

Oracle rachète InQuira, spécialiste du KM

Oracle annonce avoir signé l'agrément pour le rachat du spécialiste du knowledge management InQuira, également concepteur d'une déclinaison sous forme de service Web et à base d'agent/assistant.

Une start-up bien épaulée

Créée en 2002 à San Francisco, InQuira est le fruit d'une fusion entre Answerfriend Inc et Electric Knowledge, ayant reçu à l'époque un capital d'amorçage de 9,7 millions de dollars.

En 2003, un second tour de table apporte à la jeune entreprise 9,25 millions de plus (Sutter Hill Ventures, Partech International et Walden International). Des gens heureux aujourd'hui...

Et la solution InQuira 8 est lancée en février 2007 intégrant des fonctions de recherche, des forums de discussion et des possibilités de self-service.

Un bonus pour le CRM d'Oracle

Oracle voit dans les solutions InQuira la possibilité d'améliorer le service et la satisfaction client en lui permettant de trouver plus vite et plus simplement « les réponses les plus pertinentes à ses questions en ligne, ou à guidé par un assistant, s'appuyant sur une plateforme évolutive de knowledge management [gestion des connaissances].» En clair, ces solutions enrichiront les offres CRM (gestion de la relation client) d'Oracle pour « fournir le support client multicanal le plus complet possible.»

« Grâce au Knowledge Management, les entreprises peuvent saisir, créer, comprendre puis restituer les bonnes réponses au moment où les clients en ont besoin,» explique Mike Murphy, CEO d'InQuira.

Aucun détail supplémentaire n'a été communiqué sur cette transaction, toujours sujette à l'approbation des autorités financières compétentes.