



salesforce



ZOHO

CRM



HubSpot

Votre comparatif CRM 360°



Microsoft
Dynamics 365



pipedrive™






Présenté par
Logiciels



CRM

Avant-propos

Présentation des Crms comparés :

| | |
|---|---|
|  | <p>Référence mondiale dans le cloud Computing, Salesforce est également un leader du CRM commercial. Plus de 100 000 entreprises réparties dans le monde entier utilisent sa plateforme proposant un ensemble d'applications CRM très puissantes. Quel que soit le flux de données ou le nombre d'utilisateurs, ce logiciel CRM fait preuve d'une ergonomie incomparable.</p> |
|  | <p><i>Entreprise indienne qui revendique plus de 50 millions de clients dans le monde , ce CRM est un écosystème de plus de 45 applications intégrées pouvant être utilisé seul ou avec d'autres services et applications Zoho.</i></p> |
|  | <p><i>Séduites par sa facilité de prise en main, plus de 95 000 entreprises utilisent actuellement ce logiciel CRM. L'info-tec Research Group l'a d'ailleurs élu « meilleur logiciel GRC » en 2021. La solution CRM se voit décerner une place dans le top 10 des meilleurs CRM mobile.</i></p> |
|  | <p><i>Hubspot CRM est un logiciel en mode SaaS a dépassé la barre des 100 000 clients payants et franchi le milliard de dollars de revenu annuel récurrent. Ses prouesses sont confirmées par le fait que le crm américain séduit de plus en plus les PME, en leur procurant des services de gestion de contenu, de marketing et de service client de qualité</i></p> |
|  | <p>Microsoft Dynamics 365 CRM est le logiciel de référence dans le domaine, entièrement modulable grâce a son environnement Sales, Marketing et support client il permet d'adapter le CRM à chacune de vos équipes pour maximiser votre expérience client.</p> |

Nos analyses

N'hésitez pas à consulter nos analyses précises sur notre site :

pipedrive[™]



Sommaire

1- Comparatif module commercial

2- Comparatif des fonctionnalités marketing

3- Comparatif module service client

4 - Comparatif des fonctionnalités de collaboration

5- Comparatif module reporting

6- Notes des sites de références

7- Tarification



1 - Les modules commerciaux



| | Vision et gestion 360° des comptes et des contacts | Historique des échanges et suivi commercial des comptes | Gestion et suivi du pipeline commercial | Gestion des territoires | Gestion des opportunités | Gestion des devis, commandes et factures | Personnalisation du processus de vente |
|------------------------|--|---|---|-------------------------|--------------------------|--|--|
| Zoho CRM | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| HubSpot | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Salesforce | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Pipedrive | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Microsoft Dynamics 365 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

1 - Les modules commerciaux

Notre analyse

- Les CRMs commerciaux sont aujourd'hui très bien alignés
- Il y a assez peu de différenciations malgré parfois un manque de fonctionnalités, particulièrement sur la facturation..
- Pipedrive et Hubspot dans leur gestion de la facturation sont légèrement en dessous



29%

**C'est l'augmentation
des ventes grâce à un
logiciel CRM***

*Selon une etudes Salesforce

2 - Fonctionnalités marketing

ZOHO
CRM



salesforce

pipedrive

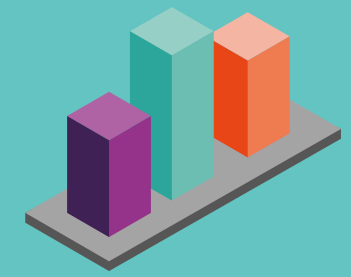
Microsoft
Dynamics 365

| | Vision et gestion 360° des comptes et des contacts | Segmentation précise | Gestion des leads | Social | Intégration Ads | Campagnes marketing Automation | Gestion des événements |
|------------------------|--|----------------------|-------------------|--------|-----------------|--------------------------------|------------------------|
| ZOHO CRM | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| HubSpot | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| salesforce | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| pipedrive | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Microsoft Dynamics 365 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

2 - Fonctionnalités marketing

Notre analyse

- Le marketing étant une brique très importante de la génération de lead, la dimension intégration des différents canaux d'acquisition semble primordiale
- Si la plupart ont pris le tournant du social CRM beaucoup ne compte pas encore sur l'intégration des outils d'acquisition payant comme pipedrive, zoho et Hubspot



79%

Des leads marketing ne sont jamais convertis en vente*

*Selon une etudes Pardot

3 - Service client


CRM









| | Gestion des tickets | Suivi du traitement | Analyse des tickets | Reporting | Portail ressource client | Automation | Chat interne |
|------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------|--------------------------|------------|--------------|
| Zoho CRM | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| HubSpot | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Salesforce | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Pipedrive | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |
| Microsoft Dynamics 365 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

3 - Service client

Notre analyse

- Gros point noir pour Pipedrive, en effet le CRM ne dispose pas d'un module de support client. Néanmoins il existe des outils tiers permettant de mettre en place ce type de prestation.
- Salesforce est tout à fait optimisé mais ne dispose pas d'un portail client a part entière. De plus la dimension chat interne est hébergé par un logiciel Tier : Chatter.



