

E.Minard, directeur des ventes CRM chez Oracle : 'Siebel reste la pièce maîtresse'

Siebel s'est-il aujourd'hui dissout dans Oracle ? Sinon, quand cela va-t-il se produire ?

Non, et la position actuelle de Siebel au sein d'Oracle prouve même le contraire. Ainsi, une organisation mondiale est spécifiquement dédiée à Siebel au sein de la Business Unit Oracle CRM. Le patron en est Loïc Le Guisquet (président d'Oracle France), et j'ai la charge de vice » président des ventes sur la France, le Moyen-Orient et l'Afrique. Oracle CRM est surtout composée de Siebel, mais regroupe aussi PeopleSoft CRM et Oracle CRM. Cette concentration permet de partager les expériences sur les métiers et les compétences des équipes.

Sur l'aspect technologique, Larry Ellison avait promis que Siebel serait la 'master piece' du CRM chez Oracle, et il a tenu ses promesses. Siebel est bien la tête de pont du CRM chez Oracle. Les solutions fonctionnent sous divers environnements, qui sont tous non seulement maintenus, mais améliorés, qu'il s'agisse de .net de Microsoft ou des technologies d'IBM par exemple. Bien entendu, Oracle apporte des solutions d'administration et un couplage très évolués sur les plates-formes maison. Il en va de même sur la verticalisation. Bref, la collaboration entre les équipes permet logiquement de proposer aux clients une intégration plus étroite et facilitée entre nos produits.

Que devient l'expertise reconnue de l'analytique Siebel ? Doit-elle céder le pas aux multiples technologies décisionnelles présentes ou rachetées par Oracle ?

Notre offre maîtresse Analytics Siebel joue son rôle de porte-drapeau du décisionnel Oracle. Toutes les solutions restent valables avec un couplage fort CRM/décisionnel, au choix du client selon qu'il souhaite déployer un datamart client, un datamart centre d'appel? Oracle complète son offre sur le spectre décisionnel, et le rachat d'Hyperion apporte par exemple des fonctions de planification budgétaire évoluées.

A l'heure de la guerre des réseaux de revendeurs, de partenaires et d'intégrateurs, ne serait-il pas profitable d'homogénéiser les vôtres ?

Des réseaux peuvent être différents surtout lorsqu'ils traitent des problématiques différentes. Bâtir un système d'information complet sur une plate-forme Oracle Business Suite ou sur JD Edwards nécessite l'intervention de réseaux spécialisés. Par ailleurs, tout repose sur l'arbitrage face à la demande CRM du client. Si ce dernier dispose de compétences internes ou de budget pour investir sur de la prestation et souhaite bâtir un référentiel central unique, il pourra sans hésiter se tourner vers Siebel CRM Professional Edition. Une solution qui conviendra aussi s'il souhaite bâtir sa propre solution CRM. En revanche, pour un besoin international, rapide, et avec des ressources limitées, Siebel CRM ON Demand semble tout à fait indiqué. De même, son cahier des charges peut l'amener à opter pour Oracle CRM, PeopleSoft CRM ou JD Edwards CRM.

Vos investissements sur le mode de commercialisation et de déploiement ASP (en ligne sur Internet sécurisé) sont-ils freinés ou examinés par Oracle, qui semble bien plus frileux, surtout en Europe ?

L'offre Siebel On Demand existe déjà au niveau international. Oracle examine donc avec intérêt l'évolution de cette offre et le comportement des clients. En revanche, notre solution repose sur du mutualisé, tandis qu'Oracle nécessite des plates-formes dédiées, complétées de services managés.

Ils tirent des bénéfices de notre exemple ASP qui fait bouger les choses, en faisant accepter l'idée d'externaliser les données. Toutefois, de nombreux freins subsistent en France pour externaliser les applications. Cela fonctionne plutôt bien avec le CRM, et nous faisons office de locomotive.