

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	ACT! By Sage 2010	Borneosoft CRM	CDC Pivotal	Commence On Demand
Ajouts				
Changements				
Produit	ACT! By Sage 2010	Borneosoft CRM	CDC Pivotal	Commence On Demand
Fournisseur	Sage North America	Borneosoft	CDC Software	Commence Corporation
Version	12	2.1	6	5.1
<b>Personne-ressource</b>				
Nom	Sage North America	Luke Tan	David Cahn	Larry Caretsky
Téléphone	866-903-0006	+61 040-542-6388	678-259-8620	732-380-9100
Courriel	<a href="mailto:corporatelicensing.act@sage.com">corporatelicensing.act@sage.com</a>	<a href="mailto:luke.tan@borneosoft.com">luke.tan@borneosoft.com</a>	<a href="mailto:dcahn@cdcsoftware.com">dcahn@cdcsoftware.com</a>	<a href="mailto:sales@commence.com">sales@commence.com</a>
Site Web	<a href="http://www.act.com">www.act.com</a>	<a href="http://www.borneosoft.com">www.borneosoft.com</a>	<a href="http://www.cdcsoftware.com">www.cdcsoftware.com</a>	<a href="http://www.commence.com">www.commence.com</a>
<b>Coûts (\$ CA)</b>				
Logiciel sous licence	ACT! by Sage 2009 : 229,99 \$ US par utilisateur, idéal pour 1 à 10 utilisateurs; ACT! By Sage Premium 2009 : 399,99 \$ US par utilisateur, pour les équipes et les groupes de travail			
Coût moyen du droit de licence par utilisateur	230 \$		600 \$	30 \$
Nombre moyen d'utilisateurs	12		500	20
Coût moyen des droits de licence	2,760 \$		300,000 \$	600 \$
Ratio : coût moyen d'implantation/droits de licence			1.00	
Coût moyen d'implantation	0 \$		300,000 \$	0 \$
Coût total du logiciel sous licence	<b>2,760 \$</b>		<b>600,000 \$</b>	<b>600 \$</b>
Logiciel-service (SaaS)				
Coût moyen d'installation ou frais fixes moyens				0 \$
Frais annuels moyens par utilisateur	420 \$	239 \$		360 \$
Nombre moyen d'utilisateurs	12	10		20
Frais moyens pour la première année	5,040 \$	2,388 \$		7,200 \$
Ratio : coût moyen d'implantation / frais moyens pour la première année				
Coût moyen d'implantation	0 \$	0 \$		0 \$
VAN sur 5 ans (taux d'actualisation de 5 %)	<b>21,821 \$</b>	<b>10,339 \$</b>		<b>31,172 \$</b>

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier. <b>Applications (Oui, non, partiellement, tierce partie, d'ici un an, personnalisation)</b>	<b>ACT! By Sage 2010</b>	<b>Borneosoft CRM</b>	<b>CDC Pivotal</b>	<b>Commence On Demand</b>
Gestion des contacts	Oui	Oui	Oui	Oui
Automatisation de la force de vente	Oui	Oui	Oui	Oui
Automatisation du marketing	Oui	D'ici un an	Oui	Oui
Gestion des services	Tierce partie	Oui	Oui	Oui
Facturation	Partiellement	Non	Partiellement	Oui
Centre d'appels	Tierce partie	Non	Oui	Oui
Gestion des connaissances	Tierce partie	Partiellement	Partiellement	Oui
Analyse	Tierce partie	Oui	Oui	Oui
Veille stratégique	Tierce partie	Oui	Oui	Personnalisation

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>ACT! By Sage 2010</b>	<b>Borneosoft CRM</b>	<b>CDC Pivotal</b>	<b>Commence On Demand</b>
<b>Profil</b>				
Siège social mondial	Newcastle-Upon-Thyme, Royaume-Uni	Australie	Atlanta, Géorgie, États-Unis	New Jersey, États-Unis
Siège social canadien	Mississauga (Ontario)	s.o.	Vancouver (Colombie-Britannique)	
Nombre de clients dans le monde - tous les produits	Sage Group plc compte plus de 5,8 millions de clients dans le monde.	Moins de 500	6,000	20,000
Nombre de clients dans le monde - ce produit	Plus de 2,8 millions d'utilisateurs inscrits et plus de 50 000 comptes d'entreprise	Moins de 500	1,500	400
Nombre de clients au Canada - tous les produits		Information non disponible	300	350
Nombre de clients au Canada - ce produit		Information non disponible	250	20
Chiffre d'affaires 2008 (en millions \$ CA) - tous les produits		s.o. (lancé en 2009 seulement)	Information non disponible	
Chiffre d'affaires 2008 (en millions \$ CA) - ce produit		s.o. (lancé en 2009 seulement)	Information non disponible	
Chiffre d'affaires 2007 (en millions \$ CA) - tous les produits		s.o. (lancé en 2009 seulement)	Information non disponible	
Chiffre d'affaires 2007 (en millions \$ CA) - ce produit		s.o. (lancé en 2009 seulement)	Information non disponible	
<b>Marché cible</b>				
Chiffre d'affaires moyen des clients (\$ CA)	De 50 M\$ à 200 M\$	Plus de 500 000 \$	1 G\$	
Nombre moyen d'employés par client	De 100 à 499	Plus de 10	500 utilisateurs	
% approximatif d'implantations par industrie (selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) - <a href="http://www.naics.com/info.htm#Structure">http://www.naics.com/info.htm#Structure</a> )				
11 Agriculture, foresterie, pêche et chasse	2 %	Oui		
21 Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz		Oui		
22 Services publics	2 %	Oui	5 %	2 %
23 Construction	10 %	Oui	10 %	12 %
31-33 Fabrication	14 %	Oui	10 %	10 %
42 Commerce de gros	10 %	Oui	5 %	
44-45 Commerce de détail	19 %	Oui	5 %	
48-49 Transport et entreposage	2 %	Oui		1 %
51 Industrie de l'information et industrie culturelle		Oui		
52 Finance et assurances	10 %	Oui	25 %	10 %
53 Services immobiliers et services de location et de location à bail	3 %	Oui	15 %	5 %
54 Services professionnels, scientifiques et techniques		Oui		5 %

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>ACT! By Sage 2010</b>	<b>Borneosoft CRM</b>	<b>CDC Pivotal</b>	<b>Commence On Demand</b>
55 Gestion de sociétés et d'entreprises		Oui		
56 Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	10 %	Oui		
61 Services d'enseignement	3 %	Oui	5 %	5 %
62 Soins de santé et assistance sociale	9 %	Oui	5 %	2 %
71 Arts, spectacles et loisirs	6 %	Oui	5 %	
72 Hébergement et services de restauration		Oui	5 %	2 %
81 Autres services, sauf les Administrations publiques		Oui		41 %
92 Administrations publiques		Oui	5 %	5 %
Total	100 %		100 %	100 %

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier. <b>Technologie</b>	<b>ACT! By Sage 2010</b>	<b>Borneosoft CRM</b>	<b>CDC Pivotal</b>	<b>Commence On Demand</b>
Bases de données prises en charge (% approximatif d'implantations)				
Microsoft SQL Server	100 %		20 %	
Oracle			80 %	
Pervasive SQL				
IBM DB2				
Sybase				
Informix				
Access				
Btrieve				
Propriétaire				
FoxPro				
MySQL				100 %
Progress		Oui		
Autres				
Total	100 %		100 %	100 %
Réseaux pris en charge (% approximatif d'implantations)				
Microsoft	100 %		100 %	
Linux		Oui		
Unix				
AIX				
Novell Netware				
IBM AS/400 (OS/400)				
IBM S/390				
Autres				
Total	100 %		100 %	
Systèmes d'exploitation pris en charge (% d'implantations)				
Système d'exploitation Web sans Citrix ni Terminal Services	10 %	Oui		100 %
Windows	90 %		100 %	
Mac OS (sans navigateur Web)				
Autres				
Total	100 %		100 %	100 %
Outils de développement d'applications utilisés	Visual Studio .NET et C#		Microsoft Visual Studio, Sharepoint, Office et Outlook	

