

CRM, RH : Facebook construit ses propres solutions métiers

Facebook a de multiples visages, réseau social, ambition de connecter le monde entier avec Internet.org, construction de ses propres équipements pour les datacenters avec Open Compute Project. Il est aussi un pourvoyeur de plusieurs outils logiciels (Big data, débogage, [langage de programmation](#)) pour améliorer la productivité ou la gestion des SI.

Dans un entretien accordé à nos confrères du [Wall Street Journal](#), le DSI de Facebook Timothy Campos a indiqué que des équipes d'ingénieurs travaillent sur **une solution de suivi de clients**. « *Nous avons notre propre CRM (Customer Relationship) en interne* », explique le responsable en ajoutant que cette solution permet de déterminer les questions que se posent les annonceurs quand ils ont un problème avec une campagne. « *Nous disposons de l'ensemble des informations sur la société, par exemple quand la carte de crédit de quelqu'un va expirer et quels sont les problèmes que cela va engendrer. Nous pouvons informer le client et résoudre le problème immédiatement* ».

Une automatisation à tous crins

Est-ce que cela veut dire pour autant que Facebook va substituer sa solution (sans nom pour l'instant) par l'outil actuellement utilisé qui est **Sales Cloud de Salesforce** ? Non les deux cohabitent et se complètent, assure-t-on à Menlo Park. Un porte-parole de Facebook a indiqué dans un mail à nos confrères de Venture Beat que le réseau social « *n'avait pas l'intention d'arrêter d'utiliser Salesforce* ».

Il n'empêche que Facebook travaille sur d'autres outils métiers comme l'indique Timothy Campos. « *La croissance de notre masse salariale est le critère numéro 1 pour construire notre succès, nous avons poussé des tonnes d'outils (sic) pour **les processus de recrutement*** ». L'objectif est d'automatiser et d'optimiser au maximum les tâches dévolues aux besoins métiers, les RH dans ce cas présent. Traitement des CV, organisation des entretiens, rien n'est laissé au hasard.

Et l'automatisation se diffuse partout, « *de la notification des visiteurs à nos salariés, de la connaissance des places de parking gratuites disponibles pour se garer et du nombre de voituriers nécessaires* », souligne le dirigeant.

Cette automatisation bénéficie aussi pour les datacenters. Récemment le réseau social a lancé [le recrutement d'un spécialiste](#) de l'automatisation industrielle et robotique avec une dans l'idée de passer par des robots pour la maintenance des datacenters.

A lire aussi :

[ThreatExchange, la plateforme sur les cybermenaces made in Facebook](#)

[Facebook repense l'architecture réseau de son dernier datacenter](#)

crédit photo : everything possible-shutterstock