



Livre blanc de comparaison CRM :

Salesforce, Zoho CRM, SugarCRM, Pipedrive et Odoo

avril 2016

Introduction

Présentation des offres CRM disponibles aujourd'hui

Le marché CRM actuel offre un nombre important de solutions et d'alternatives logicielles. Certains taillent plus grand les entreprises (qui nécessitent généralement un hébergement sur site), tandis que d'autres s'appliquent davantage aux besoins des PME (utilisant généralement une solution hébergée dans le cloud).

Lorsqu'il s'agit de solutions CRM, les fournisseurs doivent adapter leurs produits pour s'adapter à un paysage commercial en constante évolution. Par exemple, de plus en plus de solutions CRM sont désormais disponibles pour les mobiles. C'est un avantage crucial pour les entreprises modernes et apporte de la polyvalence à leur utilisation du CRM. Pouvoir entretenir vos relations clients directement depuis votre téléphone ou votre tablette change la façon dont vous opérez et gérez vos activités de vente.

Les attentes des clients évoluent concernant les fonctionnalités et les bonnes pratiques CRM. Entreprises modernes ont besoin de plus que la simple capacité de gérer leurs contacts ; un CRM doit offrir d'autres fonctionnalités telles que des outils de communication efficaces, l'e-mailing, l'intégration du téléphone ou du chat, être social et, surtout, disposer d'une excellente interface utilisateur pour que vos vendeurs soient productifs.

Comparaison des fonctionnalités

Afin de proposer une comparaison équitable des meilleures solutions CRM, nous avons compilé un tableau des fonctionnalités les plus importantes qu'un CRM devrait offrir. Ceux-ci sont organisés en cinq catégories : Gestion de la Relation Client, Ventes, marketing, reporting, productivité et convivialité.

Ces catégories englobent presque tout ce dont une entreprise pourrait avoir besoin pour gérer et développer davantage ses relations clients et son pipeline de ventes. Dans ce comparatif, nous avons également inclus une liste complète des conditions tarifaires de chaque solution.

Introduction au logiciel CRM

Force de vente

Fondé en 1999 par un ancien dirigeant d'Oracle, Salesforce est le logiciel CRM et l'écosystème d'entreprise le plus vendu. La plateforme Salesforce CRM, appelée Sales Cloud, est une offre SaaS qui permet à vos équipes commerciales plusieurs solutions basées sur le cloud qui les aideront à localiser des prospects et à conclure davantage de transactions. Il y a 3 mises à niveau majeures gratuites chaque année.

"
VENDEZ PLUS INTELLIGEMMENT ET PLUS RAPIDEMENT AVEC
LE CRM N°1 AU MONDE.
»

La seule version gratuite de Salesforce est la « Developer Edition » qui est limitée en termes de données et de nombre d'utilisateurs. Salesforce fournit également 10 abonnements donnés et des réductions importantes à des organisations à but non lucratif et à l'enseignement supérieur institutions de tion.

Les solutions commerciales Salesforce incluent Sales Cloud, Service Cloud, Marketing Cloud, Community Cloud, Wave Analytics, App Cloud et IoT Cloud. Quatre modèles de tarification et éditions différents sont disponibles : SalesforceIQ CRM Starter, Professional, Enterprise et Unlimited (tous sont facturés mensuellement). Pour ça comparaison, nous sélectionnerons Salesforce Enterprise.

150 000+
clients

30+
bureaux à
travers le monde

fondé en
1999

19 000
employés

Zoho CRM

Fondée en 1996, la société a changé son nom d'AdventNet en 2009 et a commencé à se concentrer sur les services SaaS. Zoho est une suite d'applications professionnelles proposant plus de 30 applications pour gérer votre entreprise. Uniquement disponibles sur le cloud, les applications sont entièrement intégrées et adaptées aux appareils mobiles. Ce leader du logiciel cloud concentre principalement son budget sur les projets de R&D et insiste sur le fait qu'ils restent privés puisqu'aucun investisseur n'est impliqué.

" LE SYSTÈME D'EXPLOITATION
POUR LE BUSINESS »

Zoho CRM existe en 4 versions : Standard, Professionnel, Enterprise et CRM Plus. Pour les instances de moins de 10 utilisateurs, vous pouvez utiliser Zoho CRM gratuitement. Pour ce comparatif, nous avons choisi de comparer l'édition Professionnelle.

15+

millions d'utilisateurs

6

des bureaux

fondé en

1996

3 500

employés

SucreCRM

SugarCRM est une application CRM basée sur le Web disponible en open source ou en version commerciale. Son interface moderne aide les employés et les clients à mieux s'engager et comprend également une application mobile.

Initialement publié en open source, SugarCRM ne met plus à jour sa version communautaire depuis la sortie de la version 7, mais vous pouvez toujours trouver des forks open source comme vTiger.

" LOGICIEL CRM DE CONFIANCE PAR
DES MILLIONS DANS LE MONDE ENTIER »

SugarCRM est divisé en quatre éditions : Community, Professional, Enterprise et Ultimate. Cette solution est disponible en ligne ou sur site, avec possibilité de personnalisation pour les deux versions. Pour cette comparaison, nous avons choisi d'inclure l'édition Enterprise de SugarCRM.

1,5+

millions d'utilisateurs

120

des pays

26

langues

350+

employés

Pipedrive

Nouveau sur le marché, Pipedrive a été fondée en 2010. Cette solution est dédiée à la gestion des leads et des ventes. pas à pas. Il a été développé en collaboration avec les responsables commerciaux sur la base de leur expérience de vente directe. CRM est leur produit unique et une seule version est disponible.

" IDÉAL POUR LES PETITES ÉQUIPES. »

Très visuel, Pipedrive s'installe rapidement (en seulement 2 minutes) sans aucune connaissance particulière requise. L'application est basée sur le cloud et vous pouvez travailler de n'importe où via leur application mobile.

10 000+
clients

13,4 \$
millions récoltés

fondé en
2010

156
employés

Odoo en ligne

Odoo est un logiciel open source disponible en trois éditions, dont deux locales et une hébergée dans le cloud. Plus de 360 applications sont disponibles grâce aux multiples développements réalisés par Odoo SA et sa communauté. Certaines de ces applications sont officiellement validées par Odoo, tandis que d'autres sont développées par la communauté et dédiées à des versions spécifiques pour des besoins spécifiques.