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier. Code source libre	<b>ACT! By Sage 2010</b>	<b>Borneosoft CRM</b>	<b>CDC Pivotal</b>	<b>Commence On Demand</b>
	Non	Oui	Non	
Intégration à des systèmes comptables ou ERP - lesquels?	Peachtree, Simply Accounting, BusinessWorks, MAS 90 et Quickbooks	Non	Oui : SAP, Oracle, Ross	
% de l'application accessible à partir d'un navigateur autre que Citrix ou Terminal Services	95 % par client Web ACT! Premium	100 %	100 %	
Date de lancement prévue de la version Web	Déjà sur le marché, version 11.0 (12/08/08)			

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>ACT! By Sage 2010</b>	<b>Borneosoft CRM</b>	<b>CDC Pivotal</b>	<b>Commence On Demand</b>
<b>Fonctions</b>				
Veille stratégique	Tierce partie	Oui	Oui	
Analyse de la performance liée à la gestion de la relation client (CRM)	Oui	Oui	Oui	Oui
Indicateurs clés de la performance	Oui	Oui	Oui	Oui
Prévisions du comportement des clients	Tierce partie	Partiellement	Partiellement	Personnalisation
<b>Gestion des contacts</b>	Oui	Oui	Oui	Oui
Utilisation de critères multiples pour créer des listes de multipostage	Oui	Non	Oui	Oui
Mise à jour globale indiquant tous les clients mis à jour	Oui	Non	Oui	Oui
Adresses multiples pour un contact	Oui	Oui	Oui	Oui
Détection des entrées en double possibles pour un nouveau contact	Oui	Non	Oui	Oui
Fusion des entrées en double	Oui	Non	Oui	Oui
Piste de vérification	Oui	Oui	Oui	Oui
Date et auteur du changement	Oui	Oui	Oui	Oui
Piste de vérification indiquant tous les changements	Oui	Oui	Oui	Oui
Suivis illimités avec les contacts	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre illimité de notes par contact avec date/heure	Oui	Oui	Oui	Oui
Recherche de texte intégré dans les notes	Oui	Oui	Oui	D'ici un an
Suppression d'un contact en deux étapes	Oui	Non	Oui	Oui
Saisie des clients potentiels à partir d'Internet	Tierce partie	Non		Oui
Groupes	Oui	Non		Oui
<b>Hiérarchie des contacts</b>	Oui	Oui	Oui	Oui
2 niveaux – organisation et employés, par exemple tous les avocats d'un cabinet	Oui	Oui	Oui	Oui
Coordonnées par défaut de l'organisation, mais possibilité de substitution	Oui	Non	Oui	Oui
3 niveaux – organisation / emplacement / employé	Oui	Non	Oui	
<b>Version française</b>	Oui	Non	Oui	Non
Écrans	Oui	Oui	Oui	
Rapports	Oui	Oui	Oui	
Documentation	Oui	Oui	Oui	
<b>Intégration</b>				
Adaptée à XML	Partiellement	Oui	Oui	Oui
Processeur d'importation	Oui	Oui	Oui	
Interface API (interface de programmation d'application)	Oui	Non	Oui	Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>ACT! By Sage 2010</b>	<b>Borneosoft CRM</b>	<b>CDC Pivotal</b>	<b>Commence On Demand</b>
Automatisation du marketing	Oui	Oui	Oui	Oui
Enregistrement temporaire des coordonnées du contact et conversion ultérieure en client potentiel	Oui	Oui	Oui	Oui
Marketing de permission	Oui	Oui	Oui	Oui
Scénarios pour marketing direct	Non	Non	Oui	Non
Utilisation de Microsoft Exchange Server pour les envois massifs de courriels	Oui	Non	Oui	Oui
Utilisation d'un serveur SMTP pour les envois massifs de courriels	Oui	Oui	Oui	Oui
Historique des courriels stocké dans la base de données CRM	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des campagnes	Oui	Non	Oui	Oui
Répondeurs automatiques – balayage pour repérer le bon destinataire	Oui	Non	Oui	Oui
Envois massifs de courriels – aucune restriction du nombre	Partiellement	Oui	Oui	Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>ACT! By Sage 2010</b>	<b>Borneosoft CRM</b>	<b>CDC Pivotal</b>	<b>Commence On Demand</b>
Relations multiples pour chaque contact	Oui	Non	Oui	Oui
Relation principale	Oui	Non	Oui	Oui
Quatre relations secondaires	Oui	Non	Oui	Oui
Dix relations secondaires	Oui	Non	Non	Oui
Chaque relation correspond à un contact (définition unique)	Oui	Non	Oui	Oui
En ligne				
Commerce électronique – commandes, vérifications de l'état...	Non	Non	Partiellement	Oui
Libre-service – accès à l'information sur le soutien des produits	Partiellement	Oui	Oui	Oui
Inscription à des séminaires	Non	Non	Oui	Personnalisation
Traitement des commandes	Oui	Partiellement	Non	Oui
Propositions	Oui	Oui	Partiellement	Oui
Commandes	Oui	Non	Non	Oui
Factures	Oui	Non	Non	Oui
Automatisation de la force de vente	Oui	Oui	Oui	Oui
Suivi des opportunités	Oui	Oui	Oui	Oui
Création de propositions	Oui	Non	Partiellement	Oui
Sécurité	Oui	Oui	Oui	Oui
Par employé	Oui	Oui	Oui	Oui
Par rôle	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des services	Non	Oui	Partiellement	Oui
Tenue des contrats	Non	Oui	Oui	Oui
Possibilité d'acheminer / de rediriger les demandes de soutien	Oui	Oui	Oui	Oui
Codes de motifs pour l'analyse des problèmes	Tierce partie	D'ici un an	Oui	Oui
Lien entre les courriels et les appels / demandes de service	Oui	D'ici un an	Oui	Oui
Recours hiérarchique selon des règles	Oui	D'ici un an	Partiellement	Partiellement
Fermeture simultanée de dossiers se rapportant à un même problème	Oui	D'ici un an	Non	Oui
Possibilité de définir les priorités et les niveaux de gravité	Oui	D'ici un an	Oui	Oui
Répartition	Oui	D'ici un an	Non	Personnalisation
Synchronisation				
Palm Pilot	Oui	Non	Non	Oui
Windows CE	Oui	Non	Oui	Oui
BlackBerry	Tierce partie	Non	Oui	Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>ACT! By Sage 2010</b>	<b>Borneosoft CRM</b>	<b>CDC Pivotal</b>	<b>Commence On Demand</b>
iPhone	Tierce partie	Non	D'ici un an	D'ici un an
Microsoft Outlook	Oui	Partiellement	Oui	Oui
Lotus Notes	Oui	Non	Oui	Partiellement
Contacts d'affaires (autres que personnels) seulement	Oui	Non	Oui	Oui
Automatisation des centres d'appels	Oui	Non	Oui	Oui
Intégration de la téléphonie informatique	Tierce partie	Non	Oui	Personnalisation
Composeurs prédictifs	Non	Non	Non	Tierce partie
Affichage du nom lors des appels d'arrivée, avec autorisation du contact	Tierce partie	Non	Non	Personnalisation
Statistiques comprenant la durée des appels	Tierce partie	Non	Oui	Non
Technologie				
Multiutilisateurs	Oui	Oui	Oui	Oui
Adaptée à XML	Partiellement	Oui	Oui	Oui
Architecture à trois niveaux	Non	Oui	Oui	Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>ACT! By Sage 2010</b>	<b>Borneosoft CRM</b>	<b>CDC Pivotal</b>	<b>Commence On Demand</b>
Personnalisable	Oui	Oui	Oui	Oui
Affichages différents selon employé ou fonction	Oui	Partiellement	Oui	Oui
Sans modification du code source	Oui	Oui	Oui	Oui
Ajout de zones définies par l'utilisateur	Oui	Non	Oui	Oui
Nombre illimité	Oui	Non	Oui	Oui
Valeurs par défaut	Oui	Oui	Oui	Oui
Validation	Oui	Oui	Oui	Oui
Déplacement des champs à l'écran	Oui	Non	Oui	Non
Modification de l'ordre des onglets et champs	Oui	Non	Oui	Non
Modification de l'état des champs : obligatoires, facultatifs ou invisibles	Oui	Non	Oui	Oui
Modification des légendes et des en-têtes	Oui	Non	Oui	Oui
Ajout de sous-formulaires et de boutons de commande	Oui	Non	Oui	Personnalisation
Mise en application pour tous les utilisateurs ou certains d'entre eux	Oui	Non	Oui	Oui
Automatisation des processus	Oui	Non	Oui	Oui
Alertes – p. ex., en cas de dépassement de la date de suivi	Oui	Non	Oui	Oui
Acheminement électronique si approbation requise	Oui	Non	Oui	Non
Piste de vérification pour toutes les approbations	Oui	Non	Oui	Non
Recours hiérarchique en cas de retard	Oui	Non	Oui	Personnalisation
<b>Caractéristiques exceptionnelles ou très importantes du produit</b>				
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 1	Marketing par courriel et médias sociaux intégrés aux produits ACT! 2010	Recherche rapide par index dans tous les champs et tous les modules	Intégration aux applications bureautiques pour plus de convivialité	Affichage de tous les renseignements concernant un client sur un même écran
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 2	Gestion des contacts avancée avec notes, historique, rapports, groupes, sociétés et suivi des opportunités	Blogue pour tous les utilisateurs	Souplesse d'adaptation aux besoins du client permettant des innovations complètes	Processus d'affaires automatisé pour recrutement de clients potentiels et gestion du cycle des ventes
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 3	Comm. en ligne/hors ligne avec Windows et clients Web; synchronisation avec BlackBerry, Pocket PC et Palm	Possibilité de déterminer plusieurs niveaux de prix (selon le volume) et de produire des devis	Mise à profit et augmentation du potentiel des technologies Microsoft pour un meilleur rendement de l'investissement	La personnalisation ne requiert pas de programmation.

