

Le Che Guevara de la téléphonie de contacts pour centres, il s'appelle...



XIVO ! Jusque-là discrète, l'ex-Avencall, créée par des anciens de NextiraOne, commence à faire parler d'elle et ose même une campagne publicitaire pêcheue : *libérez-vous de la monarchie téléphonique*. Pierre Schuler, son président, nous explique pourquoi et comment se libérer des « monarches » Genesys, Avaya, etc.

Propos recueillis par Manuel Jacquinet

Manuel Jacquinet : XIVO a convaincu en quelques années des entreprises en forte croissance (ETI), des tués à choisir et à être rassurés par les grandes entreprises de la téléphonie ou du logiciel. Qu'est ce qui explique ces choix ?

Pierre Schuler : Principalement, la rupture que permet notre solution de communication de téléphonie pour les entreprises : XIVO est une solution de communications qui offre des services de téléphonie pour les entreprises qui offre des services de téléphonie pour les entreprises. Basée sur un modèle en rupture avec ses concurrents sur le marché, c'est une solution open-source donc sans coût de licence qui permet aux utilisateurs de bénéficier de fonctionnalités très évoluées pour un budget maîtrisé et sans coût caché. Avec une version dédiée aux métiers du centre de contacts, la solution XIVO est une plateforme adaptable et créative qui dispose d'une bibliothèque d'interfaces applicatives riche, très ouverte à la personnalisation de fonctions et à l'intégration avec les applications métiers du client. Cette spécificité nous permet d'être réellement une alternative incontournable pour les entreprises qui se veulent agiles dans leur transformation numérique. En effet, notre positionnement open-source est le garant de l'ouverture de nos API qui est particulièrement apprécié par nos clients.

Ouhlala ! Je suis perdu ! Pierre, tout le monde n'est pas ingénieur. Quels bénéfices, avantages, tout cela procure-t-il à une entreprise ?

Un seul exemple : l'un de nos clients historiques du monde banque/assurance vient de réaliser une intégration multi-solutions sur un bandeau métier dédié en 2 semaines. Chez n'importe lequel de nos concurrents, ça aurait pris 4 ou 5 mois, sous réserve que la DSI (direction des systèmes d'information) ait de la bande passante et de l'argent. Car nous sommes beaucoup moins cher.

L'entreprise s'appelait jusque-là Avencall et a été renommée XIVO. Pourquoi ?

Nous n'avons pas changé de nom, nous communiquons désormais et systématiquement sur le nom de notre produit XIVO très connu et identifié comme la solution alternative open-source. Le nom a changé, mais pas l'enthousiasme et l'expertise des collaborateurs et ingénieurs maison.

L'un de vos grands clients, clamait il y a deux ans : Avencall, il y a moins bien mais c'est plus cher.

C'était Manche Numérique, un organisme rattaché du Conseil Général, mais la même formule est souvent utilisée par nos autres clients : KeepCall, LDLC, Opteven, Groupama, la Caisse des Dépôts et Consignations.

Oracle a été interpellé par le CIGREF* pour ses pratiques tarifaires et sa politique de relation client. Qu'est-ce que cela vous inspire ? (Voir notre billet en page 76)

L'un des premiers griefs des deux organisations que vous évoquez est le refus d'Oracle d'adapter sa politique de licences aux réalités de la virtualisation. Mais le même procédé est employé par nos concurrents qui pratiquent tous une politique de licences. Ces dernières années, l'agilité dans les développements informatiques, l'évolution des besoins utilisateurs, les amènent à faire de plus en plus appel à des méthodologies comme Scrum. Nous sommes préparés à ces évolutions et notre promesse est claire : avec XIVO, faites la révolution.

* Le CIGREF est le club informatique des plus grandes entreprises françaises.