

Les résultats de Salesforce.com toujours aussi insolents

Insolent, quelle autre expression pourrait mieux qualifier le succès de Salesforce.com ? Qu'on en juge par ses résultats trimestriels, à faire rêver les divisions CRM d'Oracle, SAP ou Microsoft?

Au dernier trimestre, son deuxième trimestre fiscal pour l'exercice 2007, le demi million d'abonnés au service (501.000, un record !) lui a permis de réaliser un chiffre d'affaires de 118 millions de dollars, soit une progression d'une année sur l'autre de 64 % et d'un trimestre sur l'autre de 13 %.

La progression du nombre d'abonnés payants – de 57.000 à 501.000, soit 63 % en un an – est un indicateur qui accompagne ce succès. Abonnés et revenus se suivent très logiquement au même rythme, la simplicité de la grille tarifaire de l'éditeur assurant la coordination.

Autre surprise, Salesforce.com affiche une réserve (*cash*) de 30 millions de dollars, en augmentation de 133 %, de quoi apporter le soutien financier nécessaire au développement de ses activités.

Dans la foulée, l'éditeur a révisé à la hausse ses prévisions pour l'exercice fiscal 2007, avec un revenu dans une fourchette de 488 à 493 millions de dollars, et un bénéfice par action prévisionnel en forte hausse de 19 à 21 cents.

En quelque années, Salesforce.com a imposé le modèle '*à la demande*' sur le marché très stratégique du CRM, la gestion de la relation client. Son succès a permis de valider ce modèle auquel peu d'observateurs croyaient. En revanche, l'attentisme des grands acteurs lui a permis de tenir une place qu'aujourd'hui tous lui envient et cherchent sans succès à lui ravir.

Il y a quelques mois, Oracle déclarait qu'il allait « *mettre en pièces* » Salesforce.com ! Cette vision risque de demeurer longtemps encore une simple vue de l'esprit, dans le style parfois exagéré des discours du géant du progiciel. Charles Phillips, le président d'Oracle, aurait préféré battre le jeune éditeur plutôt que de le racheter ? Face au succès, les concurrents de Salesforce.com n'ont guère plus d'autre option?