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Epicor</b>	<b>GoldMine Enterprise Edition (GMEE)</b>	<b>GoldMine Premium Edition (GMPE)</b>
Ajouts			
Changements			
Produit	Epicor	GoldMine Enterprise Edition (GMEE)	GoldMine Premium Edition (GMPE)
Fournisseur	Epicor Software	FrontRange Solutions	FrontRange Solutions
Version	9	6.3	8.5
<b>Personne-ressource</b>			
Nom	Brendan Dorney	Jeff Moloughney	Jeff Moloughney
Téléphone	905-361-6469	719-278-7149	719-278-7149
Courriel	<a href="mailto:info@epicor.com">info@epicor.com</a>	<a href="mailto:jeff.moloughney@frontrange.com">jeff.moloughney@frontrange.com</a>	<a href="mailto:jeff.moloughney@frontrange.com">jeff.moloughney@frontrange.com</a>
Site Web	<a href="http://www.epicor.com">www.epicor.com</a>	<a href="http://www.goldmine.com">www.goldmine.com</a>	<a href="http://www.goldmine.com">www.goldmine.com</a>
<b>Coûts (\$ CA)</b>			
Logiciel sous licence			
Coût moyen du droit de licence par utilisateur	2,500 \$	1,395 \$	695 \$
Nombre moyen d'utilisateurs	40	50	10
Coût moyen des droits de licence	100,000 \$	69,750 \$	6,950 \$
Ratio : coût moyen d'implantation/droits de licence	0.75	1.00	0.75
Coût moyen d'implantation	75,000 \$	69,750 \$	5,213 \$
Coût total du logiciel sous licence	<b>175,000 \$</b>	<b>139,500 \$</b>	<b>12,163 \$</b>
Logiciel-service (SaaS)			
Coût moyen d'installation ou frais fixes moyens			
Frais annuels moyens par utilisateur	2,200 \$		
Nombre moyen d'utilisateurs	5		
Frais moyens pour la première année	11,000 \$		
Ratio : coût moyen d'implantation / frais moyens pour la première année	0.5		
Coût moyen d'implantation	5,500 \$		
VAN sur 5 ans (taux d'actualisation de 5 %)	<b>52,862 \$</b>		

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier. <b>Applications (Oui, non, partiellement, tierce partie, d'ici un an, personnalisation)</b>	<b>Epicor</b>	<b>GoldMine Enterprise Edition (GMEE)</b>	<b>GoldMine Premium Edition (GMPE)</b>
Gestion des contacts	Oui	Oui	Oui
Automatisation de la force de vente	Oui	Oui	Oui
Automatisation du marketing	Oui	Oui	Oui
Gestion des services	Oui	Oui	Oui
Facturation	D'ici un an	Tierce partie	Oui
Centre d'appels	Partiellement	Oui	Oui
Gestion des connaissances	Partiellement	Oui	Oui
Analyse	Oui	Oui	Oui
Veille stratégique	Oui	Oui	Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Epicor</b>	<b>GoldMine Enterprise Edition (GMEE)</b>	<b>GoldMine Premium Edition (GMPE)</b>
<b>Profil</b>			
Siège social mondial	Irvine, Californie, États-Unis	Pleasanton, Californie, États-Unis	Pleasanton, Californie, États-Unis
Siège social canadien	Mississauga (Ontario)	Toronto (Ontario)	Toronto (Ontario)
Nombre de clients dans le monde - tous les produits	Plus de 22 000	135,000	135,000
Nombre de clients dans le monde - ce produit	Plus de 8 500	100	3,500
Nombre de clients au Canada - tous les produits	Plus de 800		
Nombre de clients au Canada - ce produit	Plus de 250		
Chiffre d'affaires 2008 (en millions \$ CA) - tous les produits	440 M\$		
Chiffre d'affaires 2008 (en millions \$ CA) - ce produit	200 M\$		
Chiffre d'affaires 2007 (en millions \$ CA) - tous les produits	420 M\$		
Chiffre d'affaires 2007 (en millions \$ CA) - ce produit	180 M\$		
<b>Marché cible</b>			
Chiffre d'affaires moyen des clients (\$ CA)	De 50 M\$ à 200 M\$	De 50 M\$ à 1 G\$	De 5 M\$ à 500 M\$
Nombre moyen d'employés par client	De 100 à 499	De 50 à 5 000	De 5 à 500
% approximatif d'implantations par industrie (selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) - <a href="http://www.naics.com/info.htm#Structure">http://www.naics.com/info.htm#Structure</a> )			
11 Agriculture, foresterie, pêche et chasse	3 %	5 %	1 %
21 Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz	3 %		1 %
22 Services publics	2 %	5 %	2 %
23 Construction	2 %		3 %
31-33 Fabrication	38 %	30 %	25 %
42 Commerce de gros	15 %		10 %
44-45 Commerce de détail	5 %	5 %	4 %
48-49 Transport et entreposage	10 %		5 %
51 Industrie de l'information et industrie culturelle			6 %
52 Finance et assurances	5 %	20 %	12 %
53 Services immobiliers et services de location et de location à bail			10 %
54 Services professionnels, scientifiques et techniques	5 %	5 %	

