

Dossier de presse



Optimize The Customer Experience™

2006

Contacts

FRONTRANGE SOLUTIONS – Cédric Cibot-Voisin, Tél. 01 39 26 55 55, cedric.cibot-voisin@frontrange.com
41 bis avenue de l'europe – BP 264 - 78147 Vélizy Cedex - Tél. 01 39 26 55 55 - Fax 01 39 26 55 65 - www.frontrange.fr et
www.frontrange.com

Agence C3M – Tél. : 01 47 34 01 15

Michelle Amiard, michelle.amiard@agence-C3M.com

Emmanuelle Geoffroy, emmanuelle@agence-C3M.com

**C3M
RELATIONS
PRESSE**

Retrouvez les communiqués et le dossier de presse sur www.agence-C3M.com

Sommaire

En bref, la société..... 3

FrontRange Solutions et son marché. 3

GoldMine 
Creating customers for life™ 4

HEAT 
Simply powerful™ 5


IT Service Management 6

Une stratégie de partenariats affirmée..... 7

Cédric Cibot-Voisin, directeur régional France/Luxembourg/Afrique francophone/Israël 8

Quelques références en France et à l'international. 9

Fiche synthétique GoldMine L'outil d'automatisation des forces de vente. 3

Fiche synthétique HEAT L'outil de gestion de centre de support (help desk, hot line)..... 4

Fiche synthétique ITSM La suite modulaire de management des infrastructures informatiques..... 5

Fiche synthétique FrontRange Solutions 8

En bref, la société.

FrontRange Solutions propose deux gammes de solutions de CRM, couvrant la totalité des aspects de la gestion de la relation client aussi bien en amont (gamme **GoldMine** / CRM) qu'en aval (gamme **HEAT** / help desk).

2006 est l'année de lancement en France de **IT Service Management**, la solution de management des infrastructures informatiques, basée sur le référentiel ITIL.

Née à la fin des années 80, FrontRange Solutions a pris le virage internet voici déjà plusieurs années. Ses produits répondent aux exigences imposées par le web, tant pour la **gestion de la relation client** que pour le **service et le support client**.

En 2005, Francisco Partners, l'un des principaux fonds de placements privés spécialisé dans les technologies, rachète FrontRange Solutions pour 200 millions de dollars. Cette prise de participation devrait permettre à l'éditeur de poursuivre une stratégie de croissance agressive, une politique active d'innovation et, voire même, d'acquisition.

Forte de quinze années d'expertise, FrontRange Solutions s'appuie aujourd'hui sur une force vive de **400 salariés**, une base clients de plus de **130 000 entreprises** représentant plus de **1,2 million d'utilisateurs**. Le siège social mondial de FrontRange Solutions se situe à Dublin, en Californie – États-Unis.

Maillage commercial en Europe.

En Europe, la société FrontRange Solutions est implantée sur la France (Vélizy), la Grande-Bretagne et l'Allemagne. La Grande-Bretagne pilote la Scandinavie, la Belgique et les Pays-Bas, ainsi que le Moyen-Orient. L'Allemagne gère les territoires de l'Europe de l'Est et du Sud (Italie, Grèce, Portugal). Un bureau en Afrique du Sud développe les activités en Afrique anglophone. Depuis la France, sont contrôlés l'Afrique francophone, le Luxembourg et Israël. Les dernières informations relatives à la société et à ses produits sont consultables sur les sites www.frontrange.fr ou www.frontrange.com.

FrontRange Solutions et son marché.

FrontRange Solutions concentre l'essentiel de son activité sur le **mid-market**, allant des PME/PMI aux départements de grands comptes. Un segment de marché auquel les analystes s'accordent à trouver un fort potentiel et sur lequel FrontRange Solutions dispose d'atouts concurrentiels.

GoldMine® offre une gamme complète de solutions CRM à destination des équipes commerciales et marketing. Simple à installer et à maintenir, entièrement personnalisable, cette gamme d'outils permet un partage des données « business » et l'amélioration de la gestion client. La gamme répond aux nécessités d'un ROI rapide.

Cette gamme est composée de :

- *Goldmine BCM (Business Contact Manager)*

Avec en option : un module de synchronisation des données (GoldSync), m-GoldMine, Integration Services, pour Outlook.

