0 %	HP UX, Sun Solaris		s.o.
Total	100 %	100 %		100 %	100 %			100 %
Outils de développement d'applications utilisés								
Code source libre	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Intégration à d'autres systèmes comptables ou ERP – lesquels?	Sage MAS ERP, Sage Accpac Advantage Series, Sage Accpac Pro Series, Sage MAS 90/200, JD Edwards, Oracle financials, Timerline 50	Sage MAS ERP, Sage Accpac ERP, Great Plains, liste complète sur le site Web		Non	Oui	SAP ERP; SAP a aussi de solides capacités d'intégration avec tout système de tierce partie	Tous – par intégration personnalisée	Tout progiciel ERP par interface ouverte vers services Web
% de l'application accessible à partir d'un navigateur autre que Citrix ou Terminal Services	100 %	95 %	100 %	100 %	0 %	100 %	Tous	100 %
Date prévue pour la version Web	Disponible	Disponible; v7.5 disponible 9/08	s.o.	Disponible	T2-2009	SAP CRM 2007 est une solution Web	Disponible depuis 1994	Disponible
<b>Fonctions</b>								
Veille stratégique	Tierce partie	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Partiellement
Analyse de la performance liée à la gestion de la relation client	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Indicateurs clés de la performance	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	Sage CRM / SageCRM.com	Sage SalesLogix	Salesforce CRM	SalesNOW	Salesplace	SAP CRM	StreetSmart Small Business CRM V2	Sugar 5.0
Prévisions du comportement des clients	Tierce partie	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Non	Partiellement
Gestion des contacts	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Utilisation de critères multiples pour créer des listes de multipostage	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Mise à jour globale indiquant tous les clients mis à jour	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Adresses multiples pour un contact	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Identification des entrées en double possibles pour un nouveau contact	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Fusion des entrées en double	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Piste de vérification	Oui	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Date et auteur du changement	Oui	Oui	Oui	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Oui
Piste de vérification indiquant tous les changements	Oui	Oui	Non	Non	Partiellement	Oui	Oui	Oui
Suivis illimités avec les contacts	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre illimité de notes par contact avec date/heure	Oui	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Recherche de texte incorporé dans les notes	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Suppression d'un contact en deux étapes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Hiérarchie des contacts	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
2 niveaux – organisation et employés, par exemple tous les avocats d'un cabinet)	Oui	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Coordonnées par défaut de l'organisation – possibilité de substitution	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
3 niveaux – organisation / emplacement / employé	Personnalisation	Oui	Partiellement	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Version française	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Non
Écrans	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Rapports	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Documentation	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui
<b>Intégration</b>								
Soutien XML	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Processeur d'importation	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Interface de programmation (API)	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Automatisation du marketing	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Enregistrement temporaire des coordonnées du contact et conversion ultérieure en client potentiel	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Marketing de permission	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Scénarios pour marketing direct	Oui	Oui	Non	Non	Non	Oui	Oui	Tierce partie
Utilisation de Microsoft Exchange Server pour les envois massifs de courriels	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Utilisation d'un serveur SMTP pour les envois massifs de courriels	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Historique des courriels stocké dans la base de données CRM	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des campagnes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Répondeurs automatiques – balayage pour repérer le bon destinataire	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Envois massifs de courriels – aucune restriction du nombre	Partiellement	Oui	Partiellement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Relations multiples pour chaque contact	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Relation principale	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Quatre relations secondaires	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Dix relations secondaires	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Chaque relation correspond à un contact (définition unique)	Oui	Oui		Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
<b>En ligne</b>								

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	Sage CRM / SageCRM.com	Sage SalesLogix	Salesforce CRM	SalesNOW	Salesplace	SAP CRM	StreetSmart Small Business CRM V2	Sugar 5.0
Commerce électronique – commandes, vérifications de l'état...	Oui	Tierce partie	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Tierce partie
Libre-service – accès à l'information sur le soutien des produits	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Réponse en ligne des clients éventuels	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Inscription à des séminaires	Non	Tierce partie	Oui	Non	Non	Oui	Non	Oui
Traitement des commandes	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Partiellement
Propositions	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Commandes	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	D'ici un an
Factures	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non	D'ici un an
Automatisation de la force de vente	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Suivi des opportunités	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Création de propositions	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Sécurité	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Par employé	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Par rôle	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des services	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Tenue des contrats	Personnalisation	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Non