” DÉVELOPPEZ VOTRE ENTREPRISE ”

Pour ce comparatif nous choisirons l'application Odoo CRM dans la version hébergée dans le cloud, Odoo En ligne. La particularité de cette offre est qu'elle est entièrement personnalisable. Il y a plus que 30 applications qui couvrent la grande majorité des business cases. Ces applications sont toutes connectées à la même base de données sur les serveurs d'Odoo, reliant le pipeline de ventes de votre entreprise au reste de vos opérations commerciales.

2+

millions d'utilisateurs

120+

des pays

730

les partenaires

1 500

développeurs

Comparaison des fonctionnalités

GRC	Salesforce CRM Entreprise	Zoho CRM	SucreCRM	Pipedrive	Odo CRM en ligne
Gestion des leads					
Gestion des leads					
Notation des prospects					
Déduplication					
Quotas de vente					
Acquisition de prospects					
Intégration des e-mails					
Formulaires de contact					
Appel à l'action du site Web					
Importation en masse					
Pipeline de ventes					
Opportunités Gestion					
En pipeline Gestion ¹					
Pipeline par prévu Dates de clôture					
Journaliser les appels					
Scripts/Automatisés Actions suivantes					
Des relations					
Entreprises					
Contacts					
Photos dans Contacts					
Plusieurs contacts par entreprise					
Plusieurs entreprises par contact	²				

¹ Les opportunités sont gérées directement dans le pipeline, plutôt que dans une vue de liste

² Disponible à l'été 2016

Ventes	Salesforce CRM Entreprise	Zoho CRM	SucreCRM	Pipedrive	Odoo CRM en ligne
Citations					
Listes de prix					
Modèles de devis					
Signature électronique					
Paiement en ligne					
Négociation en ligne					
Plusieurs UDM					
Commande client					
Commandes					
Facturation					
Portail Clients					
Intégration des expéditeurs (Coût+Suivi)			1		
Abonnements Gestion					

1 Disponible via des modules tiers

Commercialisation	Salesforce CRM Entreprise	Zoho CRM	SucreCRM	Pipedrive	Odoo CRM en ligne
Génération de leads					
Envoi de masse					
Capture de prospects du Web vers					
Suivi des prospects (Pages visitées)					
Nourrir les prospects					
Événements					
Enquêtes					
Blogues					

Rapports	Salesforce CRM Entreprise	Zoho CRM	SucreCRM	Pipedrive	Odoo CRM en ligne
Rapports					
Analyse des activités					
Analyse des pipelines					
Analyse des ventes					
Analyse des factures					
Les prévisions de vente					
Commissions & Cibles			1		
Affaires récurrentes 2					
Moteur de rapport					
Graphiques dynamiques					
Tableau croisé dynamique					
Personnalisable Tableau de bord					

1 Disponible via une application tierce

2 KPI, MRR, Churn, CLTV, CAC Ratio, etc.

Productivité & Convivialité	Salesforce CRM Entreprise	Zoho CRM	SucreCRM	Pipedrive	Odoo CRM en ligne
Productivité					
Intégration VOIP					
Intégration du calendrier					
Chat en temps réel					
Possibilité d'ajouter des champs					
Champs glisser-déposer					
Réseau social					
L'intégration					
E-mails					
Intégration de la messagerie					
Modèles d'e-mails					
Satisfaction des utilisateurs					
Visibilité de la marque ¹					
Convivialité					
Interface Web complète					
Application mobile					²
Application Android hors ligne					
Application iPhone hors ligne					
Multilingue					
Interfaces					
API					
Magasin d'applications	1 000 applications		179 applications		7 300 applications ³

¹ La visibilité de la marque est mesurée par Google Trends, mesurant le nombre de recherches sur les mots-clés de la marque

² Sortie prévue avec la v10

³ Étant donné qu'Odoo couvre de nombreux besoins professionnels, les 7 300 applications ne sont pas toutes liées au CRM.

Interface utilisateur

Lorsqu'il s'agit d'efficacité et de satisfaction de l'utilisateur final, une convivialité optimisée est l'un des facteurs les plus importants de toute plate-forme logicielle. Afin de fournir une proposition de valeur forte, une solution CRM doit prendre en compte les besoins et les objectifs de ses utilisateurs afin de les aider activement à atteindre leurs objectifs. L'interface utilisateur prend en charge la conception globale du produit en déchiffrant les facteurs humains tels que les préférences, les habitudes et les compétences acquises afin de servir efficacement l'objectif prévu du logiciel en ce qui concerne les entreprises qui l'utilisent. Une conception fortement fonctionnelle est essentielle pour offrir une expérience utilisateur positive.

La convivialité est mesurée qualitativement comme la capacité d'un logiciel à anticiper ce qu'un utilisateur pourrait devoir faire.

Cela implique de s'assurer que tous les éléments de l'interface sont faciles d'accès, de compréhension et d'utilisation.

Un logiciel bien conçu offrira une convivialité qui aidera les utilisateurs à se sentir à l'aise avec le système et à obtenir les résultats uniques souhaités. Cela aidera les utilisateurs à effectuer des actions rapidement et à devenir plus efficaces dans leurs tâches quotidiennes. Les bonnes pratiques suggèrent également d'avoir une interface simple avec une cohérence (éléments communs) et une mise en page basée sur l'importance hiérarchique et le flux.

