

[Avec LiveLook, Oracle veut améliorer la relation client des entreprises](#)

Oracle vient d'annoncer l'acquisition de LiveLook, pour un montant non communiqué. Les offres de l'éditeur enrichiront la gamme de solutions cloud de la firme américaine.

Comme sous-entendu lors de la présentation de ses derniers résultats trimestriels, Oracle opte donc pour des opérations de croissance externe afin d'accroître sa domination dans le secteur du SaaS (voir à ce propos notre précédent article « [Oracle s'autoproclame second fournisseur de solutions SaaS au monde](#) »).

Accompagner le client, en ligne

LiveLook propose des solutions de partage d'écran adaptées spécifiquement à l'accompagnement des clients d'une entreprise. Co-Browse permet par exemple à un internaute de partager son écran avec un agent commercial, lequel pourra alors assister son (futur) client dans la découverte des offres pouvant l'intéresser.

L'éditeur propose également des solutions de chat, de présentation et de support technique en ligne (avec intégration de solutions de type click-to-call). Une offre entièrement centrée sur l'amélioration de la relation client.

Les solutions de LiveLook étaient déjà distribuées au sein de la gamme Customer Experience de l'Oracle Service Cloud, avec à la clé plus de 100 clients d'importance. C'est donc en toute connaissance de cause qu'Oracle met aujourd'hui la main sur cette pépite de la relation client.

Notez que la firme pourrait également bientôt s'offrir [Micros Systems](#), spécialiste des solutions cloud dédiées à l'hôtellerie et à la distribution, pour un montant de près de 5 milliards de dollars.

Voir aussi

[Quiz Silicon.fr – La saga Oracle](#)