50%

des interrogés affirment qu'ils trouvent désagréable d'attendre pour pouvoir échanger avec un agent*

*Selon easyware

4 - Collaboration



| | Attribution des leads | Partage des objectifs | Chat interne | Gamification et calcul de primes | Sales navigator | Calendrier et documents | Suivi des tâches |
|------------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|----------------------------------|-----------------|-------------------------|------------------|
| Zoho CRM | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ |
| HubSpot | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Salesforce | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Pipedrive | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✗ | ✓ | ✓ |
| Microsoft Dynamics 365 | ✓ | ✓ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |

4 - Collaboration

Notre analyse

- On peut constater que la dimension challenge d'équipe est assez peu convoité chez les CRMs. Plus globalement Hubspot et Zoho font des rares à mettre en place cette option.
- Concernant la connexion aux réseaux sociaux, Pipedrive est le seul à ne pas détenir d'intégration direct avec Sales Navigator.



Bon à savoir

Salesforce, Microsoft et Oracle détiennent certaines des parts les plus élevées du marché CRM.

5 - Reporting

| | Tableau de bord modulable | Recommandation statistique et tableaux | Outils décisionnels | Outil d'évaluation de la qualité de la relation client | Accès via l'application mobile | IA intégré | Prévisions |
|---|---------------------------|--|---------------------|--|--------------------------------|------------|------------|
|  | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
|  | ✓ | ✗ | ✓ | ✗ | ✓ | ✓ | ✓ |
|  | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

5 - Reporting

Notre analyse

- Globalement les reportings des CRMs sont très complets. Chez certains la recommandation statistiques est manquante. Avoir des recommandations de chiffre à mettre en avant est important pour avoir une mise en relief globale des performances.
- Pipedrive n'ayant pas de module service client intégré les données sont uniquement centré sur la data recueillis par les équipes commercial ou marketing








17%

**des utilisateurs estiment
qu'avoir un reporting
performant est primordial**

6- Les notes des sites de référence

| |  Capterra |  Gartner |  COMPARATIF-LOGICIELS.FR |  |
|---|---|---|---|---|
|  Zoho CRM | 4,3/5 | 4,3/5 | 4,1/5 | 4/5 |
|  | 4,5/5 | 4,4/5 | 4,2/5 | 4,4/5 |
|  salesforce | 4,3/5 | 4,3/5 | 4,4/5 | 4,2/5 |
|  pipedrive™ | 4,5/5 | 4,3/5 | 4,5/5 | 4,2/5 |
|  Microsoft Dynamics 365 | 4,3/5 | 4,3/5 | 4,8/5 | 4/5 |

7 - Tarifications

|  |  |  |  |  |
|---|---|--|--|---|
| <p>Standard CRM prêt à l'emploi + Canva 14€/Utilisateur/Mois</p> | <p>Starter CRM prêt à l'emploi 21€/Utilisateur/ Mois</p> | <p>Essentials CRM prêt à l'emploi 25€/Utilisateurs/ Mois</p> | <p>Essentiel Processus de vente simple 14,90€/Utilisateur/Mois</p> | <p>Standard Crm basique 8€/Utilisateur/Mois</p> |
| <p>Professionnel CRM complet 23€/Utilisateurs/Mois</p> | <p>Pro Automatisation, analyse 81€/Utilisateurs/Mois</p> | <p>Professionnal CRM complet Sans limite d'utilisateurs 75€/Mois</p> | <p>Avancé Emailing et automatisation 24,90/utilisateur/mois</p> | <p>Pro CRM Complet 115€/utilisateurs/mois</p> |
| <p>Entreprise IA intégré et Centre de commande 40€/Utilisateur/Mois</p> | <p>Entreprise CRM illimité 110€/Utilisateur/Mois</p> | <p>Enterprise CRM Personnalisable 150€/Utilisateur/Mois</p> | <p>Professionnel CRM complet 49,90€/Utilisateur/Mois</p> | <p>Entreprise 210€/Utilisateur/mois</p> |
| <p>Ultime CRM illimité et veille stratégique avancées 52€/Utilisateurs/Mois</p> | <p>-</p> | <p>Unlimited CRM illimité et support 300€/Uilisateurs/Mois</p> | <p>Entreprise CRM illimité et support 99€/Utilisateur/Mois</p> | <p>-</p> |

Conclusion du comparatif

Microsoft propose une offre plus complète et plus facile en terme d'intégration par rapport à certains comme Salesforce. Sa polyvalence est un atout fort de par son adaptabilité à l'eco-systeme de tout type d'entreprise grâce à ses différents modules, en perpétuelle évolution.

Hubspot est un logiciel très abordable tout d'abord de part sa gratuité puis par sa simplicité d'utilisation, néanmoins le CRM n'est pas adapté à tout les types d'entreprise.

Salesforce, la référence dans le domaine connaît des grosses difficultés d'intégration. En effet cette facette est très onéreuse par rapport à d'autres et l'assistance est souvent requise lorsque des modifications doivent être entreprises. Une dépendance qui rajoute de la latence au développement des projet.