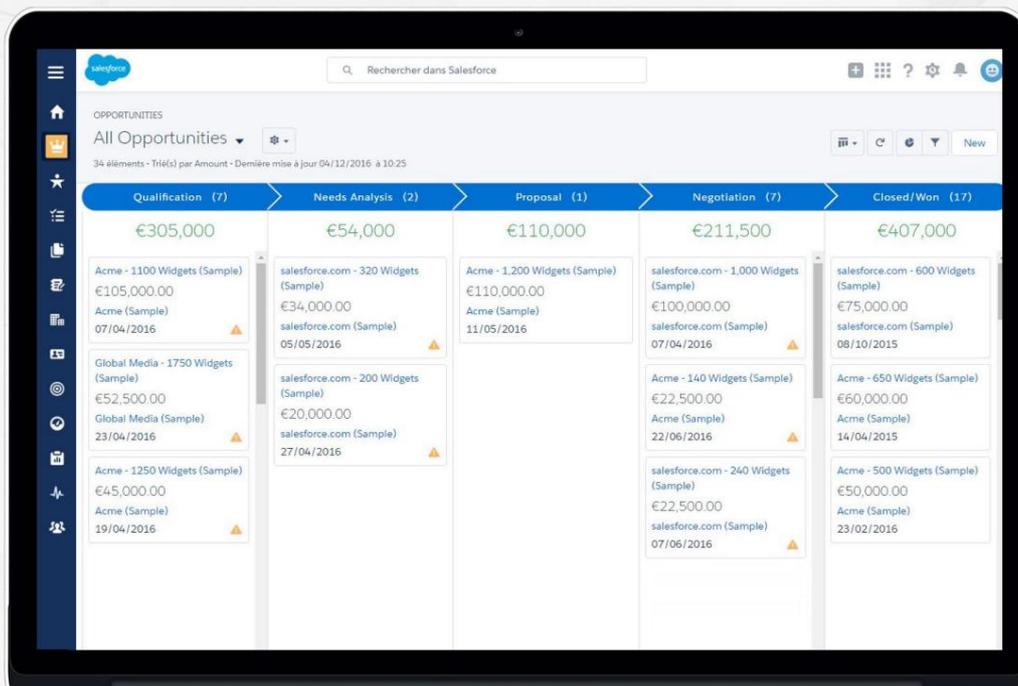
Convivialité	Salesforce CRM Entreprise	Zoho CRM	SucreCRM	Pipedrive	Odoo CRM en ligne
Notes subjectives					
Navigation et recherche	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆
Pipeline d'opportunités	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆
Application mobile	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆
Flexibilité des rapports	☆☆☆	☆☆	☆☆	☆☆☆☆ ²	☆☆☆☆
Rechargement de vitesse/page 1	☆☆	☆☆	☆☆	☆☆☆☆	☆☆☆☆
Satisfaction des utilisateurs					
Évaluations sur g2Crowd	4,1 / 5	3,6 / 5	3,2 / 5	4,5 / 5	4,6 / 5
Évaluations sur GetApp	3,9 / 5	4/5	4/5	5 / 5	5,0 / 5
Avis sur Capterra	4,5 / 5	4/5	4,5 / 5	4,5 / 5	5,0 / 5

La section suivante comprend des captures d'écran pour vous aider à comparer l'interface utilisateur, à la fois dans la vue liste et sous forme de formulaire, pour chaque logiciel de la comparaison.

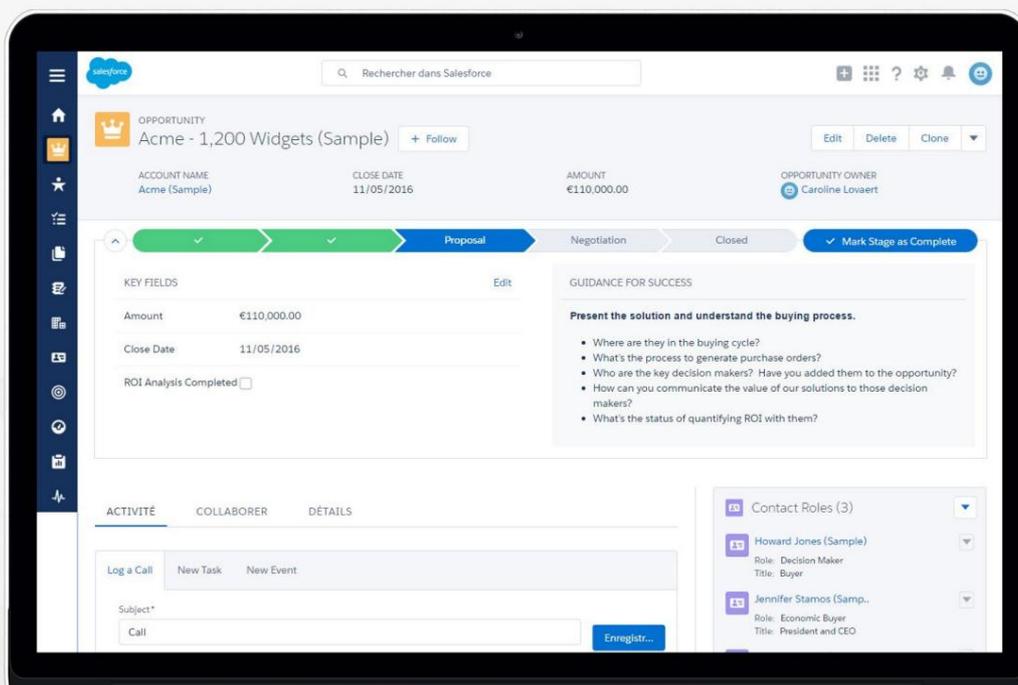
¹ La vitesse des applications a été mesurée par l'impact des chargements de pages sur les performances lors des opérations standards

² Pipedrive offre une grande convivialité dans les rapports, mais ces rapports sont limités. À l'opposé du spectre, Salesforce dispose de fonctionnalités de reporting robustes et d'une faible convivialité. Dans les deux cas, chaque logiciel a reçu 3 étoiles pour la qualité globale de la flexibilité des rapports.

