

SPARKOM. Une plateforme web innovante

Éditeur logiciel spécialisé dans les plateformes de service 2.0

dédiées à l'interaction client, à la montée en compétences et à l'apprentissage informel.



SparkAngels en 4 chiffres

- 420 000 utilisateurs uniques
- 220 000 heures de service transitif
- 16 min. par session en moyenne
- 2 000 clients

Sparkom a été fondée par Philippe Martinou et Franck Rougeau. Le premier, ingénieur Supelec (88), dispose de vingt années d'expérience dans la Recherche et le Développement, notamment dans les domaines logiciels embarqués, gestion de réseaux, signalisation, téléphonie, IP en tant que directeur de projet. Il a été le cofondateur et Directeur Général de Netova de 1999 à 2007 et enfin cofondateur de SPARKOM en charge de la R&D. Franck Rougeau, cofondateur et Président, est en charge de la partie Marketing & Commerciale. Ingénieur Supelec (88) également, il a obtenu un Master of Science de l'Illinois Institut of Technology en 1988. Il bénéficie de vingt années d'expérience dans le développement des affaires internationales au sein de grands équipementiers télécoms. Il a également été Président du Directoire de Netova de 2001

à 2007. Sparkom est un éditeur de plateformes internet dédiées à l'interaction clients et à la montée en compétences des individus par l'accompagnement à distance entre pairs. C'est le créateur de la place de marché et du service SparkAngels, le premier service de télé-accompagnement numérique instantané par partage d'écran entre particuliers.

>>L'interaction clients 2.0 et les réseaux d'entraide

L'efficacité de l'interaction pédagogique par partage d'écran et la gestion temps réel des réseaux de compétences sont les éléments clefs de son succès public. La société développe maintenant des solutions entreprise sur deux segments : l'interaction clients 2.0 permettant l'intermédiation et la livraison d'un service instantané de support, d'aide, de formation, d'accompagnement entre une communauté gérée d'accompagnateurs et un

client ; la constitution de réseaux d'entraide dédiés au transfert "oral" des savoir-faire pour accélérer la montée en compétences, augmenter la productivité individuelle et développer l'apprentissage informel au sein de l'entreprise.

Les marchés visés sont les collectivités territoriales attachées à la réduction de la fracture numérique par une entraide intergénérationnelle, les entreprises dotées d'un support clients qui souhaite exploiter la compétence d'internautes labellisés pour enrichir leur service et les DSI/DRH désireuses d'accélérer la montée en compétences de leurs employés. Les solutions entreprise de Sparkom sont proposées en modes « cloud/Run à la consommation », « cloud/SaaS » ou licence pour s'adapter à des applications en communautés

ouvertes, semi-ouvertes ou fermées. Reconnue Jeune Entreprise Innovante, Sparkom a obtenu les labels Innovation d'OSEO en 2006, du pôle de compétitivité CAP DIGITAL en 2007 et en 2011. Elle s'est vu décerner en 2009 le prix de la stratégie d'entreprise et a été sélectionnée en 2011 par le Ministère de l'Économie numérique dans l'appel à projets « Outils web innovants pour l'entreprise ». Elle est membre de l'AFDEL, de la FING, de CAP DIGITAL Education et cofondatrice de CAP Educ. ■

Ce qu'ils en pensent ...

« Pour accompagner notre migration ERP, la solution de Sparkom nous a tout de suite séduit par sa possibilité de créer un réseau « social » entre utilisateurs et support fonctionnel. Nous avons alors mis en place un concept de coach informatique qui se rend disponible pour tous les utilisateurs par un simple clic sur le bureau pour répondre à toute question sur le thème où il est expert. » **Olivier Ruault**, DSI de Beauté Prestige International

« Avec SparkAngels nous avons créé dans le département un véritable réseau d'entraide intergénérationnel pour que les jeunes résolvent à distance par partage d'écran les problèmes informatiques des aidants. » **Sylvie Roussel**, Directrice de la mission Innovation Solidarité du CG Val-de-Marne