01 Réseaux

N° et date de parution : 147 - 07/02/2005
Diffusion : 32703
Périodicité : Mensuel
01res_147_39_329.pdf
Site Web : http://www.01net.com

Page : 39
Taille : 95 %

Centrex IP, allié de poids pour les hébergeurs d'applications CRM

La complémentarité des fonctions de couplage de téléphonie-informatique avec les plates-formes de gestion de la relation clients (ou CRM) n'est plus à prouver. Les éditeurs de CRM hébergé commencent à proposer des offres de Centrex IP.

Positionnées sur le même marché, celui des PME, et présentant nombre de fonctionnalités complémentaires, les plates-formes de CRM *(Customer relationship management)* hébergé et celles de téléphonie sur IP hébergée ne peuvent que s'allier. Le champion américain du CRM hébergé, Salesforce.com, a bien compris tout l'intérêt de cette intégration et propose, avec son interface SForce, le lien vers les CTI (couplage de téléphonie-informatique) du marché ainsi que vers les Centrex IP.

Le centre d'appels est l'application de la gestion de la relation clients où la complémentarité CRM-CTI est la plus évidente. Toutefois, le Centrex IP doit encore prouver sa pertinence sur les applications d'automatisation de la force de vente.

Divers accords à venir

Il a déjà signé un partenariat avec Echopass, fournisseur d'applications en ligne (ou ASP) américain dans le secteur des centres d'appels. En France, Salesforce a développé des interfaces pour les solutions Centrex IP de NetCentrex et de CosmoCom, les partenaires de France Télécom pour ses offres hébergées. Salesforce.com va multiplier les accords de ce type, au gré des demandes. De son côté, Siebel Systems vient de lancer son offre de CRM hébergé, complétée par Siebel Contact OnDemand, qui implémente les fonctions de Centrex IP. « *Pour nos clients, plus besoin d'équipement, ce sera du service à 100 %,* soutient Pierre-Yves Fumaroli, responsable avant-vente France et Benelux de Siebel. *Une alternative qui va épargner aux entreprises le renouvellement du parc des PABX.* » L'intégration de ces services hébergés ne présente pas, aux dires des prestataires, de grandes difficultés techniques. Disposant de plates-formes modernes, souvent d'origine Microsoft, ils n'ont aucune peine à faire communiquer leurs bases de données relationnelles ou à réaliser des passages de paramètres par services web, quand de simples URL ne suffisent pas. Pourtant, si l'investissement nécessaire à l'intégration des Centrex IP aux plates-formes CRM est limité, les éditeurs français affichent encore des stratégies divergentes.

Atemis a choisi de passer un partenariat avec Centile, une start-up basée à Sophia-Antipolis, qui lui assure un service de CTI hébergé pour sa partie CRM. Ines, de son côté, s'est tourné vers la solution de Skype. Il revendique une cinquantaine de clients ayant recours à SkypeOut via sa plate-forme hébergée. « *Grâce à Skype, nous avons une convergence immédiate à moindre coût* », explique Damien Duchateau, fondateur et p-dg d'Ines. Il souligne aussi une demande assez faible : « *L'offre de Centrex IP est mûre sur la partie télécoms, mais les entreprises n'ont pas pleinement assimilé les apports de cette convergence.* » Une réflexion qu'on retrouve également chez d'autres acteurs tels qu'Aspaway, dont les services sont centrés sur les applications d'automatisation de la force de vente (ou SFA) et de *help desk*.

Une perception différente selon les usages

Au sein de ces services, des fonctions telles que la remontée de fiche client lors d'un appel ou le bouton *Click to dial* (Cliquer pour appeler) sur les écrans de l'application CRM sont encore considérés comme accessoires, alors qu'ils sont essentiels pour les centres d'appels ou les entreprises qui réalisent du marketing téléphonique.

Néanmoins, d'autres éditeurs, comme e-Deal ou eFront, ont déjà des clients qui s'appuient sur leurs services de CRM hébergé et une offre de Centrex IP. À la différence d'Atemis, qui s'est allié à Centile, ces deux prestataires n'ont pas retenu un système de partenariat, et restent ouverts aux différentes offres de Centrex IP du marché. ■

ALAIN CLAPAUD

LES OFFRES COUPLÉES CRM-CENTREX IP EN ASP SUR LE MARCHÉ FRANÇAIS

Editeur de CRM	Intégration avec Centrex IP
Atemis	Oui, accord avec Centile
e-Deal	Choix selon la taille du projet (dont Prosodie)
eFront	Choix à chaque projet
Ines	Non, mais SkypeOut, de Skype, est utilisé en téléprospection
Salesforce.com	Oui, via SForce. Déjà réalisée pour les services de France Télécom
Siebel Systems	Oui, avec Centrex IP Siebel Contact OnDemand

Tous les fournisseurs d'applications en ligne (ou ASP) français n'ont pas encore adopté de stratégie offensive vis-à-vis du Centrex IP, à la différence des américains, qui en font un argument commercial supplémentaire.

Copyright (01 Réseaux N° 147) Reproduction interdite sans autorisation

OPEN 2 EUROPE