Interface utilisateur - Salesforce

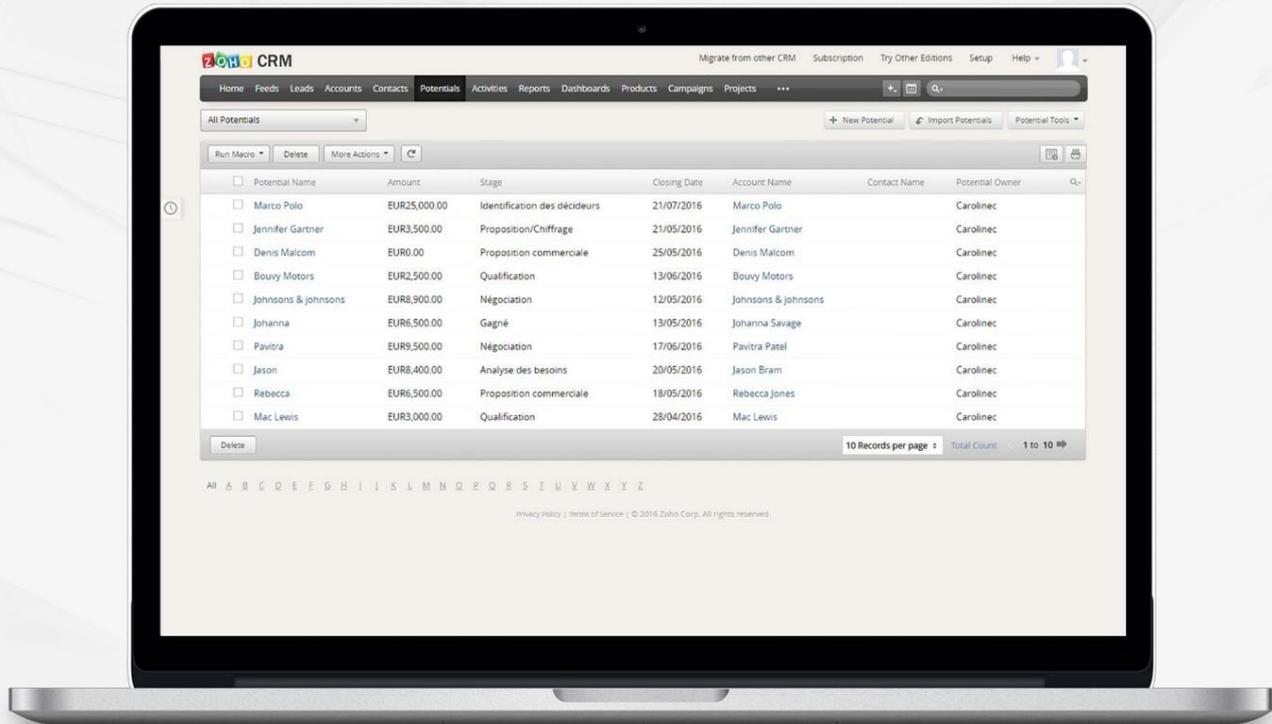


Opportunités - Vue Kanban

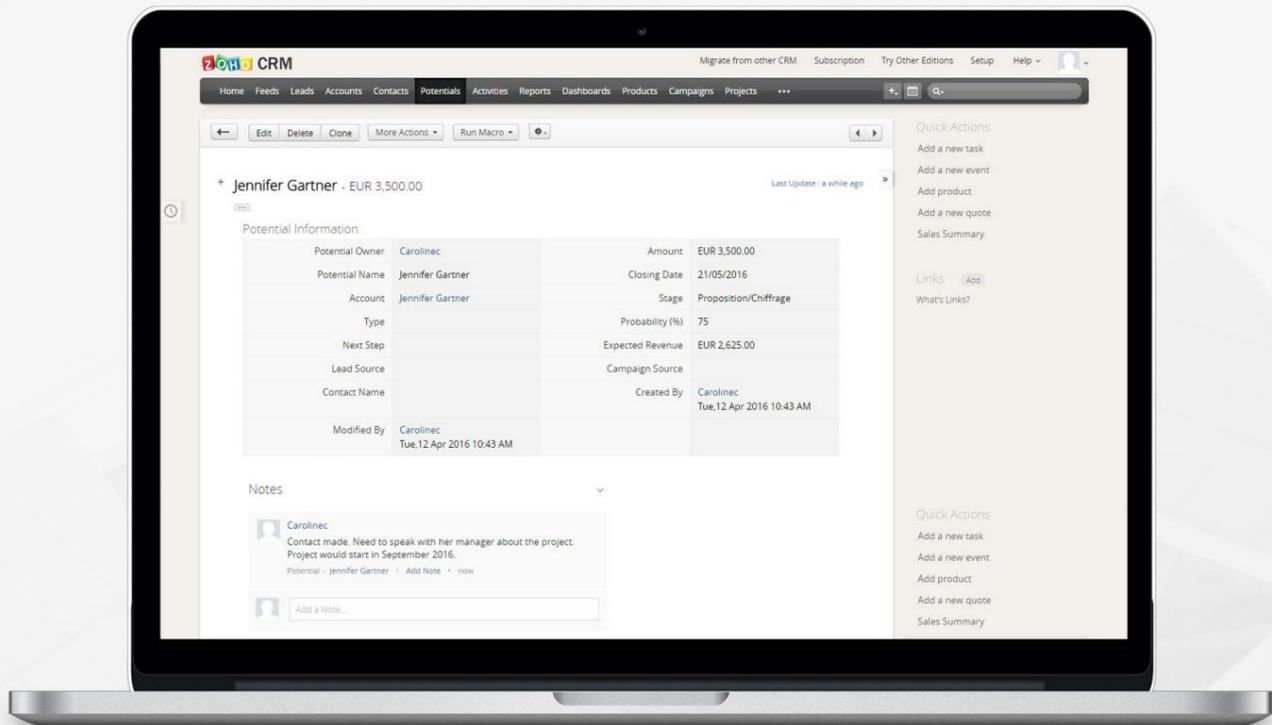


Opportunités - Vue Formulaire

Interface utilisateur - Zoho CRM

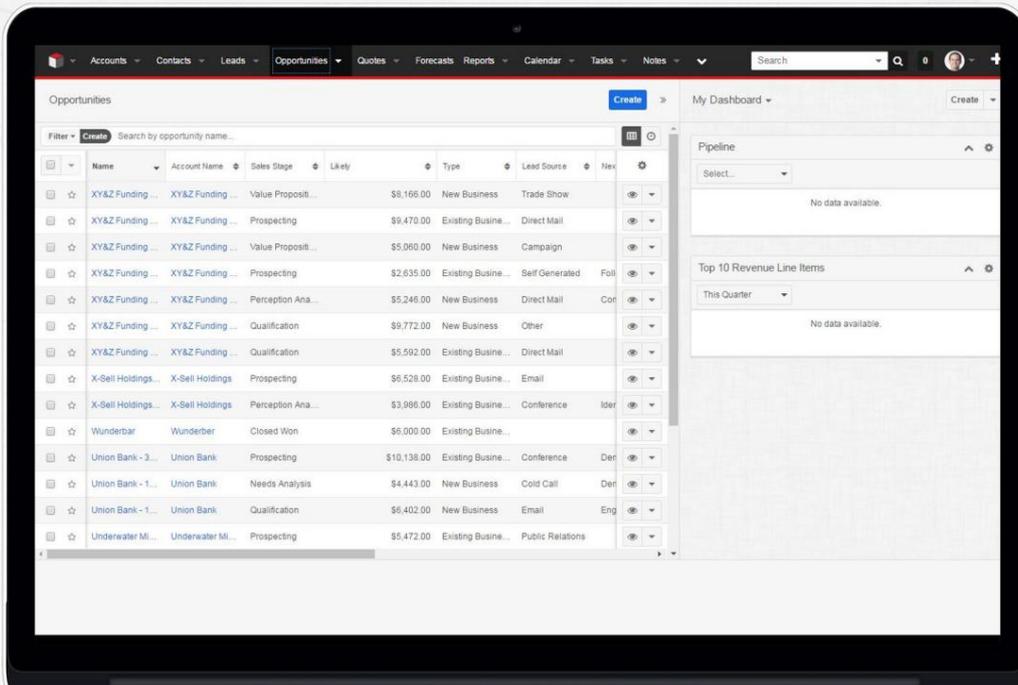


Opportunités – Affichage en liste

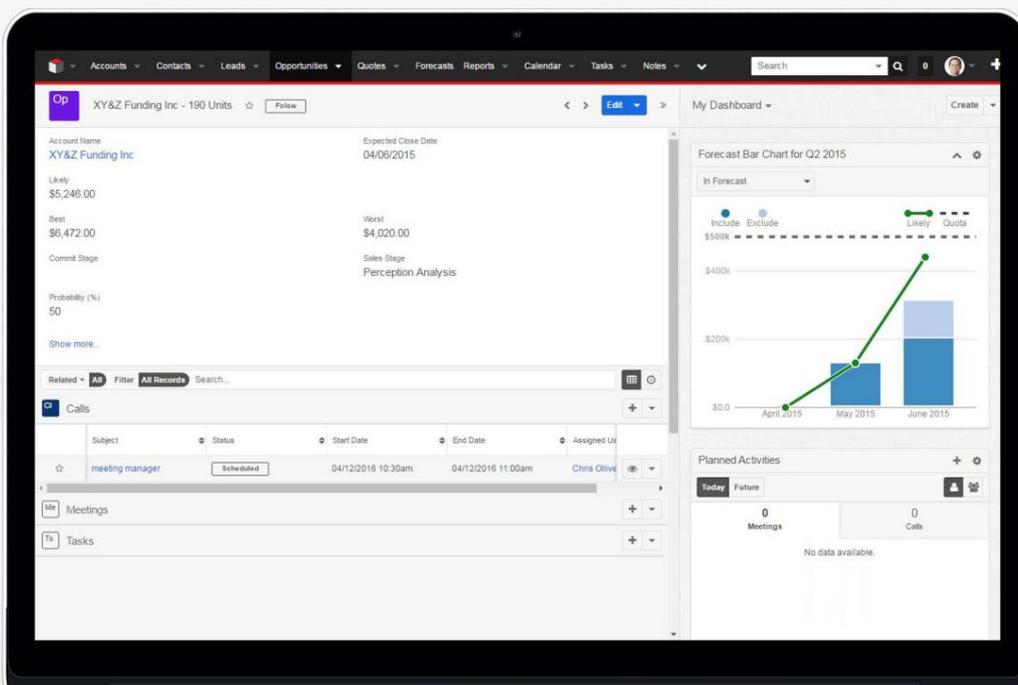


Opportunités - Vue Formulaire

Interface utilisateur - SugarCRM

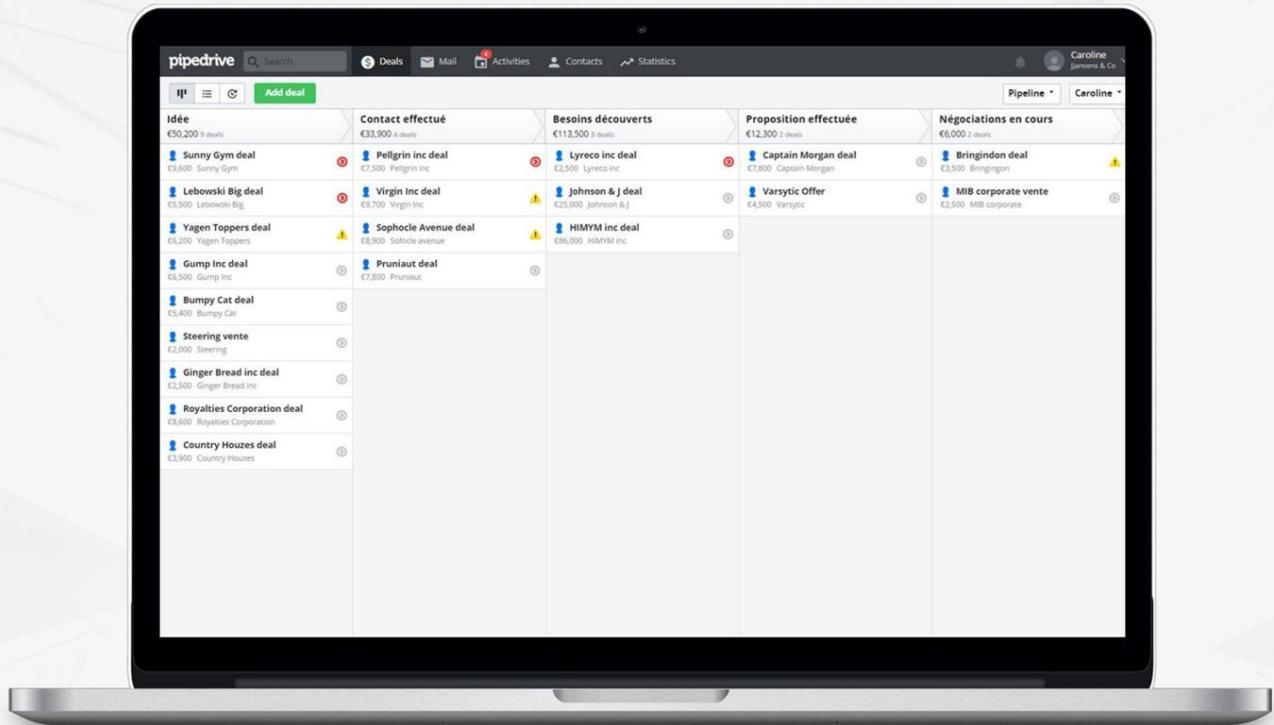