- *GoldMine Corporate Edition (CE)*

L'outil dispose des mêmes fonctionnalités que *GoldMine Business Contact Manager*. S'y ajoutent en standard une base **Microsoft SQL Server** permettant d'effectuer des requêtes spécifiques et de traiter des dizaines de milliers de contacts, des outils de reporting (Licence Crystal), GoldSync pour la synchronisation et Intégration Outlook. Des modules optionnels sont disponibles, tels que : iGoldMine, m-GoldMine avec le module de synchronisation des données, et Integration MS-Exchange. De nombreux ad-ons ont été développés par les partenaires (devis automatique, intégration Sage, lien CTI...).

Les nouveautés de la version 6.7 (disponible depuis août 2005 en France) :

- Intégration du système avancé Palm PDA,
- Amélioration de la qualification des bases de données,
- Réponses aux questions avec des exemples précis,
- Amélioration de l'outil API/Intégration,
- Possibilité d'envoyer des messages SMS ou en mode texte,
- Support téléphonique.

GoldSync : le module de synchronisation à distance, l'outil indispensable à toute entreprise disposant de collaborateurs nomades ou répartis sur différents sites. Grâce à ce module, itinérants et succursales ont accès, où qu'ils soient, aux mêmes données clients.

iGoldMine (client léger) : pour un accès distant via un navigateur web. GoldMine s'exécute entièrement sur le serveur. L'utilisateur n'affiche que le résultat de ses requêtes. La confidentialité et l'intégrité des données sont assurées. Le déploiement est très rapide.



HEAT propose une suite logicielle permettant de mettre en place un centre de support, pour des besoins internes ou externes. Deux cas de figures : les appelants sont des salariés de l'entreprise en quête d'une assistance technique (PC, machine...), ou ce sont des clients sous contrat de maintenance ou en période de garantie. La taille du centre d'appels est très variable : de 5 à 50 positions en général, et jusqu'à plusieurs centaines.

Facilement déployable, 100 % personnalisable, convivial avec une ergonomie Windows, simple d'accès avec l'interface web, HEAT est basé sur une architecture client/serveur et s'interface avec les principales bases de données et messageries du marché.

HEAT® Service & Support™ 8.0. La toute dernière version du logiciel conserve ses qualités, simplicité et puissance, qui l'ont placé en tête du marché anglo-saxon du Help Desk. Elle est aussi plus facile à configurer, plus intuitive et plus personnalisable. Elle apporte tout un lot d'améliorations technologiques : gestion des SLA, annuaire LDAP et intègre les derniers standards internationaux (**norme ITIL**).

Les principales nouveautés de HEAT 8.0 (disponible en France depuis juillet 2005) :

- La gestion des SLA (Service Level Agreement) pour assortir le service rendu aux engagements contractés par les utilisateurs, a été affinée et permet un suivi beaucoup plus fin et précis des temps passé à chaque étape de la résolution.
- Une gestion plus fine des changements, grâce à un serveur de workflow optimisé (ex. changements des configurations matérielles et logicielles), et la possibilité de créer et éditer un bon de commande depuis l'application.
- Un connecteur LDAP re-développé, pour un accès facilité aux annuaires d'entreprises (synchronisation de la table des profils HEAT avec les données de l'annuaire d'entreprise).

Les nouvelles fonctionnalités s'ajoutent aux modules existants :

1. **iHEAT™** : interface d'accès à HEAT via le web pour les équipes informatiques (module inclus dans HEAT Service & Support).
2. **HEAT® Self Service™** : permet aux clients d'enregistrer et de suivre leurs incidents et d'avoir accès à une base de connaissances via internet.
3. **HEAT® Plus Knowledge** : base de connaissances avancée qui regroupe de façon centralisée tous les documents, quels que soient leur format ou leur localisation.
4. **HEAT® Asset Tracker** : outil de gestion du parc informatique comprenant un module d'inventaire.
4. **HEAT® Remote support suite** : outil de prise de contrôle à distance.



FrontRange Solutions rend disponible sa nouvelle suite modulaire **IT Service Management** (ITSM) en langue française en janvier 2006. Instrument de gouvernance informatique, IT Service Management permet de manager et d'optimiser l'ensemble des infrastructures logicielles et matérielles, et les processus qui les organisent. L'outil intègre les recommandations de la **norme ITIL**, un référentiel, devenu incontournable dans le monde, des meilleures pratiques informatiques.

Plusieurs modules autour d'une plate-forme technologique de dernière génération : la "Foundation"

Gestion des incidents, des problèmes, des changements, des nouvelles versions, de la disponibilité, des accords de niveaux de service, des configurations : on retrouve dans IT Service Management l'ensemble des modules applicatifs qui permettent de gérer, de contrôler, d'automatiser ces processus.

