



## **update présente cosmic : un nouveau module fusionnant sa solution CRM aux réseaux sociaux**

cosmic, un outil CRM pour effectuer les études du marché et gérer les relations avec les réseaux sociaux

Paris, le 8 juin 2010. +++ update software AG, leader des fournisseurs européens de systèmes CRM haut de gamme, démarre la phase bêta de cosmic, une solution innovante permettant d'acquérir les informations en provenance des réseaux sociaux. Le module cosmic (Comprehensive Observation of Social Media integrated with CRM) s'intègre facilement au CRM update.seven, ainsi qu'à la solution SaaS update revolution. update à conçu le module cosmic dans un premier temps pour les entreprises du secteur pharmaceutique et financier. Pour celles-ci, les informations sur ce que l'on dit à leur propos dans les réseaux sociaux peuvent s'avérer particulièrement avantageuses. cosmic parcourt régulièrement les messages publiés sur Twitter et dans les flux RSS pour y trouver les termes et expressions prédéfinis, puis procède à l'analyse des résultats.

Toutes ces recherches constituent une source d'informations précieuses sur ce que l'on dit à propos d'elles et de leurs produits sur les réseaux sociaux. De plus, elles peuvent prendre part aux discussions pertinentes qui leur semblent importantes. cosmic est un outil servant à la fois aux études de marché et à la gestion de la relation avec les influenceurs des réseaux sociaux. Dans le cadre de la phase bêta, les clients peuvent d'ores et déjà tester le module cosmic, donner leurs opinions et contribuer ainsi à son développement...

Pour toute information sur les fonctions du module cosmic, veuillez contacter Adam Vissing, Directeur chargé des innovations chez update software : [Adam.Vissing@update.com](mailto:Adam.Vissing@update.com).

La solution cosmic est fondée sur trois enchaînements : listen (écoute), understand (compréhension) et engage (association). À l'étape de l'écoute, le module parcourt les messages sur Twitter et les flux RSS pour trouver les termes pertinents et stocker les informations collectées dans la base de données. L'étape de la compréhension consiste à analyser systématiquement les informations trouvées. cosmic se sert des conversations parcourues pour déterminer les tendances actuelles et la fréquence des discussions sur les sujets concernés. De plus, il analyse le comportement ce qui permet de vérifier si l'utilisateur de Twitter ou le journaliste en question s'exprime de façon favorable ou défavorable sur les termes, les produits ou les événements importants pour l'entreprise. L'analyse systématique du contenu est effectuée en deux dimensions : celle des termes et celle des auteurs. Il est à noter que les sujets abordés par un auteur ont une importance égale à l'influence qu'il exerce, notamment sur Twitter, l'influence étant déterminée à partir du nombre des utilisateurs qui consultent son profil. Dans le cadre de l'étape finale, cosmic associe de manière efficace les informations acquises à la solution CRM update.seven ou à update.revolution, sa version SaaS. Il suffit d'un clic pour lier les informations sur un auteur ou un profil Twitter donné en un enregistrement de la base de données sur une personne ou une entreprise particulière. Ceci facilite considérablement les contacts avec les influenceurs importants, tels que les journalistes, les blogueurs ou les utilisateurs des micro-blogs de Twitter. Les entreprises peuvent se servir du module cosmic pour créer un canal supplémentaire durant les campagnes marketing et pour offrir de nouveaux services.

## **À propos de la société update software**

Fondée à Vienne en Autriche en 1988, update software est l'un des leaders en Europe dans l'édition de logiciels CRM. Des solutions verticales préconfigurées chez le client ou en mode SaaS sont disponibles pour les secteurs de la construction, de l'industrie, des produits de grande consommation et des services financiers. Les solutions CRM update sont utilisées quotidiennement par 170.000 personnes au sein de 1.500 entreprises, parmi lesquelles 3M, Brasseries Kronenbourg, Boisset, Canon, De Dietrich Remeha Group, Ebay motors, Essilor, Kärcher, Lafarge, Legrand, Mettler Toledo, Pernod Ricard, Rockwool et Saint-Gobain

update software France coopère avec des intégrateurs certifiés, dont 2SI, Aezio, Alti, Astek, Manapps et Steria.update software a réalisé en 2009 un chiffre d'affaires de 31,3 M€, avec 290 personnes basées dans 9 pays.

Plus d'informations sur <http://www.update.com/fr>

update software France

Valérie Vimont

Tel : 01 44 70 16 70

[valerie.vimont@update.com](mailto:valerie.vimont@update.com)

<http://www.update.com/fr>

update software France

Delphine Massenhove

Tel : 01 44 70 16 78

[delphine.massenhove@update.com](mailto:delphine.massenhove@update.com)

<http://www.update.com/fr>