

SuccessFactors: le SIRH à l'heure des réseaux sociaux

Amsterdam.- Les systèmes d'information des RH suscitent un nouvel intérêt avec la vogue des réseaux sociaux. Le nouveau 'look' de certaines plates-formes de ressources humaines, proche de celui de FaceBook ou LinkedIn, incite à déployer de nouveaux outils conviviaux, propres à faciliter les mises en relations professionnelles, les échanges autour des compétences et à faciliter la communication entre unités de développement par spécialités.

L'éditeur Success Factors se défend de succomber trop vite aux charmes de cette mode. Avec des utilisateurs, plutôt des grands comptes, il s'agit plutôt de répondre à des attentes concrètes et réalistes.

Les développements autour de certains modules -comme la gestion des entretiens individuels- sont loin de sombrer dans le 'hype'. Ils s'enrichissent de façon très utile et pratique.

D'ailleurs, il est difficile d'accuser cet éditeur de verser dans la mode californienne: il n'est pas américain d'origine. Son fondateur, Las Daalgard, est danois, même si le siège est effectivement à San Mateo (CA).

« L'Europe est un relais de croissance prioritaire pour nous – nous espérons y faire la moitié de notre croissance dans les dix prochaines années. C'est pourquoi nous sommes ravis de promouvoir le succès de nos clients européens», affirme Darryl Dickens, directeur marketing.

La performance des salariés et la stratégie d'entreprise

Depuis sa création en 2001, la firme met en avant une question récurrente: comment les RH peuvent-elles remplir au mieux leur rôle stratégique dans l'entreprise?

La **suite logicielle** qui en a résulté –*BizX*– se veut un « levier pour l'exécution de la stratégie d'entreprise», comme l'explique Thierry Bertucat, directeur marketing pour la France. L'enjeu, c'est d'aligner les objectifs de l'entreprise et les performances de ses salariés.

L'autre pari, réussi, de Success Factors, c'est d'avoir anticipé sur le 'cloud computing', à l'instar de Salesforce. Sa suite logicielle est disponible **en mode SaaS** depuis longtemps déjà. Toutes ses solutions sont accessibles en ligne, sans téléchargements préalables.

A ce jour, l'éditeur compte environ 3.500 clients dans le monde. L'acquisition, en cours, de l'éditeur Plateau, société américaine spécialiste du LMS (formation en ligne), va lui ouvrir un portefeuille de 10.000 clients, dont la Nasa, Apple, Starbucks Coffee.

Parmi ses partenaires solides, présents ici, Success Factors compte Accenture, Edvantage Group, McKinney Rogers, Crown Computing, Thomas International. En France, l'éditeur est notamment représenté par Arago Consulting.

A Amsterdam, sont venus témoigner Didier Di Marco, directeur SIRH de la Société Générale, Philippe Ferrie, de Vallourec ou encore Gareth Jones, du centre de développement des compétences de la London Business School, professeur à l'INSEAD.

La plupart ont comparé les offres par rapport à une approche ERP (dont SAP HR). Aux côtés de

BizX, ils ont le plus souvent fait un choix en comparant des solutions provenant d'éditeurs comme Cornerstone, Taleo, TechnoMedia...

Tom Fisher, CIO: 4 arguments majeurs

Tom Fisher, CIO et VP of Cloud Computing de Success Factors, résume ici les arguments et conditions de réussite d'un SIRH efficace:

- la sécurité: notamment pour la collecte et la sauvegarde des données;
- le mode SaaS et la vogue smartphones: comment être réellement productif. « Il faut travailler à la convergence entre l'expérience 'utilisateur', ses réflexes d'utilisation avec l'ergonomie des smartphones ou des tablettes PC, par exemple, et son environnement IT professionnel. C'est critique, selon nous, de pouvoir travailler aussi bien sur son poste de travail que sur un smartphone; donc, en mode SaaS »

Est-ce différent de Salesforce?

« C'est plus souple et moins lourd : nous disposons de 300 serveurs pour 10 millions d'utilisateurs, alors que Salesforce, c'est 1.800 utilisateurs sur 3.000 serveurs. A titre indicatif, dans un groupe comme Siemens, nous comptons 427.000 utilisateurs! »

Les autres points forts?

« Notre point fort, c'est la facilité d'utilisation. Et du 'code' informatique unique, homogène. A l'origine, la solution a été développée sur Sun Solaris. Puis nous avons implémenté un 'softswitch', pour fonctionner par modules et nous ouvrir aux diverses plates-formes, aux divers navigateurs du marché. Donc, nous supportons I.E. de Microsoft, Safari (Apple), Android... »

L'éditeur met aussi un point d'honneur à multiplier le nombre de **tableaux de bord** disponibles: près de 3.000 (« *in-built dashboards* »). La dimension '**analytics**' (ou business intelligence) devient également un argument de poids. « Les métiers y viennent très vite. Il faut les suivre à la même vitesse. Car la tendance est aux prises de décision rapides ».

Dans ce contexte, les technologies d' '**in-memory**' vont jouer un « *grand rôle* ». C'est la tendance vers la gestion en quasi temps réel. Ce qui soulève la question de la sécurité ; à quel moment, les données sont-elles détruites, effacées? (par sécurité).

Il faut aussi que ces process, en mode '*cloud*' public, par exemple, descendent jusqu'à la périphérie ('edge'). Là intervient le concept de '**cached data**'.

L'implémentation, le déploiement nécessitent aussi une attention particulière. Parmi les 17 modules de l'éditeur, **NetSuite** apporte cette fiabilité, garantissant le niveau de qualité, pour toutes les différentes applications.

Success Factors veut également répondre à la demande d'outils de gestion RH capables de « descendre » jusqu'au niveau « employés » (C level).

Enfin, généraliser l'approche 'objets' est une dimension importante: « Toutes les caractéristiques, les profils, tout doit pouvoir être traité comme un « objet ».

10 ans de développement, jusqu'au SaaS

Mai 2001: Lars Dalgaard crée SuccessFactors et en septembre, il sort le premier produit, **Performance Management**. En octobre 2006, l'éditeur lance la 1ère suite complète d'applications HCM intégrées et 'on demand'. En juin 2009, est annoncé le plus grand déploiement 'cloud' en Europe, chez Siemens AG (plus de 400.000 utilisateurs). Et un an plus tard, en mai 2010, l'éditeur se félicite d'un déploiement record auprès de 2 millions d'utilisateurs, là encore chez un même client.

En septembre de la même année, est créée la ligne de produits **BizX (Business Execution)**. Entre février 2010 et avril 2011, SuccessFactors aura signé 4 acquisitions stratégiques: Inform, CubeTree, YouCalc, Jambok – auxquelles s'ajoute celle, en cours, de Plateau.

Avec cette croissance externe, SuccessFactors est devenu le « *premier éditeur HCM* » couvrant un ensemble des applications allant de la gestion des performances, des primes, du recrutement et de la formation, et en s'appuyant sur des ressources 'analytics' (business intelligence) et sur une distribution en mode SaaS (*Software as a service*).