Tous les modules sont accessibles depuis une seule et même plate-forme appelée "Foundation", et traités selon des modes opératoires conformes au référentiel ITIL. Bénéfices recherchés : plus de réactivité, plus de cohérence dans les pratiques, meilleure circulation de l'information entre les applications et les services de l'entreprise.

Les services informatiques qui connaissent déjà et utilisent HEAT trouveront dans ITSM des modules fonctionnels complémentaires et compatibles avec HEAT.

. Une solution intégrée

Dans ITSM, toutes les fonctionnalités sont réunies dans un package. Des avantages incomparables, tant d'un point de vue ergonomique (une même interface, une meilleure communication avec des informations partagées nativement) qu'économique (délais de mise en œuvre et coût d'acquisition réduits). Les modules sont entièrement paramétrables aussi bien en termes d'affichage (interface, tableaux de bord, masques de saisies) que de processus, permettant ainsi une personnalisation complète de l'application en fonction des processus définis et des objectifs fixés par chaque entreprise.

Environnement : Microsoft .NET

2006 devrait permettre à FrontRange de lancer une nouvelle version de ITSM, en mode hébergé (ASP).

Une stratégie de partenariats affirmée.

FrontRange Solutions commercialise ses différentes gammes de produits via un réseau de revendeurs, SSII et VAR agréés et certifiés. C'est pour favoriser le développement d'un réseau de partenaires compétents et reconnus qu'a été mis en place un programme global qui leur est tout spécialement destiné.

Les partenaires de Frontrange Solutions en France regroupe aujourd'hui une trentaine de sociétés, parmi lesquelles : ACTIVLAN, AXIANS, FILE M, G DEUX POINTS, HELPLINE/DEODIS, HR NET, NEREA, NETWORKD, NESSEL SEQUOIA, SIEMENS BUSINESS SERVICES, SYSDIS et P2P SOLUTIONS au Maroc.

Le programme partenaires FrontRange est un programme international d'accréditation annuelle s'adressant à un nombre limité de spécialistes du CRM et/ou du help desk. FrontRange Solutions propose de mettre à la disposition de ses partenaires les plus actifs les informations et les outils nécessaires afin qu'ils puissent offrir à leurs propres clients une qualité de service maximale. Ces partenaires bénéficient en outre d'avantages commerciaux, techniques, produits et marketing.

Cédric Cibot-Voisin, directeur régional France/Luxembourg/Afrique francophone/Israël

Diplômé d'une école de commerce internationale (ESCE), Cédric Cibot-Voisin a débuté dans la vente directe chez Computer Associates, avant de prendre en charge les ventes indirectes de Seagate Software pour l'Europe du Sud.

Il a rejoint FrontRange Solutions en septembre 2000 afin de mettre en place un réseau de distributeurs à valeur ajoutée en Europe et en Afrique et de développer les ventes indirectes via une politique active de recrutement de partenaires.

En novembre 2001, il est nommé directeur général France, Benelux et Moyen-Orient pour poursuivre le développement de la société dans ces trois régions.

En 2004, il prend en charge les opérations France, Luxembourg, Afrique francophone et Israël.

Quelques références en France et à l'international.

En France¹

Accor
Afnor
Afssaps
Avery Denisson
France Business Partners (FBP)
Cambrex
Chèques Déjeuners
Citadines
CG des Alpes-Maritimes
Easynet
EDF/CIH
ETS Europe-France
Eurosport
Invesco
ItalCimenti
Kremlin
Labor Hako
McKesson HBOC
Ministère de l'Agriculture
Modeemploi
Nicolas Direct
Panda Software
Score
Siemens
Sonacotra
TDF
Team Partners
Telisma
TotalFina
Thomas Cook
Vedior Bis
Vinci Energies
Way to Go

Banques – Finance

Bank One Corporation
BankAmerica Corporation
Bankers Trust Corporation
Bayshore National Bank
Chase Manhattan
Commerce Bank
Compass Bancshares
CoreStates Financial Corporation

First Tennessee National Corporation
First Union
Mellon Bank Corporation
National City Corporation
Northern Trust
Providian Financial
SeaFirst Bank
SouthTrust Corporation
Sun Trust Banks
Union Bank
Union Planters
Wachovia Corporation
Wells Fargo

Bâtiment

Ball Homes
Fluor
Jacobs Engineering Group

Cabinets d'audit

Coopers & Lybrand
Deloitte & Touche
Ernst & Young
Winningham, Becker & Company

Distribution

Airline Hydraulics
Bergen Brunswig
Central Garden & Pet
Cooper Materials Handling
Douglass, Inc.
Entex Information Services
IKON Office Solutions
Inacom
Iowa Export-Import
Merisel
Portland Typewriter
Sysco
Vanstar
VWR
Scientific
Wesco Int