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Epicor</b>	<b>GoldMine Enterprise Edition (GMEE)</b>	<b>GoldMine Premium Edition (GMPE)</b>
55 Gestion de sociétés et d'entreprises	5 %	20 %	
56 Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement			1 %
61 Services d'enseignement		5 %	2 %
62 Soins de santé et assistance sociale		5 %	4 %
71 Arts, spectacles et loisirs			
72 Hébergement et services de restauration			12 %
81 Autres services, sauf les Administrations publiques	7 %		
92 Administrations publiques			2 %
Total	100 %	100 %	100 %

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Epicor</b>	<b>GoldMine Enterprise Edition (GMEE)</b>	<b>GoldMine Premium Edition (GMPE)</b>
<b>Technologie</b>			
<b>Bases de données prises en charge (% approximatif d'implantations)</b>			
Microsoft SQL Server	70 %	70 %	90 %
Oracle		30 %	
Pervasive SQL			
IBM DB2			
Sybase			
Informix			
Access			
Btrieve			
Propriétaire			
FoxPro			
MySQL			
Progress	30 %		
Autres			10 %
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
<b>Réseaux pris en charge (% approximatif d'implantations)</b>			
Microsoft	95 %	70 %	100 %
Linux	2 %		
Unix	3 %	30 %	
AIX			
Novell Netware			
IBM AS/400 (OS/400)			
IBM S/390			
Autres			
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>
<b>Systèmes d'exploitation pris en charge (% d'implantations)</b>			
Système d'exploitation Web sans Citrix ni Terminal Services	35 %		
Windows	65 %		
Mac OS (sans navigateur Web)			
Autres			
<b>Total</b>	<b>100 %</b>		
<b>Outils de développement d'applications utilisés</b>	<b>C#, VB .NET</b>	<b>.NET</b>	

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Epicor</b>	<b>GoldMine Enterprise Edition (GMEE)</b>	<b>GoldMine Premium Edition (GMPE)</b>
Code source libre	Non	Non	Non
Intégration à des systèmes comptables ou ERP - lesquels?	Intégration aux systèmes ERP	Plateforme d'intégration basée sur BPML / services Web	QuickBooks et autres
% de l'application accessible à partir d'un navigateur autre que Citrix ou Terminal Services	99 %	100 %	100 %
Date de lancement prévue de la version Web	Déjà sur le marché		

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Epicor</b>	<b>GoldMine Enterprise Edition (GMEE)</b>	<b>GoldMine Premium Edition (GMPE)</b>
<b>Fonctions</b>			
Veille stratégique	Oui	Oui	Oui
Analyse de la performance liée à la gestion de la relation client (CRM)	Oui	Oui	Oui
Indicateurs clés de la performance	Oui	Oui	Oui
Prévisions du comportement des clients	Oui	Oui	Oui
Gestion des contacts	Oui	Oui	Oui
Utilisation de critères multiples pour créer des listes de multipostage	Oui	Oui	Oui
Mise à jour globale indiquant tous les clients mis à jour	Oui	Oui	Oui
Adresses multiples pour un contact	D'ici un an	Oui	Oui
Détection des entrées en double possibles pour un nouveau contact	Oui	Oui	Oui
Fusion des entrées en double	Tierce partie	Oui	Oui
Piste de vérification	Oui	Oui	Oui
Date et auteur du changement	Oui	Oui	Oui
Piste de vérification indiquant tous les changements	Oui	Oui	Oui
Suivis illimités avec les contacts	Oui	Oui	Oui
Nombre illimité de notes par contact avec date/heure	Oui	Oui	Oui
Recherche de texte intégré dans les notes	Oui	Oui	Oui
Suppression d'un contact en deux étapes	Oui	Oui	Oui
Saisie des clients potentiels à partir d'Internet	Oui	Oui	Oui
Groupes	Oui	Oui	Oui
Hiérarchie des contacts	Oui	Oui	Oui
2 niveaux – organisation et employés, par exemple tous les avocats d'un cabinet	Oui	Oui	Oui
Coordonnées par défaut de l'organisation, mais possibilité de substitution	Oui	Oui	Oui
3 niveaux – organisation / emplacement / employé	Oui	Oui	Oui
Version française	Oui	Non	Non
Écrans	Oui	Non	Non
Rapports	Oui	Non	Non
Documentation	Partiellement	Non	Non
Intégration			
Adaptée à XML	Oui	Oui	Oui
Processeur d'importation	Oui	Oui	Oui
Interface API (interface de programmation d'application)	Oui	Oui	Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Epicor</b>	<b>GoldMine Enterprise Edition (GMEE)</b>	<b>GoldMine Premium Edition (GMPE)</b>
Automatisation du marketing	Oui	Oui	Oui
Enregistrement temporaire des coordonnées du contact et conversion ultérieure en client potentiel	Oui	Oui	Oui
Marketing de permission	D'ici un an	Oui	Oui
Scénarios pour marketing direct	D'ici un an	Personnalisation	Oui
Utilisation de Microsoft Exchange Server pour les envois massifs de courriels	Oui	Oui	Oui
Utilisation d'un serveur SMTP pour les envois massifs de courriels	Oui	Oui	Oui
Historique des courriels stocké dans la base de données CRM	Oui	Oui	Oui
Gestion des campagnes	Oui	Oui	Oui
Répondeurs automatiques – balayage pour repérer le bon destinataire	Personnalisation	Oui	Tierce partie
Envois massifs de courriels – aucune restriction du nombre	Oui	Tierce partie	Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Epicor</b>	<b>GoldMine Enterprise Edition (GMEE)</b>	<b>GoldMine Premium Edition (GMPE)</b>
Relations multiples pour chaque contact	D'ici un an	Oui	Oui
Relation principale	Oui	Oui	Oui
Quatre relations secondaires	D'ici un an	Oui	Non
Dix relations secondaires	D'ici un an	Oui	Non
Chaque relation correspond à un contact (définition unique)	Non	Non	Oui
En ligne			
Commerce électronique – commandes, vérifications de l'état...	Oui	Tierce partie	Non
Libre-service – accès à l'information sur le soutien des produits	Partiellement	Oui	Non
Inscription à des séminaires	Oui	Oui	Oui
Traitement des commandes	Oui	Tierce partie	Non
Propositions	Oui	Oui	Oui
Commandes	Oui	Tierce partie	Non
Factures	Oui	Tierce partie	Tierce partie
Automatisation de la force de vente	Oui	Oui	Oui
Suivi des opportunités	Oui	Oui	Oui
Création de propositions	Oui	Non	Non
Sécurité	Oui	Oui	Oui
Par employé	Oui	Oui	Oui
Par rôle	Oui	Oui	Oui
Gestion des services	Oui	Oui	Oui
Tenue des contrats	D'ici un an	Non	Non
Possibilité d'acheminer / de rediriger les demandes de soutien	Oui	Oui	Oui
Codes de motifs pour l'analyse des problèmes	Oui	Oui	Oui
Lien entre les courriels et les appels / demandes de service	Oui	Oui	Oui
Recours hiérarchique selon des règles	Oui	Oui	Oui
Fermeture simultanée de dossiers se rapportant à un même problème	Non	Oui	Oui
Possibilité de définir les priorités et les niveaux de gravité	Personnalisation	Oui	Oui
Répartition	Oui	Non	Non
Synchronisation			
Palm Pilot	Non	Non	Non
Windows CE	Oui	D'ici un an	Oui
BlackBerry	D'ici un an	D'ici un an	Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Epicor</b>	<b>GoldMine Enterprise Edition (GMEE)</b>	<b>GoldMine Premium Edition (GMPE)</b>
iPhone	D'ici un an	Non	Non
Microsoft Outlook	Oui	Oui	Oui
Lotus Notes	Non	Partiellement	Non
Contacts d'affaires (autres que personnels) seulement	Oui		
Automatisation des centres d'appels	Personnalisation	Oui	Oui
Intégration de la téléphonie informatique	Personnalisation	Oui	Oui
Composeurs prédictifs	Personnalisation	Oui	Oui
Affichage du nom lors des appels d'arrivée, avec autorisation du contact	Personnalisation	Oui	Oui
Statistiques comprenant la durée des appels	Oui	Oui	Oui
Technologie			
Multiutilisateurs	Oui	Oui	Oui
Adaptée à XML	Oui	Oui	Oui
Architecture à trois niveaux	Oui	Oui	Non