Opportunités – Affichage en liste

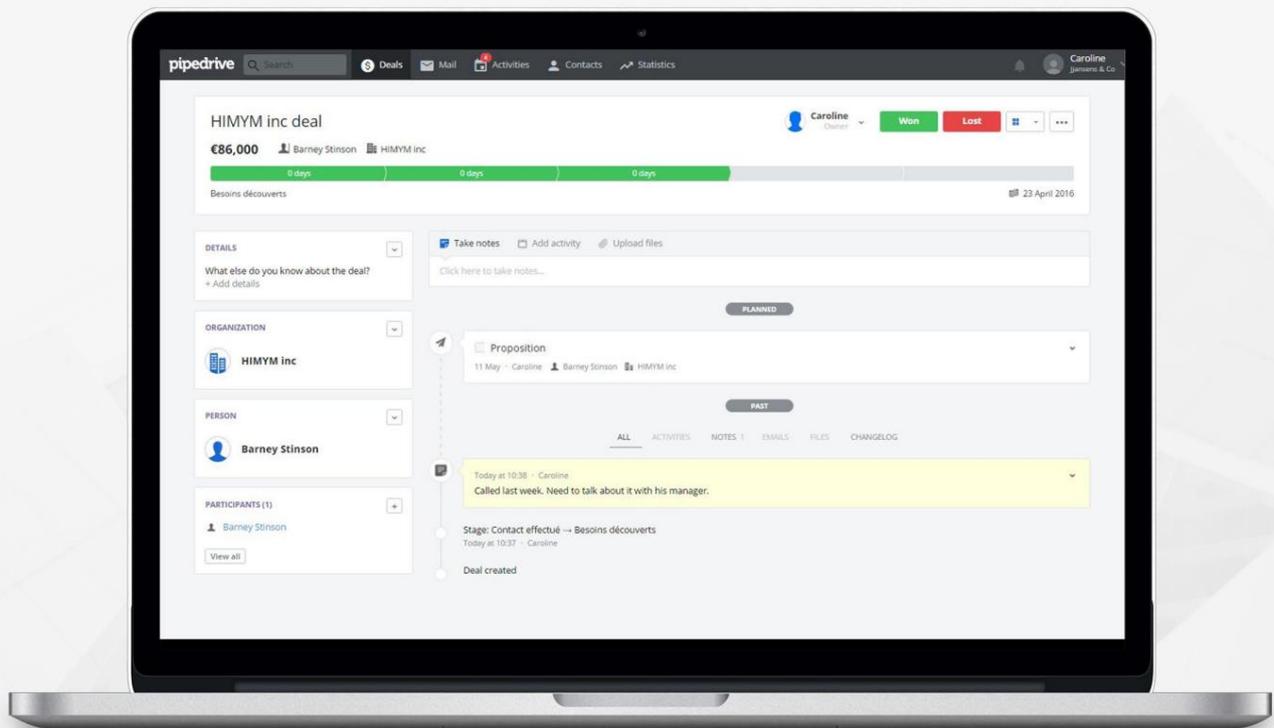


Opportunités - Vue Formulaire

Interface utilisateur - Pipedrive

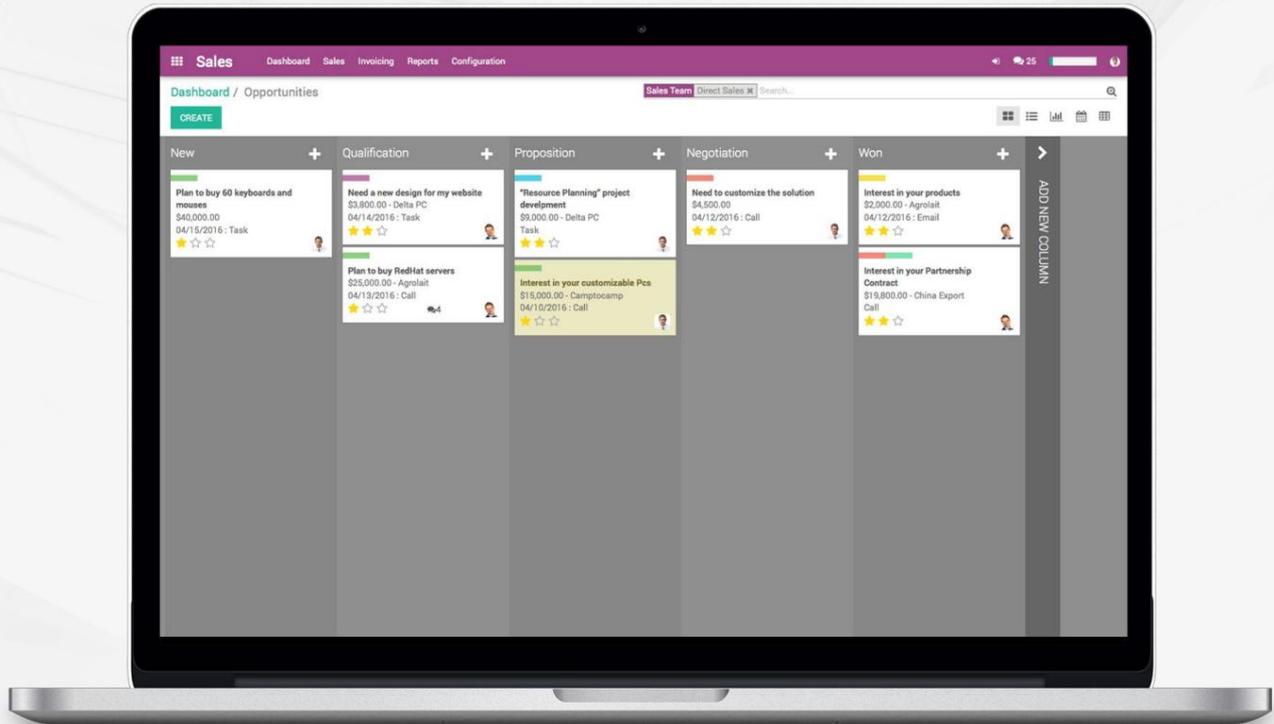


Opportunités - Vue Kanban

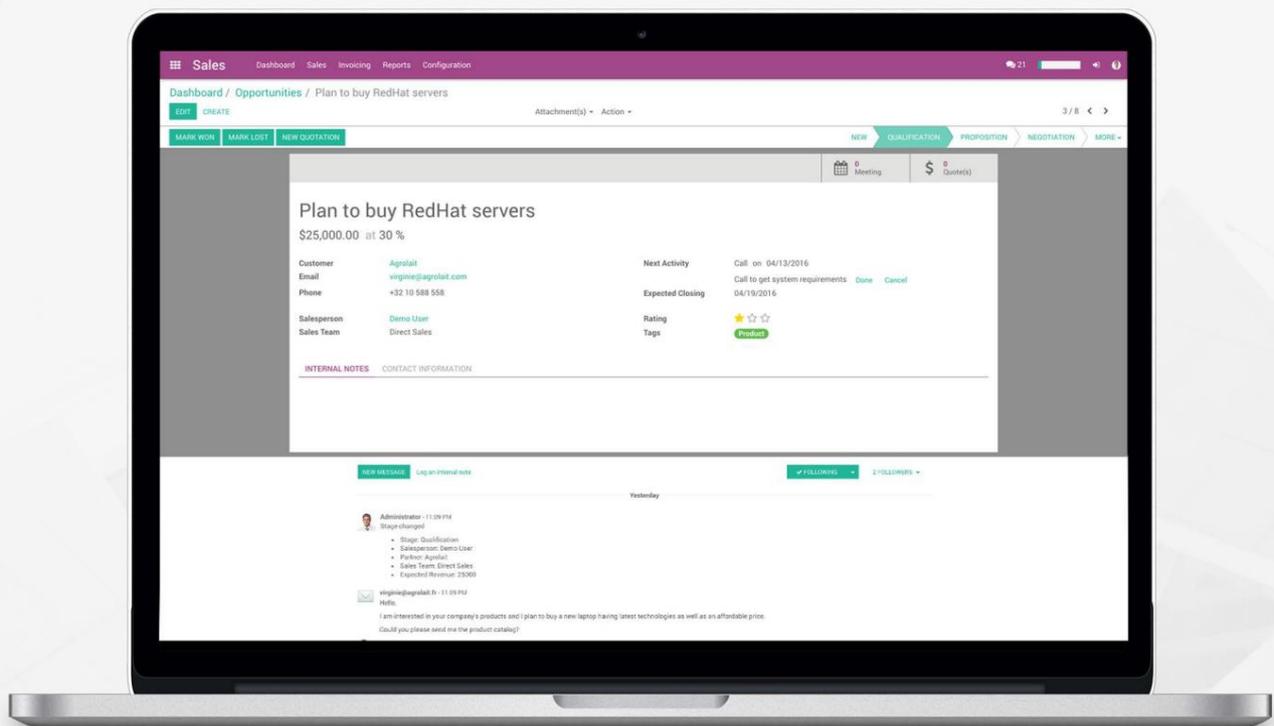


Opportunités - Vue Formulaire

Interface utilisateur - Odoo en ligne



Opportunités - Vue Kanban



Opportunités - Vue Formulaire

Prix et conditions