Édition

Banta
Chicago
Tribune
E.W. Scripps
John Wiley & Sons
Jostens
Knight-Ridder
McMullen Argus
Primedia
R.R. Donnelly & Sons
Rodale
Press
Simon & Schuster
Upside Magazine

Mutuelles

Aetna
American Medical Services Group
Anthem Insurance
Avandel Health Care
Blue Cross
Cigna
Express Scripts
Genesis
Health
HealthNet
Integrated Health
Kaiser Permanente
Mayo Clinic Health Information
NovaCare
Oxford Health P.
Quest Diagnostics
Sun Healthcare Group
Tenet Healthcare
Wellpoint Health Net

Security Services

Burns International Services
Westec Security

Services

Lodgcon, Inc.
The Big Yellow Self-Storage
Company

Télécommunications

Nextel Communications
Pacific Bell
Sprint PCS
US West

Utilities

Columbia Energy Group
Edison International
Houston Industries
Montana Power
NewEnergy
Nipsco Industries
PacifiCorp
PECO Energy
Philadelphia Gas Works
Potomac Electric Power
UGI
Unicom...

Fiche synthétique GoldMine

L'outil d'automatisation des forces de vente.

La gamme GoldMine

- GoldMine® *Business Contact Manager* (BCM)
- GoldMine BCM *Corporate Edition* (CE), avec base Microsoft SQL Server

Modules :

- iGoldMine, accès via internet à GoldMine
- GoldSync, module de synchronisation
- M-GoldMine

Caractéristiques principales

- Gestion de contacts
- Automatisation des forces de vente (SFA) et des actions marketing
- Suivi des activités en cours (analyse/suivi du portefeuille d'affaires) et de l'historique client
- Email Center : gestion des e-mails liés à la fiche contact
- Création de règles de réception, modèles de messages
- Synchronisation des données à distance, via modem ou navigateur internet
- Outil de reporting (Crystal Reports...)
- Base Microsoft SQL Server

Principales références en France

Citadines, CXR, Easynet, Eurosport, France Business Partners (FBP), Invesco, Ministère de l'Agriculture, Modeemploi, Nicolas Direct, Team Partners, TotalFina, Telisma, Way to Go,...²

² En gras : les success stories sont disponibles.

Fiche synthétique HEAT

L'outil de gestion de centre de support (help desk, hot line).

La gamme Heat

- HEAT® *Service and Support*

Modules :

- HEAT Power Desk, version allégée de HEAT, pour des centres d'appels de 1 à 5 positions.
- iHEAT™, accès via internet à HEAT.
- HEAT Self Service (HSS), la possibilité pour les clients d'enregistrer et de suivre leurs incidents, et d'accéder à une base de connaissances via internet.
- HEAT Asset Tracker (HAT), outil de gestion du parc informatique comprenant un module d'inventaire.
- HEAT Plus Call Center (HPCC), lien de couplage téléphonie informatique (CTI).
- HEAT Plus Remote Support (HPRS), prise en main à distance.

Caractéristiques principales

- Logiciel en version entièrement française (écrans, contenu, aide en ligne, documentation)
- Accès en client-serveur et en web
- Saisie des incidents par l'opérateur ou générateur de ticket automatique sur événement
- Règles automatisées de gestion d'escalade des appels
- Interface web permettant au client supporté de suivre et de mettre à jour ses appels
- Plus de 300 états de statistiques prédéfinis
- Console graphique interactive de management avec règles d'alertes
- Administration et personnalisation centralisées (SGBDR), outils entièrement graphiques
- Gestion des configurations matérielles et logicielles
- Base de connaissances intégrée accessible par les opérateurs et les clients (en web)
- Certification ITIL (avril 2001)

Fiche synthétique ITSM

La suite modulaire de management des infrastructures informatiques

Cette solution est constituée d'une plateforme technologique de dernière génération "Foundation" dans laquelle viennent s'intégrer nativement différents modules :

Modules :

- Module **Incident Management**, pour la gestion des incidents,
- Module **Problem Management**, pour la gestion des problèmes,
- Module **Change Management**, pour la gestion des changements,
- Module **Release Management**, pour la gestion des nouvelles versions,
- Module **Availability Management**, pour la gestion de la disponibilité,
- Module **Service Level Management**, pour la gestion des accords de niveaux de service,
- Module **Configuration Management**, pour la gestion des configurations.

