

Oracle CRM (Siebel) a engendré des quadruplés !

»

Depuis le premier juin, l'offre Siebel est intégrée au sein d'Oracle, lui conférant la place de leader mondial du CRM avec cinq millions d'utilisateurs, et 100 millions d'utilisateurs en self-service», lance Éric Minard, directeur des ventes de la division CRM d'Oracle pour la France et la région EMEA. **Quatre frères ennemis enfin réconciliés ?** Il ne faudrait pas déduire qu'il en résultera une seule ligne de produits CRM. Bien au contraire ! À l'instar de ses annonces ERP, l'éditeur confirme qu'il maintiendra le support sur les versions et les lignes de produits CRM Oracle. Il poursuivra également ses investissements sur chacune d'entre elles « *autant sur les évolutions fonctionnelles que technologiques* ». L'offre regroupe donc quatre lignes de produits : Oracle e-Business Suite , Siebel, PeopleSoft Enterprise et JD Edwards Enterprise One. « *Les vendeurs de la division CRM proposeront l'une ou l'autre des solutions, selon leur adéquation au besoin du client* », ajoute Loïc Le Guisquet, senior vice-président Oracle EMEA CRM. **Des engagements forts sur le support** Un discours qui rassurera les clients souvent refroidis par les rachats d'éditeurs qui habituellement fusionnent leurs rachats, en oubliant un peu vite les clients. Ou en leur proposant des solutions avantageuses (surtout pour eux-mêmes) vers leurs solutions maison. Une stratégie qui semble lui réussir auprès de ses clients ERP. Pour étayer clairement son positionnement, Oracle propose à ses clients des supports classiques sur trois ans, mais aussi des programmes comme Oracle Lifetime Support ou même 'Applications Unlimited'. Le premier donne accès aux experts maison, et aux mises à jour majeures pour toutes les lignes de produits. Le second parle de lui-même et « *se poursuivra même au-delà de la sortie d'Oracle Fusion Applications en 2008* », souligne Loïc Le Guisquet. Bien entendu, il faudra payer le prix de ce support. Mais c'est bien là le modèle de ce marché, logiciel libre ou non ! Sur la capacité d'Oracle à poursuivre ce type d'investissement avec une rentabilité parfois incertaine, Loïc Le Guisquet explique : « *La taille d'Oracle lui permet de supporter cette stratégie, et d'assumer les investissements nécessaires sur le long terme.* » **Siebel : ?Et sur cette pierre je bâtirai mon Église?** Néanmoins, Oracle précise que les solutions CRM de Siebel « *constitueront la référence de la stratégie d'Oracle Fusion CRM* ». Le projet fusion incarne la future génération d'application d'entreprise de l'éditeur, qui fera converger le meilleur de toutes ces technologies et des technologies de pointe. Rien d'étonnant en cela, car Siebel était et restera certainement la référence en matière de CRM. À partir de ce cœur solide, les autres technologies convergeront pour 'Fusionner' vers 2008. Oracle entend tirer pleinement profit des atouts reconnus et éprouvés de Siebel. Ainsi, les solutions sur site et 'on-demand' de Siebel seront intégrées avec les modules ERP et CRM d'Oracle, ainsi qu'avec les applications verticales maison, afin de proposer des applications de bout en bout. De même, les modules analytiques de l'ERP profiteront de la puissance des fonctions analytiques de Siebel. Et pour bien enfoncer le clou, Loïc Le Guisquet conclut : « *Au cours des douze prochains mois, Oracle prévoit de sortir Siebel 8.0, Oracle E-Business Suite CRM 12.0, Peoplesoft CRM 9.0 et JD Edwards 8.12* ». À suivre...