

FOCUS

UNE AIDE, UNE SUCCESS STORY !

sur:

Citobi

Carte d'identité

NOM

CITOBİ

ANNÉE DE CRÉATION

2000

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Solutions de gestion de la relation client

CHIFFRE D'AFFAIRES

4,5 millions d'euros en 2012

NOMBRE DE PERSONNES EMPLOYÉES

40

ADRESSE

Rue de Clairvaux, 8

1348 Louvain-la-Neuve

TÉLÉPHONE

010/45 85 14

SITE INTERNET

www.citobi.eu

10

Texte: Jacqueline REMITS • jacqueline.remits@skynet.be

Photos: Citobi (p.11)

Citobi fournit des solutions de gestion de la relation client aux entreprises. La société combine des produits technologiques pointus à une bonne connaissance des processus métiers de ses clients. Elle est dirigée par un comité de direction composé de 3 personnes: Benoît De Nayer, ancien avocat, Pierre De Nayer et Kenya Rose, qui travaillaient auparavant chez *Mc Kinsey*. Comment est née la société ? «Tous trois, nous étions actifs dans des domaines où nous étions amenés à côtoyer des entreprises qui rencontraient des problèmes dans la gestion de la relation avec leurs clients, commence Benoît

De Nayer, l'un des 3 directeurs de *Citobi*. En 2000, c'était les débuts de la popularité d'Internet. Nous pouvions résoudre une importante partie de ces problèmes en mettant à la disposition de ces entreprises des logiciels au travers du web. Ce qui s'appelait alors l'ASP (Applications Services Provider) est devenu aujourd'hui le cloud computing. À l'époque, ce procédé était en avance sur son temps. Nous avons commencé à développer ce logiciel tout en créant la société. Nous avons été parmi les premiers à être dotés d'un logiciel de ce type fonctionnant complètement sur le web, c'est-à-dire sans installation à effectuer sur les machines.»

«Il a fallu tout inventer»

Citobi s'adresse aux moyennes et grandes entreprises. «Nous servons aussi

bien Carrefour, Kia, Toyota en Belgique et en France, des banques... Si notre logiciel est installé dans un centre de données en Belgique, il est utilisé dans le monde entier. C'est l'une de ses originalités. Des personnes l'utilisent aussi bien en France qu'en Allemagne, en Australie... Au début, ce n'était pas fréquent, si bien qu'il a fallu tout inventer: la manière de communiquer sur ce produit et des interfaces faciles d'utilisation pour des non-spécialistes en informatique. Tout a été réalisé en interne avec notre équipe de R&D. À un moment, c'est logique, nos routes ont croisé la Région wallonne. Lancer ce genre de produit à la pointe est très onéreux. Dans les premiers temps, nous avons vraiment compté sur des aides à la recherche et au développement.»

Citobi compte des entreprises clientes dans le domaine des sciences du vivant dont le secteur pharmaceutique. «Depuis 2005, nous travaillons avec pra-

tiquement tout le secteur belge à travers nos différents services.» En 2007, pour enrichir son offre à destination de ces entreprises, Citobi acquiert la société Mediquality qui édite un portail à destination des médecins. «Nous avons ainsi atteint une position de premier plan pour contacter les médecins et mettre en place des services à plus haute valeur ajoutée.» Puis, la société de Louvain-la-Neuve entame un partenariat avec la société Xerox en vue de diffuser des solutions marketing sophistiquées, notamment la mise en place de programmes de communication avec des clients en France et au Royaume-Uni. «Les partenariats, technologiques ou autres, font avancer des entreprises comme les nôtres.»

Citobi a développé une solution informatique, toujours basée sur le même type de logiciel. Elle permet de gérer le suivi de la prise effective de médicaments prescrits, ce qu'on appelle l'adhérence du patient, la compliance. «L'idée était de trouver un mécanisme pour encourager les patients à prendre leurs médicaments aux bons moments, puis à mesurer la prise et le cas échéant, à avertir le médecin ou un tiers de la famille du fait que le médicament a, ou n'a pas, été pris. Avec notre logiciel permettant de gérer les relations, il est possible de collecter des e-mails. Par-dessus, vient se greffer un appareil permettant de déterminer le moment de la prise.» La société française ABR Pharma a mis au point un boîtier et un autocollant à placer au dos du médicament. Chaque fois qu'un médicament est pris, une impulsion est envoyée au boîtier communiquant avec un serveur informatique. La technologie de mesure de cette prise a fait l'objet de brevets clés. Le groupe Aardex fabrique également un dispositif de mesure de prise, le MemS. «De manière plus large, nous sommes intéressés de trouver des technologies qui touchent le consommateur et permettent la

mesure de prise. La seule différence entre le logiciel utilisé par une firme automobile et une firme pharmaceutique sont les règles en matière de sécurité.»

Une aide pour conserver une position d'avance

Pour conserver une position d'avance sur ce marché, Citobi s'est vue dans l'obligation de sécuriser l'accès aux technologies. «Et c'est ici qu'intervient notre demande à la Région wallonne concernant l'étude de conseil en transfert de technologies, reprend Benoît De Nayer. La société ABR, qui avait développé ce blister, est tombée en faillite. Nous avons alors craint de voir ce brevet acquis par un concurrent, nous privant par-là même de l'accès à ce marché important. L'étude menée est en cours. L'aide de la Région wallonne nous a permis de nous adjoindre une personne qui a fait carrière aux États-Unis dans les transferts de technologies. Elle connaît les divers aspects techniques du brevet et peut négocier avec des acteurs internationaux. Dans les prochains mois, les résultats nous permettront d'acquérir des droits sur la technologie de manière à ce que nous puissions continuer à l'utiliser.»

Citobi investit environ 30% de son chiffre d'affaires en R&D, un département comptant une dizaine de personnes. «Nous continuons à multiplier les partenariats et à développer de nouveaux produits. Malgré la difficulté du marché, nous comptons maintenir le cap de la croissance. Nous tablons sur un chiffre d'affaires de 5 millions d'euros en 2013. Avec des solutions intéressantes et bien pensées proposées par une chouette équipe, on peut le faire!», se réjouit Benoît De Nayer. ■

Étude

de conseil en transfert de technologies en résumé :

Type de promoteur:

Petite, moyenne ou grande entreprise dont le siège d'exploitation se situe en Wallonie.

Partenariat:

Non autorisé.

Objet:

Cette aide permet de recourir à des conseils extérieurs en vue de préparer un transfert de technologie. Ceux-ci portent sur:

- l'évaluation de la technologie;
- le positionnement sur le marché (benchmarking);
- l'estimation du potentiel de valorisation par l'entreprise;
- la définition de vos enjeux stratégiques;
- l'identification des besoins de formation;
- l'assistance juridique pour la négociation du contrat.

Taux d'intervention:

Le taux d'intervention est de 75%.

Dépenses éligibles:

Coût des services du ou des prestataires extérieurs (limités aux coûts correspondant au prix du marché).

Propriété des résultats:

C'est vous qui décidez d'exploiter ou non les résultats. Dans tous les cas, vous restez propriétaire des travaux d'étude et vous en disposez totalement dans le respect de la convention.



Plus d'infos:



Département du développement technologique

Direction de l'Accompagnement de la Recherche

Tél.: 081/33.44.84

najat.abau@spw.wallonie.be

<http://recherche-technologie.wallonie.be/go/efl>