Tarifs et Conditions	Salesforce CRM Entreprise	Zoho CRM	SucreCRM	Pipedrive	Odoo CRM en ligne
	TARIF MENSUEL	125 \$ / Utilisateur	20 \$ / Utilisateur	65 \$ / Utilisateur ¹	12 \$ / Utilisateur
Durée de contrat	Annuel	Mensuel ou Annuel	Annuel	Mensuel	n / A
Version cloud gratuite					
Essai gratuit					
Mises à jour gratuites					
Mises à niveau vers Versions futures					
Hébergement et Entretien					
Soutien	³				

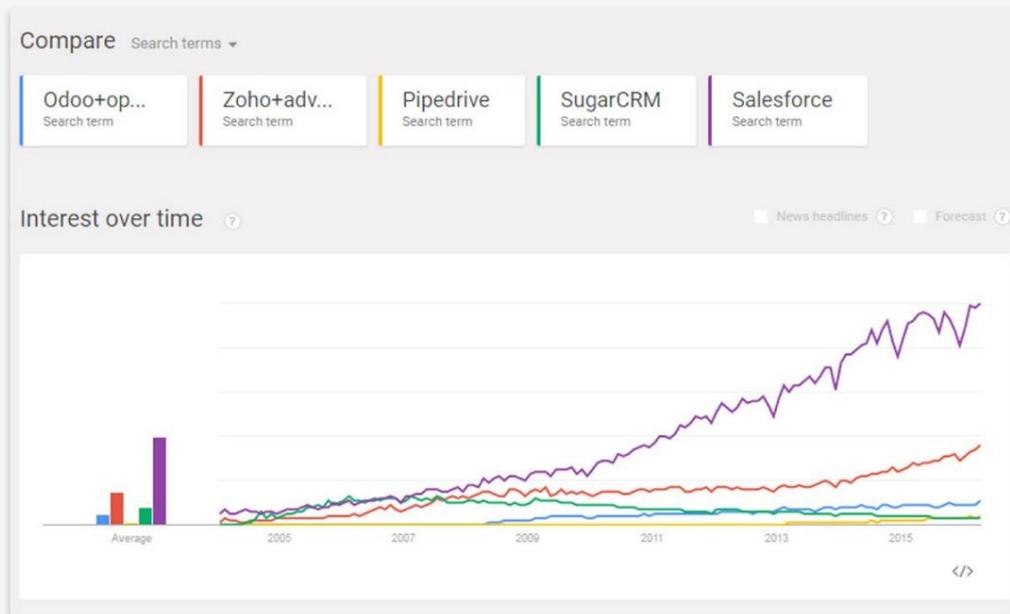
¹ Avec un minimum de 10 utilisateurs

² Odoo CRM est gratuit pour un nombre illimité d'utilisateurs, à condition que vous utilisiez uniquement l'application CRM ; lorsque d'autres applications sont ajoutées (ex. Ventes, commerce électronique, inventaire), le coût est de 25 \$/utilisateur

³ Le support n'est pas inclus dans le forfait Entreprise, mais il est proposé dans le forfait Illimité à 250 \$/utilisateur.