Plusieurs options ou modules additionnels peuvent être intégrés à cette plateforme "Service Desk", notamment :

- Module **Knowledge Management**, base de connaissance,
- **Self Service Management Module**, portail Web.

La solution ITSM est certifiée "compatible ITIL".

Principales références HEAT en France³

- Industrie :

EDF/CIH⁴ : centre de support interne pour les incidents en centrale hydraulique (maintenance informatique industrielle).

Coca-Cola Bottlers Ulster Ltd (CCBU), le fabricant et distributeur de boissons sans alcool utilise HEAT pour améliorer en continu la qualité des services offerts à ses clients.

RTE : centre de support interne pour les problèmes relatifs aux applications de gestion des matériels de télésurveillance du réseau de transport haute tension.

TDF : centre de support externe (hot line), assistance aux clients (chaînes de télévision...).

Vinci Énergies : la direction des systèmes d'information en Île-de-France utilise HEAT pour le support interne à ses entreprises.

Ital Cementi (groupe Ciment Français)

Ciment Calcia (Filiale cimentière française d'Italcementi Group)

Sita (filiale de Suez Environnement)

- Finances & services :

McKessonHBOC : centre de support externe pour les clients (hôpitaux) utilisant les logiciels édités par McKesson HBOC (leader mondial des solutions d'informatique hospitalière).

Vedior Bis : centre de support interne dédié au traitement des questions des 700 agences du groupe sur les applications "métier" (gestion des ressources intérimaires, paie et facturation...).

- Secteur public :

Conseil général des Alpes-Maritimes (Nice) : centre de support interne des utilisateurs du conseil général répartis sur différents sites du département.

³ Deux cas : **help desks internes** : les appelants sont des utilisateurs appartenant à l'entreprise et pouvant demander une assistance (PC, machine...). Help desks de 5 à 50 positions dans la plupart des cas (en moyenne, 18), HEAT pouvant équiper des sites de plusieurs centaines de positions (250 références avec plus de 100 positions).

Help desks externes : les appelants sont des clients réclamant une assistance pour l'utilisation d'un matériel ou d'un logiciel, dans le cadre, par exemple, d'un contrat de maintenance, d'une période de garantie... La taille du centre d'appels peut également être très variable, en fonction du type de support/assistance/gestion des demandes, et du nombre d'appelants potentiels.

⁴ En gras, les success stories sont disponibles.

7

- Services :

Accor (hôtellerie)

Thomas Cook (agences de voyage)

Telisma (Editeur d'une solution de reconnaissance de la parole)

Swiss Life (assurances)

MoodMedia (marketing sensoriel)

Scor (groupe de réassurance internationale)

Fiche synthétique FrontRange Solutions

FrontRange Solutions est l'un des principaux fournisseurs de logiciels de CRM au travers de ses deux gammes de solutions : GoldMine (CRM) & HEAT (help desk). En 2006, l'éditeur lance ITSM, la nouvelle suite modulaire qui permet de manager et d'optimiser l'ensemble des infrastructures logicielles et matérielles et les processus qui les organisent.

Forte de plus de quinze années d'expertise, FrontRange Solutions propose une gamme de solutions performantes, packagées, faciles à utiliser et à déployer, couvrant l'ensemble des aspects de la gestion de la relation client (CRM), aussi bien en amont qu'en aval : gestion de contacts, automatisation des forces de vente et des activités marketing, SAV (hot line), service de support et d'assistance à la clientèle (help desk).

Primées par la presse informatique pour leurs fonctionnalités et leur excellent rapport qualité-prix, récompensées par des distinctions (Prix de la **Meilleure Solution CRM du marché** décerné par le Cabinet Aberdeen pour GoldMine, Prix de la **Meilleure Solution de help desk** du Meta Group pour HEAT, en 2002), les solutions de FrontRange sont surtout plébiscitées par plus de 1,2 million de personnes dans le monde qui les utilisent quotidiennement !

FrontRange Solutions commercialise ses solutions exclusivement au travers d'un réseau de partenaires agréés et certifiés.

Site web : www.frontrange.fr et www.frontrange.com

Siège mondial : Dublin, Californie (États-Unis)

Bureaux dans le monde : Europe : France, Grande-Bretagne, Allemagne - États-Unis : Los Angeles, Colorado Springs, Dublin, CA (siège mondial) - Afrique : Afrique du Sud - Océanie : Australie - Asie : Singapour, Shanghai.