Possibilité d'acheminer / de réaffecter les demandes de soutien	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Codes de motifs pour l'analyse des problèmes	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui
Lien entre les courriels et les bons/appels	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Recours hiérarchique selon les règles	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Fermeture simultanée de dossiers se rapportant à un même problème	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Possibilité de définir les priorités et les niveaux de gravité	Non	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Répartition	Non	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Personnalisation
<b>Synchronisation</b>								
Palm Pilot	Tierce partie	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Non
Windows CE	Tierce partie	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui
BlackBerry	Tierce partie	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Microsoft Outlook	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui
Lotus Notes	Partiellement	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Tierce partie
Contacts d'affaires (autres que personnels) seulement	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Personnalisation	Oui
Automatisation des centres d'appels	Oui	Tierce partie	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui
Intégration de la téléphonie informatique	Oui	Tierce partie	Oui	Non	Tierce partie	Oui	Non	Oui
Composeurs prédictifs	Non	Tierce partie	Oui	Non	Non	Oui	Non	Tierce partie
Affichage du nom lors des appels d'arrivée, avec autorisation du contact	Oui	Tierce partie	Oui	Non	Non	Oui	Non	Personnalisation
Statistiques comprenant la durée des appels	Partiellement	Tierce partie	Partiellement	Non	Partiellement	Oui	Non	Tierce partie
<b>Technologie</b>								
Multiutilisateurs	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Soutien XML	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Architecture à trois niveaux	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Personnalisable	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Affichages différents selon employé ou fonction	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Sans modification du code source	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Ajout de zones définies par l'utilisateur	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre illimité	Oui	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Oui	Oui
Valeurs par défaut	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Validation	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Déplacement des champs à l'écran	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier :	Sage CRM / SageCRM.com	Sage SalesLogix	Salesforce CRM	SalesNOW	Salesplace	SAP CRM	StreetSmart Small Business CRM V2	Sugar 5.0
Modification de l'ordre des tabulations	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non	Oui
Modification de l'état des champs : obligatoires, facultatives ou invisibles	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Modification des légendes et des en-têtes	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Ajout de boutons en surbrillance et de boutons de commande	Personnalisation	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui
Mise en application pour tous les utilisateurs ou certains d'entre eux	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Automatisation des processus	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Alertes – p. ex. en cas de dépassement de la date de suivi	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Acheminement électronique si approbation requise	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui
Piste de vérification pour toutes les approbations	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui
Recours hiérarchique si retard	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Oui
<b>Caractéristiques exceptionnelles ou très importantes du produit</b>								
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 1	Fonctions intégrées de vente, de marketing et de service à la clientèle, personnalisation facile	Nouvelle solution client Web, soutien multisystèmes	Salesforce est livré comme service sur Internet, permettant de se concentrer sur l'innovation et non l'infrastructure	Toutes activités de vente entrées sur BlackBerry sont automatiquement synchr. et stockées sur site Web SalesNOW hébergé	Intégration Lotus Notes : Salesplace s'intègre directement au système de courriel et calendrier Lotus Notes	Fonctions de guichet CRM de même que processus d'affaires de bout en bout	Courriel intégré – pas de serveur de courriel de tierce partie nécessaire, Exchange, Lotus, GroupWise, etc...	Modèle commercial libre – plus de possibilités de personnalisation et de contrôle pour les utilisateurs
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 2	Tableaux de bord avec rapports, tableaux, recherches, profils, listes de clients pot., questions prioritaires, etc.	Personnalisable dans un environnement courant sans code pour clients Web et mobiles	Convivial – interface simple et familière qui favorise l'adoption	SalesNOW est intégré direct. aux fonctions de courriel, téléphone, calendrier et activités des BlackBerry	Blackberry : la version Blackberry étend vos données Salesplace directement à votre Blackberry	Processus d'affaires sectoriels qui traite les besoins particuliers de chacun des grands secteurs	Solution qui s'intègre aux outils personnels, courriel, calendrier, flux des travaux, partage de fichiers	Multiplés options de déploiement – logiciel-service (SaaS) ou sur place, avec possibilité de migration
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 3	Migration entre implantations hébergées et sur place, avec configuration personnalisée intacte	Progiciel CRM complet pour PME et divisions d'entreprise	Plateforme-service – entreprises peuvent facilement personnaliser et construire toute application à la demande	Tableaux de bord de gestion y compris les tris, prévisions et activités de vente sont accessibles sur BlackBerry	Miller Heiman : le module Miller Heiman fait appel à la méthode Miller Heiman dans Salesplace	Modèles de déploiement souples, y compris sur place, à la demande et hybride	StreetSmart Suite est livré avec portail intranet, blogues, base de conn., gestion de contenu, biblioth., rép. employés	Fonctionnalité solide sans contrainte auprès du fabricant