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Epicor</b>	<b>GoldMine Enterprise Edition (GMEE)</b>	<b>GoldMine Premium Edition (GMPE)</b>
Personnalisable	Oui	Oui	Oui
Affichages différents selon employé ou fonction	Oui	Oui	Oui
Sans modification du code source	Oui	Oui	Oui
Ajout de zones définies par l'utilisateur	Oui	Oui	Oui
Nombre illimité	Non	Oui	Oui
Valeurs par défaut	Oui	Oui	Oui
Validation	Oui	Oui	Oui
Déplacement des champs à l'écran	Oui	Oui	Oui
Modification de l'ordre des onglets et champs	Oui	Oui	Oui
Modification de l'état des champs : obligatoires, facultatifs ou invisibles	Oui	Oui	Oui
Modification des légendes et des en-têtes	Oui	Oui	Oui
Ajout de sous-formulaires et de boutons de commande	Oui	Oui	Oui
Mise en application pour tous les utilisateurs ou certains d'entre eux	Oui	Oui	Oui
Automatisation des processus	Oui	Oui	Oui
Alertes – p. ex., en cas de dépassement de la date de suivi	Oui	Oui	Oui
Acheminement électronique si approbation requise	Oui	Oui	Non
Piste de vérification pour toutes les approbations	Oui	Oui	Non
Recours hiérarchique en cas de retard	Oui	Oui	Oui
<b>Caractéristiques exceptionnelles ou très importantes du produit</b>			
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 1	Interface utilisateur unique et flux de données en temps réel entre les outils CRM et ERP	Plateforme configurable, avec assistant.	Tableaux de bord
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 2	Utilisateurs Windows, Web et mobiles	Analyses et rapports sur les tableaux de bord, en temps réel	Fonction de recherche universelle permettant d'effectuer rapidement des recherches dans Goldmine, les courriels, les documents liés et les notes.
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 3	Configurateur Web	Plateforme d'intégration basée sur architecture orientée services (SOA) et BPML/services Web	Intégration de la technologie VoIP pour les centres d'appels et le service à la clientèle

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	Infusionsoft	Microsoft Dynamics CRM	OroMailCenter	Sage CRM / SageCRM.com
Ajouts				
Changements				
Produit	Infusionsoft	Microsoft Dynamics CRM	OroMailCenter	Sage CRM / SageCRM.com
Fournisseur	Infusionsoft	Microsoft Corporation	OroLogic Inc.	Sage North America
Version	1.17.13.5	4	2	6.2
<b>Personne-ressource</b>				
Nom	Tyler Garns	Frank Falcone	Service des ventes	Sage North America
Téléphone	480-682-6765	905-363-8744	418-524-5066	800-643-6400
Courriel	<a href="mailto:tylerg@infusionsoft.com">tylerg@infusionsoft.com</a>	<a href="mailto:frank.falcone@microsoft.com">frank.falcone@microsoft.com</a>	<a href="mailto:sales@orologic.com">sales@orologic.com</a>	<a href="mailto:info.sagecrmsolutions@sage.com">info.sagecrmsolutions@sage.com</a>
Site Web	<a href="http://www.infusionsoft.com">http://www.infusionsoft.com</a>	<a href="http://www.microsoft.ca/dynamics">www.microsoft.ca/dynamics</a>	<a href="http://www.orologic.com">http://www.orologic.com</a>	<a href="http://www.sagecrmsolutions.com">www.sagecrmsolutions.com</a>
<b>Coûts (\$ CA)</b>				
Logiciel sous licence				
Coût moyen du droit de licence par utilisateur	62 \$	850 \$	249 \$	595 \$
Nombre moyen d'utilisateurs	4	35	10	20
Coût moyen des droits de licence	248 \$	29,750 \$	2,490 \$	11,900 \$
Ratio : coût moyen d'implantation/droits de licence		1.00		
Coût moyen d'implantation	0 \$	29,750 \$	0 \$	0 \$
Coût total du logiciel sous licence	<b>248 \$</b>	<b>59,500 \$</b>	<b>2,490 \$</b>	<b>11,900 \$</b>
Logiciel-service (SaaS)				
Coût moyen d'installation ou frais fixes moyens		0 \$		
Frais annuels moyens par utilisateur		528 \$		828 \$
Nombre moyen d'utilisateurs		10		11
Frais moyens pour la première année		5,280 \$		9,108 \$
Ratio : coût moyen d'implantation / frais moyens pour la première année		0.5		0,25
Coût moyen d'implantation	0 \$	2,640 \$	0 \$	2,277 \$
VAN sur 5 ans (taux d'actualisation de 5 %)	<b>0 \$</b>	<b>25,374 \$</b>	<b>0 \$</b>	<b>41,601 \$</b>

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier. <b>Applications (Oui, non, partiellement, tierce partie, d'ici un an, personnalisation)</b>	<b>Infusionsoft</b>	<b>Microsoft Dynamics CRM</b>	<b>OroMailCenter</b>	<b>Sage CRM / SageCRM.com</b>
Gestion des contacts	Oui	Oui	Oui	Oui
Automatisation de la force de vente	Oui	Oui	Non	Oui
Automatisation du marketing	Oui	Oui	Non	Oui
Gestion des services	Non	Oui	Oui	Oui
Facturation	Oui	Tierce partie	Non	Oui
Centre d'appels	Non	Oui	Oui	Oui
Gestion des connaissances	Non	Partiellement	Oui	Oui
Analyse	Oui	Partiellement	Oui	Oui
Veille stratégique	Oui	Partiellement	Partiellement	Tierce partie

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Infusionsoft</b>	<b>Microsoft Dynamics CRM</b>	<b>OroMailCenter</b>	<b>Sage CRM / SageCRM.com</b>
<b>Profil</b>				
Siège social mondial	Gilbert, Arizona, États-Unis	Redmond, Washington, États-Unis	Québec (Québec)	Newcastle-Upon-Thyme, Royaume-Uni
Siège social canadien	s.o.	Mississauga (Ontario)	Québec (Québec)	Mississauga (Ontario)
Nombre de clients dans le monde - tous les produits	15,000		S.O.	Sage Group plc compte plus de 5,8 millions de clients dans le monde
Nombre de clients dans le monde - ce produit	15,000	20,000	S.O.	
Nombre de clients au Canada - tous les produits	750		S.O.	
Nombre de clients au Canada - ce produit	750		S.O.	
Chiffre d'affaires 2008 (en millions \$ CA) - tous les produits	13 M\$		S.O.	
Chiffre d'affaires 2008 (en millions \$ CA) - ce produit	13 M\$		S.O.	
Chiffre d'affaires 2007 (en millions \$ CA) - tous les produits	8 M\$		S.O.	
Chiffre d'affaires 2007 (en millions \$ CA) - ce produit	8 M\$		S.O.	
<b>Marché cible</b>				
Chiffre d'affaires moyen des clients (\$ CA)	13,000 \$			De 50 M\$ à 200 M\$
Nombre moyen d'employés par client	140			De 100 à 499
% approximatif d'implantations par industrie (selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) - <a href="http://www.naics.com/info.htm#Structure">http://www.naics.com/info.htm#Structure</a> )				
11 Agriculture, foresterie, pêche et chasse				Non
21 Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz				Non
22 Services publics				Oui
23 Construction				Oui
31-33 Fabrication				Oui
42 Commerce de gros				Oui
44-45 Commerce de détail				Oui
48-49 Transport et entreposage				Oui
51 Industrie de l'information et industrie culturelle				Oui
52 Finance et assurances				Oui
53 Services immobiliers et services de location et de location à bail				Oui
54 Services professionnels, scientifiques et techniques				Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Infusionsoft</b>	<b>Microsoft Dynamics CRM</b>	<b>OroMailCenter</b>	<b>Sage CRM / SageCRM.com</b>
55 Gestion de sociétés et d'entreprises				Oui
56 Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement				Non
61 Services d'enseignement				Oui
62 Soins de santé et assistance sociale				Oui
71 Arts, spectacles et loisirs				Oui
72 Hébergement et services de restauration				Oui
81 Autres services, sauf les Administrations publiques				Oui
92 Administrations publiques				Oui
Total				

