

Le club utilisateur Oracle ouvre une branche CRM

A quoi sert un club utilisateurs ? Et comment est-il financé ?

C'est avant tout un espace communautaire d'échanges autour des produits d'Oracle, sans passer par l'éditeur. Les membres peuvent faire remonter leurs besoins, leurs doléances et leurs désirs vers l'éditeur avec le poids du nombre. Une possibilité de se faire entendre avec un poids certain, même si l'on n'est pas une grande entreprise, ou un gros client. Par ailleurs, un club utilisateurs permet aussi de trouver des réponses en partageant des expériences, avec des personnes ayant rencontré des problématiques proches, même dans d'autres secteurs économiques. L'AUFO est financée par les cotisations des membres et gérée par eux. D'ailleurs, nous proposons actuellement une offre promotionnelle de 50% sur la cotisation annuelle, calculée en fonction du nombre d'utilisateurs et du type d'entreprise.

Pourquoi la division ? CRM Siebel ? n'apparaît-elle qu'aujourd'hui au sein de l'AUFO ?

En fait, il n'y avait pas de groupe utilisateur Siebel français, et une demande commençait à se faire entendre. Il n'existait aucune communauté réellement organisée, à l'exception de quelques forums Internet. L'AUFO a donc accepté de créer une branche CRM en son sein, qui actuellement est très axée sur Siebel. Néanmoins, nous espérons bien communiquer aussi avec les autres utilisateurs d'Oracle CRM, mais aussi créer des passerelles avec les clubs utilisateurs JD Edwards et PeopleSoft existant et autonomes. L'union fait la force !

Comment fonctionne cette branche CRM de l'AUFO ?

Depuis notre première réunion en février, nous avons enregistré 20 adhésions, et décidé de mettre en place des réunions trimestrielles thématiques, basées essentiellement sur des retours d'expérience de clients, plutôt que sur des apports d'Oracle.

Notre objectif n'est pas de proposer des formations techniques ou fonctionnelles, mais bien de partager des expériences et de lister les demandes à transmettre à l'éditeur. Chez Oracle, Françoise Blondeau-Séri est chargée de faire le lien avec l'AUFO, et de transmettre les informations ou les demandes. Par exemple, elle recherchera l'expert le plus pertinent à faire intervenir sur une problématique si nous le lui demandons.

Notre prochaine réunion du 24 mai portera sur ?Les problèmes liés aux migrations et aux patches applicatifs?. Une journée qui risque d'être très animée, générant certainement de nombreuses remontées vers l'éditeur. Je pense qu'ils peuvent se préparer à recevoir de nombreuses doléances sur ce sujet !