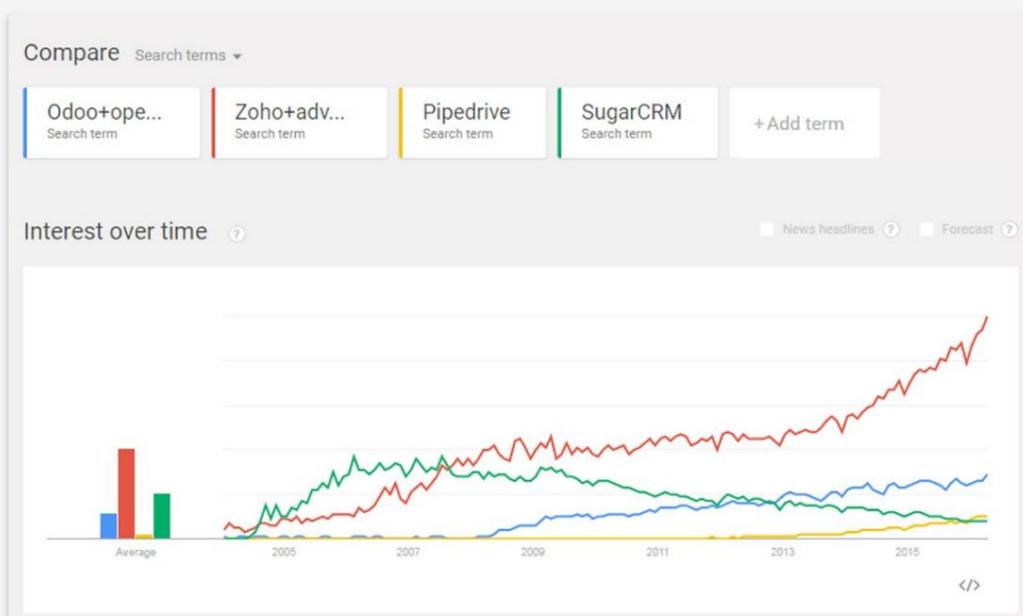
Tendances du marché

Le graphique suivant a été créé avec l'outil Explorer sur Google Trends. Les courbes de couleurs montrent le nombre de recherches Google pour les mots-clés associés¹. Cette mesure montre l'intérêt relatif des consommateurs pour chaque plateforme logicielle.



Odoo et Zoho ne sont pas exclusivement des logiciels dédiés au CRM. Les deux sont des suites d'applications métier dans lesquelles leur application CRM est intégrée aux autres applications qu'elles proposent. Le volume de recherche sur ce graphique peut inclure recherches non-CRM à cet égard.

Une recherche supplémentaire excluant Salesforce affiche une vue rapprochée plus définie des autres plates-formes logicielles de cette comparaison.



¹ Odoo était autrefois connu sous le nom d'OpenERP avant 2014. Zoho était auparavant connu sous le nom d'AdventNet avant 2009. Les deux mots-clés ont donc été utilisés pour chaque entreprise afin de refléter la croissance depuis leurs étapes initiales respectivement.

Conclusions

Choisir et mettre en œuvre une solution CRM est une décision importante ainsi qu'un investissement important.

Il doit être soigneusement étudié en fonction des besoins et des opérations uniques de votre entreprise. Si vous êtes en train de choisir une solution CRM, voici quelques points à considérer avant de prendre votre décision.

Tout d'abord, assurez-vous de définir vos objectifs. Des exemples de tels objectifs pourraient être d'obtenir plus de prospects, d'améliorer les taux de conversion, de gérer vos équipes commerciales, de vendre des produits incitatifs aux clients existants, etc. Deuxièmement, avec quel type de technologie ou de support votre entreprise préfère-t-elle travailler ? Préférez-vous gérer vous-même votre logiciel via un serveur sur site ou utiliser une solution hébergée dans le cloud et gérée par l'éditeur du logiciel ?

De plus, quel est votre budget et vos compétences internes ? Les solutions sur site sont préférées par les grandes entreprises, car elles offrent un contrôle accru sur la plate-forme et peuvent aider à surmonter les problèmes de sécurité. Alternativement, les solutions en ligne sont recommandées pour les PME car la personnalisation et les coûts (hébergement, maintenance, service de mise en œuvre, etc.) sont généralement minimes, voire inclus dans le tarif de base.

Une fois que vous avez pesé les coûts et les avantages associés à ces facteurs, votre entreprise peut mieux analyser les solutions potentielles disponibles sur le marché. Lorsque vous comparez les fonctionnalités de chaque solution, n'oubliez pas de prendre en compte les besoins fonctionnels des employés utilisant le système dans leurs tâches opérationnelles quotidiennes. Tenez également compte des besoins commerciaux des décideurs de l'organisation ; une solution optimale soutiendra les efforts de tous les utilisateurs.

Assurez-vous de porter une attention particulière à la convivialité du système que vous choisissez. La simplicité contribue à une adoption plus rapide du logiciel par les utilisateurs et permet finalement aux commerciaux de votre organisation d'être plus productifs. En termes de convivialité, Pipedrive et Odoo permettent d'apprendre et d'adopter rapidement des fonctionnalités plus avancées par rapport au reste des solutions du marché. La plupart des solutions CRM proposent un essai gratuit, il est donc facile pour les entreprises de tester de manière indépendante en quelques minutes seulement.

Comme l'ont mentionné de nombreux experts CRM, l'avenir est mobile avec des solutions intégrées prenant en charge les ventes multicanaux et une communication efficace. Un outil mobile permet à vos employés de réagir rapidement aux demandes des clients, tandis qu'un outil intégré peut faire gagner du temps, permettre aux utilisateurs de fonctionner plus efficacement et aider à maintenir une base de données propre et unifiée.

Enfin, n'oubliez pas de regarder la situation dans son ensemble. Si l'objectif à long terme d'une entreprise est d'augmenter son volume de ventes, la meilleure approche pour choisir une solution CRM est de commencer par une solution capable de suivre cette croissance au fil du temps. Pour y parvenir, une solution flexible dotée de fonctionnalités robustes pouvant offrir des outils fonctionnant en tandem avec le CRM pour gérer l'entreprise serait le choix idéal pour une solution évolutive et rentable.