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Infusionsoft</b>	<b>Microsoft Dynamics CRM</b>	<b>OroMailCenter</b>	<b>Sage CRM / SageCRM.com</b>
<b>Technologie</b>				
<b>Bases de données prises en charge (% approximatif d'implantations)</b>				
Microsoft SQL Server		Oui		90 %
Oracle	Oui			6 %
Pervasive SQL				
IBM DB2				3 %
Sybase				1 %
Informix				
Access				
Btrieve				
Propriétaire	Oui			
FoxPro				
MySQL	Oui			
Progress				
Autres	Oui		100 %	
Total			100 %	100 %
<b>Réseaux pris en charge (% approximatif d'implantations)</b>				
Microsoft	Oui	Oui	95 %	100 %
Linux	Oui		5 %	
Unix	Oui			
AIX	Oui			
Novell Netware	Oui			
IBM AS/400 (OS/400)	Oui			
IBM S/390	Oui			
Autres	Oui			
Total			100 %	100 %
<b>Systèmes d'exploitation pris en charge (% d'implantations)</b>				
Système d'exploitation Web sans Citrix ni Terminal Services	Oui		0 %	60 %
Windows				40 %
Mac OS (sans navigateur Web)				
Autres				
Total				100 %
<b>Outils de développement d'applications utilisés</b>				
	Java	ASP.Net	Delphi	.asp

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Infusionsoft</b>	<b>Microsoft Dynamics CRM</b>	<b>OroMailCenter</b>	<b>Sage CRM / SageCRM.com</b>
Code source libre			Non	Non
Intégration à des systèmes comptables ou ERP - lesquels?	Système comptable – Quickbooks	GP, AX, NAV	Non	Sage MAS ERP, Sage Accpac Advantage Series, Sage Accpac Pro Series, Sage MAS 90/200, JD Edwards, Oracle financials, Timerline 50
% de l'application accessible à partir d'un navigateur autre que Citrix ou Terminal Services	100 %	100 %	0 %	100 %
Date de lancement prévue de la version Web		Déjà sur le marché	Non prévu	Déjà sur le marché

Question - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	Infusionsoft	Microsoft Dynamics CRM	OroMailCenter	Sage CRM / SageCRM.com
<b>Fonctions</b>				
Veille stratégique	Oui	Oui		Tierce partie
Analyse de la performance liée à la gestion de la relation client (CRM)	Oui	Oui	Oui	Oui
Indicateurs clés de la performance	Oui	Oui		Oui
Prévisions du comportement des clients	Oui	Oui		Tierce partie
Gestion des contacts	Oui			Oui
Utilisation de critères multiples pour créer des listes de multipostage	Oui	Oui		Oui
Mise à jour globale indiquant tous les clients mis à jour	Oui	Oui		Oui
Adresses multiples pour un contact	Oui	Oui		Oui
Détection des entrées en double possibles pour un nouveau contact	Oui	Oui		Oui
Fusion des entrées en double	Oui	Oui		Oui
Piste de vérification	Oui	Oui		Oui
Date et auteur du changement	Oui	Oui	Oui	Oui
Piste de vérification indiquant tous les changements	Partiellement	Oui		Oui
Suivis illimités avec les contacts	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre illimité de notes par contact avec date/heure	Oui	Oui	Oui	Oui
Recherche de texte intégré dans les notes	Oui	Oui	Oui	Oui
Suppression d'un contact en deux étapes	Oui	Oui		Oui
Saisie des clients potentiels à partir d'Internet	Oui	Oui		Tierce partie
Groupes	Oui	Oui		Oui
Hiérarchie des contacts	Oui		Non	Oui
2 niveaux – organisation et employés, par exemple tous les avocats d'un cabinet	Oui	Oui		Oui
Coordonnées par défaut de l'organisation, mais possibilité de substitution	Oui	Oui		Oui
3 niveaux – organisation / emplacement / employé	Oui	Oui		Personnalisation
Version française	Non	Oui	Oui	Oui
Écrans		Oui	Oui	Oui
Rapports		Oui	Oui	Oui
Documentation		Oui	Oui	Oui
Intégration				
Adaptée à XML		Oui		Oui
Processeur d'importation		Oui		Oui
Interface API (interface de programmation d'application)	Oui	Oui	Oui	Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Infusionsoft</b>	<b>Microsoft Dynamics CRM</b>	<b>OroMailCenter</b>	<b>Sage CRM / SageCRM.com</b>
Automatisation du marketing	Oui			Oui
Enregistrement temporaire des coordonnées du contact et conversion ultérieure en client potentiel	Oui	Oui		Oui
Marketing de permission	Oui	Oui	Oui	Oui
Scénarios pour marketing direct	Oui	Oui		Oui
Utilisation de Microsoft Exchange Server pour les envois massifs de courriels	Non	Oui		Oui
Utilisation d'un serveur SMTP pour les envois massifs de courriels	Non	Oui		Oui
Historique des courriels stocké dans la base de données CRM	Oui	Oui	Oui	Oui
Gestion des campagnes	Oui	Oui		Oui
Répondeurs automatiques – balayage pour repérer le bon destinataire	Oui	Oui	Oui	Oui
Envois massifs de courriels – aucune restriction du nombre	Oui	Oui		Partiellement

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Infusionsoft</b>	<b>Microsoft Dynamics CRM</b>	<b>OroMailCenter</b>	<b>Sage CRM / SageCRM.com</b>
Relations multiples pour chaque contact	Oui			Oui
Relation principale	Oui	Oui		Oui
Quatre relations secondaires	Partiellement	Oui		Oui
Dix relations secondaires	Non	Oui		Oui
Chaque relation correspond à un contact (définition unique)	Oui	Oui		Oui
En ligne				
Commerce électronique – commandes, vérifications de l'état...	Oui	Oui		Oui
Libre-service – accès à l'information sur le soutien des produits	Oui	Oui		Oui
Inscription à des séminaires	Oui	Oui		Non
Traitement des commandes	Oui			Oui
Propositions	Non	Oui		Oui
Commandes	Oui	Oui		Oui
Factures	Oui	Oui		Oui
Automatisation de la force de vente	Oui			Oui
Suivi des opportunités	Oui	Oui		Oui
Création de propositions	Non	Oui		Oui
Sécurité	Oui			Oui
Par employé	Oui	Oui	Oui	Oui
Par rôle	Oui	Oui		Oui
Gestion des services	Non			Oui
Tenue des contrats	Non			Personnalisation
Possibilité d'acheminer / de rediriger les demandes de soutien	Non	Oui	Oui	Oui
Codes de motifs pour l'analyse des problèmes	Non	Oui		Oui
Lien entre les courriels et les appels / demandes de service	Non	Oui	Oui	Oui
Recours hiérarchique selon des règles	Non	Oui		Oui
Fermeture simultanée de dossiers se rapportant à un même problème	Non	Oui		Oui
Possibilité de définir les priorités et les niveaux de gravité	Non	Oui		Non
Répartition	Non	Oui	Oui	Non
Synchronisation				
Palm Pilot	Non	Oui		Tierce partie
Windows CE	Non	Oui		Tierce partie
BlackBerry	Non	Oui		Tierce partie

