

DAMIEN DUCHÂTEAU (INES)

« Il faut pouvoir modifier la taille du système d'information quelle que soit la situation de son entreprise »

4 octobre 2005

par **Dan Diaconu**

Dans la jungle des éditeurs de logiciels, Ines se démarque en axant son offre sur du CRM en mode hébergé pour terminaux mobiles. Le directeur de la société revient sur ce double positionnement.

PhonethiK : Pourquoi avez-vous décidé de distribuer votre logiciel en mode hébergé (ASP) ?

Damien Duchâteau : Nous sommes parti, il y a quelques années, sur un constat interne : « qu'est ce qui va faire la valeur de m'entreprise dans les années à venir ? ». Quelques réponses s'étaient imposées. Ca va être la flexibilité de cette entreprise à réagir aux contraintes extérieures. C'est de pouvoir accéder de n'importe où à mes informations et pouvoir donner un accès à d'autres acteurs, à mes collaborateurs, à des compétences que je peux aller chercher en externe ou même à des distributeurs ou des clients. Chemin faisant, nous avons alors développé notre propre application de gestion de back office, qui est devenue ensuite un outil de gestion de la partie CRM, du front office et des campagnes marketing. Très rapidement, nous avons intéressé beaucoup de gens autour de ce modèle basé sur un système d'information externalisé auquel on peut accéder par un simple navigateur Internet. Enfin, on peut s'échapper d'un mode informatique où l'on passe par un service informatique, un serveur, des contraintes de mise à jour, etc, avec également une contrainte par rapport à un matériel - il me faut mon PC avec moi pour pouvoir travailler... Avec l'ASP, si je peux accéder à mon application comme à un site Web, c'est génial ! Je n'ai plus besoin d'être à un endroit précis. Je n'ai plus besoin d'avoir un matériel précis avec moi. Je vais donc pouvoir gagner non seulement en rapidité par rapport aux réponses que je dois apporter aux clients, aux collaborateurs, mais surtout je vais pouvoir modeler mon organisation, avoir des collaborateurs à droite, à gauche et même éventuellement, ça c'est plutôt un confort de vie, de dire le vendredi ou le lundi je reste dans le Sud ou dans les Alpes et je continue à travailler de n'importe où. On peut aussi affirmer « je confie à un tiers la responsabilité d'une de mes ressources. Je ne consacre pas de ressource en interne ». Par ailleurs, les entreprises ne peuvent plus dire où elles seront dans 3 ou 5 ans : « Peut être que je serai racheté, peut être que je vais devoir me réorganiser ». Il faut donc pouvoir modifier la taille du système d'information quelle que soit la situation. C'est extrêmement important. Cette flexibilité est devenu incontournable. Aujourd'hui si j'achète un logiciel, s'il n'est pas bon, si mes commerciaux n'en veulent pas, c'est de la perte sèche. Avec L'ASP, je paie ce dont j'ai besoin.

Comment se positionne Ines face à la concurrence ?

En fin 2001, nous avons commencé à commercialiser nos produits en mode ASP. Au travers d'un simple abonnement, on peut bénéficier d'une application qui était, il y a peu, dédiée aux grands comptes et maintenant disponible aux petites entreprises. Aujourd'hui, Ines possède 350 clients et enregistre deux nouvelles sociétés par jour. Nous travaillons énormément avec les opérateurs Telecom aujourd'hui, car nos applications sont disponibles sur tous les terminaux mobiles que ce soit des PDA, des Pocket PC, des smartphones, des Palms, des Blackberrys. Nous surfons sur cette philosophie : ne pas avoir de contrainte matériel !

Le débit de connexion pour PDA des réseaux GPRS est-il suffisant pour travailler correctement sur une application CRM ?

C'est une grosse particularité qui nous différencie des autres acteurs. Ines a été développée dès le départ en mode Web sur des modems extrêmement légers, des 28.8. Aujourd'hui nos pages pèsent entre 10 et 12 kilo-octets et sur un PDA ces dernières ne pèsent que 2 kilo-octets. Ines est donc une application légitime avec les opérateurs Telecom même avec un faible débit. Nous avons développé cette caractéristique par évidence. Nous sommes intrinsèquement des nomades. On ne peut pas imaginer qu'on ne va pas accéder à une application depuis un terminal léger. Mon PDA reboot une fois par mois. Je n'ai pas de souci avec mon navigateur, il est toujours disponible. Nous rencontrons dix fois moins de problème de réseaux GPRS que de problèmes informatiques de synchronisation, de câbles manquant, etc,

Peut-on utiliser en toute sécurité le mode hébergé ?

La sécurité a été un frein jusqu'à présent pour le développement de l'ASP. Mon information est à l'extérieur, passe soit disant par Internet, tout le monde pourrait la récupérer... Il y a forcément une notion d'évangélisation importante et il faut montrer que les informations sont beaucoup plus en sécurité sur des plates-formes dédiées avec des ressources professionnelles dédiées plutôt que chez eux. L'ASP est à l'informatique ce qu'est la banque à l'argent. Des gens qui ont mutualisé des moyens technologiques et humains pour bâtir une sécurité 50000 fois supérieure à celle que vous auriez fait tout seul. En terme de sécurité mais aussi de disponibilité... L'exemple de la banque est intéressant : avec une simple carte, je récupère de l'argent où je veux...

Quelles sont les futures évolutions d'Ines ?

Nous sortons une « release » par trimestre qui intègre, à chaque fois, de 150 à 200 fonctionnalités. Des modules spécifiques sont également développés, qui couvrent des domaines plus larges comme un module de support client, de customer service en utilisant les nouvelles technologies, les nouveaux développements.

Une dernière question, pourquoi "Ines" ?

Ines, c'est le nom d'une jolie nana...