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Infusionsoft</b>	<b>Microsoft Dynamics CRM</b>	<b>OroMailCenter</b>	<b>Sage CRM / SageCRM.com</b>
iPhone	D'ici un an	Oui		Tierce partie
Microsoft Outlook	Oui	Oui		Oui
Lotus Notes	Non	Oui		Partiellement
Contacts d'affaires (autres que personnels) seulement	Non	Oui		Oui
Automatisation des centres d'appels	Non			Oui
Intégration de la téléphonie informatique	Non	Oui		Oui
Composeurs prédictifs	Non	Oui		Non
Affichage du nom lors des appels d'arrivée, avec autorisation du contact	Non	Oui		Oui
Statistiques comprenant la durée des appels	Non	Oui		Partiellement
Technologie				
Multiutilisateurs	Oui	Oui		Oui
Adaptée à XML	Non	Oui		Oui
Architecture à trois niveaux		Oui		Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Infusionsoft</b>	<b>Microsoft Dynamics CRM</b>	<b>OroMailCenter</b>	<b>Sage CRM / SageCRM.com</b>
Personnalisable	Oui	Oui		Oui
Affichages différents selon employé ou fonction	Oui	Oui		Oui
Sans modification du code source	Oui	Oui		Oui
Ajout de zones définies par l'utilisateur	Oui	Oui	Oui	Oui
Nombre illimité	Non	Oui		Oui
Valeurs par défaut	Oui	Oui		Oui
Validation	Oui	Oui		Oui
Déplacement des champs à l'écran	Non	Oui		Oui
Modification de l'ordre des onglets et champs	Non	Oui		Oui
Modification de l'état des champs : obligatoires, facultatifs ou invisibles	Oui	Oui		Oui
Modification des légendes et des en-têtes	Oui	Oui		Oui
Ajout de sous-formulaires et de boutons de commande	Non	Oui		Personnalisation
Mise en application pour tous les utilisateurs ou certains d'entre eux	Oui	Oui		Oui
Automatisation des processus				Oui
Alertes – p. ex., en cas de dépassement de la date de suivi	Oui	Oui		Oui
Acheminement électronique si approbation requise	Oui	Oui		Oui
Piste de vérification pour toutes les approbations	Oui	Oui		Oui
Recours hiérarchique en cas de retard	Oui	Oui		Oui
<b>Caractéristiques exceptionnelles ou très importantes du produit</b>				
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 1	Répondeurs automatiques «intelligents»	Intégration réelle à Outlook		Module CRM recommandé pour intégration aux applications de guichet et d'arrière-guichet; avec Sage Accpac, Sage MAS ERP, etc.
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 2	Liens «intelligents»	Choix de déploiement : partenaire hébergé, sur place ou CRM Online hébergé par Microsoft		Fonctions intégrées de vente, de marketing et de service à la clientèle, personnalisation facile.
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 3	Automatisation «intelligente»	Plateforme puissante pour développement rapide des applications sectorielles (xRM)		Migration entre implantations hébergées et sur place, avec configuration personnalisée intacte.

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Sage SalesLogix</b>	<b>Sopra</b>
Ajouts		
Changements		
Produit	Sage SalesLogix	Sopra
Fournisseur	Sage North America	Alcero
Version	7.5	3.2
<b>Personne-ressource</b>		
Nom	Sage North America	Mark Kosikowski
Téléphone	800-643-6400	514-316-5064, p. 112
Courriel	<a href="mailto:saleslogixinfo@saleslogix.com">saleslogixinfo@saleslogix.com</a>	<a href="mailto:mkosikowski@alcero.com">mkosikowski@alcero.com</a>
Site Web	<a href="http://www.sagecrmsolutions.com">www.sagecrmsolutions.com</a>	<a href="http://www.alcero.com">www.alcero.com</a>
<b>Coûts (\$ CA)</b>		
Logiciel sous licence		
Coût moyen du droit de licence par utilisateur	795 \$	
Nombre moyen d'utilisateurs	35	
Coût moyen des droits de licence	27,825 \$	
Ratio : coût moyen d'implantation/droits de licence		
Coût moyen d'implantation	0 \$	
Coût total du logiciel sous licence	<b>27,825 \$</b>	
Logiciel-service (SaaS)		
Coût moyen d'installation ou frais fixes moyens		
Frais annuels moyens par utilisateur		
Nombre moyen d'utilisateurs		
Frais moyens pour la première année		
Ratio : coût moyen d'implantation / frais moyens pour la première année		
Coût moyen d'implantation		
VAN sur 5 ans (taux d'actualisation de 5 %)		

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier. <b>Applications (Oui, non, partiellement, tierce partie, d'ici un an, personnalisation)</b>	<b>Sage SalesLogix</b>	<b>Sopra</b>
Gestion des contacts	Oui	Oui
Automatisation de la force de vente	Oui	Oui
Automatisation du marketing	Oui	Oui
Gestion des services	Tierce partie	Oui
Facturation	Oui	Oui
Centre d'appels	Oui	Oui
Gestion des connaissances	Oui	Oui
Analyse	Oui	Oui
Veille stratégique	Oui	Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Sage SalesLogix</b>	<b>Sopra</b>
<b>Profil</b>		
Siège social mondial	Newcastle-Upon-Thyme, Royaume-Uni	Montréal (Québec)
Siège social canadien	Mississauga (Ontario)	Montréal (Québec)
Nombre de clients dans le monde - tous les produits	Sage Group plc compte plus de 5,8 millions de clients dans le monde	36
Nombre de clients dans le monde - ce produit	Plus de 9 200 comptes d'entreprise et plus de 325 000 utilisateurs	
Nombre de clients au Canada - tous les produits		
Nombre de clients au Canada - ce produit		
Chiffre d'affaires 2008 (en millions \$ CA) - tous les produits		S.O.
Chiffre d'affaires 2008 (en millions \$ CA) - ce produit		S.O.
Chiffre d'affaires 2007 (en millions \$ CA) - tous les produits		S.O.
Chiffre d'affaires 2007 (en millions \$ CA) - ce produit		S.O.
<b>Marché cible</b>		
Chiffre d'affaires moyen des clients (\$ CA)	De 50 M\$ à 200 M\$	
Nombre moyen d'employés par client	Plus de 500	25
% approximatif d'implantations par industrie (selon le Système de classification des industries de l'Amérique du Nord (SCIAN) - <a href="http://www.naics.com/info.htm#Structure">http://www.naics.com/info.htm#Structure</a> )		
11 Agriculture, foresterie, pêche et chasse	Non	
21 Extraction minière, exploitation en carrière, et extraction de pétrole et de gaz	Oui	10 %
22 Services publics	Oui	10 %
23 Construction	Oui	10 %
31-33 Fabrication	Oui	
42 Commerce de gros	Oui	
44-45 Commerce de détail	Oui	10 %
48-49 Transport et entreposage	Oui	
51 Industrie de l'information et industrie culturelle	Oui	
52 Finance et assurances	Oui	10 %
53 Services immobiliers et services de location et de location à bail	Oui	10 %
54 Services professionnels, scientifiques et techniques	Oui	

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Sage SalesLogix</b>	<b>Sopra</b>
55 Gestion de sociétés et d'entreprises	Oui	10 %
56 Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	Oui	
61 Services d'enseignement	Oui	
62 Soins de santé et assistance sociale	Oui	
71 Arts, spectacles et loisirs	Oui	
72 Hébergement et services de restauration	Oui	
81 Autres services, sauf les Administrations publiques	Oui	10 %
92 Administrations publiques	Oui	20 %
Total		100 %

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier. <b>Technologie</b>	<b>Sage SalesLogix</b>	<b>Sopra</b>
Bases de données prises en charge (% approximatif d'implantations)		
Microsoft SQL Server	90 %	100 %
Oracle	10 %	
Pervasive SQL		
IBM DB2		
Sybase		
Informix		
Access		
Btrieve		
Propriétaire		
FoxPro		
MySQL		
Progress		
Autres		
Total	100 %	100 %
Réseaux pris en charge (% approximatif d'implantations)		
Microsoft	100 %	100 %
Linux		
Unix		
AIX		
Novell Netware		
IBM AS/400 (OS/400)		
IBM S/390		
Autres		
Total	100 %	100 %
Systèmes d'exploitation pris en charge (% d'implantations)		
Système d'exploitation Web sans Citrix ni Terminal Services	20 %	
Windows	80 %	100 %
Mac OS (sans navigateur Web)		
Autres		
Total	100 %	100 %
Outils de développement d'applications utilisés	.NET, Delphi, AJAX, CAB; personnalisation sans code pour le Web et les mobiles	SharePoint

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Sage SalesLogix</b>	<b>Sopra</b>
Code source libre	Non	Non
Intégration à des systèmes comptables ou ERP - lesquels?	Sage MAS ERP, Sage Accpac ERP, Great Plains, voir le site Web pour la liste complète	Oui
% de l'application accessible à partir d'un navigateur autre que Citrix ou Terminal Services	95 %	100 %
Date de lancement prévue de la version Web	Déjà sur le marché, version 7.5	

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Sage SalesLogix</b>	<b>Sopra</b>
<b>Fonctions</b>		
Veille stratégique	Oui	Oui
Analyse de la performance liée à la gestion de la relation client (CRM)	Oui	Oui
Indicateurs clés de la performance	Oui	Oui
Prévisions du comportement des clients	Oui	Oui
Gestion des contacts	Oui	Oui
Utilisation de critères multiples pour créer des listes de multipostage	Oui	Oui
Mise à jour globale indiquant tous les clients mis à jour	Oui	Oui
Adresses multiples pour un contact	Oui	Oui
Détection des entrées en double possibles pour un nouveau contact	Oui	Oui
Fusion des entrées en double	Oui	Oui
Piste de vérification	Oui	Oui
Date et auteur du changement	Oui	Oui
Piste de vérification indiquant tous les changements	Oui	Partiellement
Suivis illimités avec les contacts	Oui	Oui
Nombre illimité de notes par contact avec date/heure	Oui	Oui
Recherche de texte intégré dans les notes	Oui	Oui
Suppression d'un contact en deux étapes	Oui	Oui
Saisie des clients potentiels à partir d'Internet	Tierce partie	Oui
Groupes	Oui	Oui
Hiérarchie des contacts	Oui	Oui
2 niveaux – organisation et employés, par exemple tous les avocats d'un cabinet	Oui	Oui
Coordonnées par défaut de l'organisation, mais possibilité de substitution	Oui	Oui
3 niveaux – organisation / emplacement / employé	Oui	Oui
Version française	Oui	Oui
Écrans	Oui	Oui
Rapports	Oui	Oui
Documentation	Oui	Oui
Intégration		
Adaptée à XML	Oui	Oui
Processeur d'importation	Oui	Oui
Interface API (interface de programmation d'application)	Oui	Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Sage SalesLogix</b>	<b>Sopra</b>
Automatisation du marketing	Oui	Oui
Enregistrement temporaire des coordonnées du contact et conversion ultérieure en client potentiel	Oui	Oui
Marketing de permission	Oui	Oui
Scénarios pour marketing direct	Oui	Partiellement
Utilisation de Microsoft Exchange Server pour les envois massifs de courriels	Oui	Partiellement
Utilisation d'un serveur SMTP pour les envois massifs de courriels	Oui	Partiellement
Historique des courriels stocké dans la base de données CRM	Oui	Oui
Gestion des campagnes	Oui	Oui
Répondeurs automatiques – balayage pour repérer le bon destinataire	Oui	Oui
Envois massifs de courriels – aucune restriction du nombre	Oui	Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Sage SalesLogix</b>	<b>Sopra</b>
Relations multiples pour chaque contact	Oui	Oui
Relation principale	Oui	Non
Quatre relations secondaires	Oui	Oui
Dix relations secondaires	Oui	Oui
Chaque relation correspond à un contact (définition unique)	Oui	Oui
En ligne		
Commerce électronique – commandes, vérifications de l'état...	Tierce partie	Non
Libre-service – accès à l'information sur le soutien des produits	Oui	Oui
Inscription à des séminaires	Tierce partie	Non
Traitement des commandes	Oui	Non
Propositions	Oui	Non
Commandes	Oui	Non
Factures	Oui	Non
Automatisation de la force de vente	Oui	Oui
Suivi des opportunités	Oui	Oui
Création de propositions	Oui	Non
Sécurité	Oui	Oui
Par employé	Oui	Oui
Par rôle	Oui	Oui
Gestion des services	Oui	Oui
Tenue des contrats	Oui	Oui
Possibilité d'acheminer / de rediriger les demandes de soutien	Oui	Oui
Codes de motifs pour l'analyse des problèmes	Oui	Oui
Lien entre les courriels et les appels / demandes de service	Oui	Oui
Recours hiérarchique selon des règles	Oui	Oui
Fermeture simultanée de dossiers se rapportant à un même problème	Oui	Oui
Possibilité de définir les priorités et les niveaux de gravité	Oui	Oui
Répartition	Oui	Oui
Synchronisation		
Palm Pilot	Oui	Oui
Windows CE	Oui	Oui
BlackBerry	Oui	Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Sage SalesLogix</b>	<b>Sopra</b>
iPhone	Tierce partie	Oui
Microsoft Outlook	Oui	Oui
Lotus Notes	Oui	Oui
Contacts d'affaires (autres que personnels) seulement	Oui	Oui
Automatisation des centres d'appels	Tierce partie	Oui
Intégration de la téléphonie informatique	Tierce partie	Oui
Composeurs prédictifs	Tierce partie	Non
Affichage du nom lors des appels d'arrivée, avec autorisation du contact	Tierce partie	Oui
Statistiques comprenant la durée des appels	Tierce partie	Non
Technologie		
Multiutilisateurs	Oui	Oui
Adaptée à XML	Oui	Oui
Architecture à trois niveaux	Oui	Oui

<b>Question</b> - La mise en évidence de certaines questions indique que des changements ont été apportés depuis l'an dernier.	<b>Sage SalesLogix</b>	<b>Sopra</b>
Personnalisable	Oui	Oui
Affichages différents selon employé ou fonction	Oui	Oui
Sans modification du code source	Oui	Oui
Ajout de zones définies par l'utilisateur	Oui	Oui
Nombre illimité	Oui	Oui
Valeurs par défaut	Oui	Oui
Validation	Oui	Oui
Déplacement des champs à l'écran	Oui	Oui
Modification de l'ordre des onglets et champs	Oui	Oui
Modification de l'état des champs : obligatoires, facultatifs ou invisibles	Oui	Oui
Modification des légendes et des en-têtes	Oui	Oui
Ajout de sous-formulaires et de boutons de commande	Oui	Oui
Mise en application pour tous les utilisateurs ou certains d'entre eux	Oui	Oui
Automatisation des processus	Oui	Oui
Alertes – p. ex., en cas de dépassement de la date de suivi	Oui	Oui
Acheminement électronique si approbation requise	Oui	Oui
Piste de vérification pour toutes les approbations	Oui	Oui
Recours hiérarchique en cas de retard	Oui	Oui
<b>Caractéristiques exceptionnelles ou très importantes du produit</b>		
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 1	Puissante solution client Web, soutien multisystèmes	
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 2	Personnalisable dans un environnement courant sans code pour clients Web et mobiles	
Caractéristique exceptionnelle/importante n° 3	Progiciel CRM complet pour PME et divisions d'entreprise	