SMART TRIBUNE

connecté à l'esprit de vos clients

SMART TRIBUNE

DOSSIER DE PRESSE

2023

NOTRE VISION DE LA RELATION CLIENT

Avec le développement du e-commerce et l'avènement des réseaux sociaux, le consommateur cherche de plus en plus à entrer en contact avec les entreprises ou les marques qu'il côtoie. Si pendant longtemps le réflexe était de prendre son téléphone ou d'envoyer un email pour joindre le service client, aujourd'hui **le client veut répondre de façon autonome et immédiate aux questions qu'il se pose**. En effet, 72% des clients aimeraient pouvoir solutionner leurs problèmes par-eux mêmes plutôt que de passer par un SAV. Aujourd'hui les internautes exigent rapidité et efficacité ; deux termes qu'ils jugent incompatibles avec les formes traditionnelles de service client.

Les entreprises et les marques font ainsi face à un **défi majeur : améliorer leur relation client** en se dotant d'outils digitaux permettant une autonomisation du parcours client. FAQ, chatbot, communauté d'entraide sont autant de ressources en ligne permettant au client de trouver rapidement les réponses à ses questions.

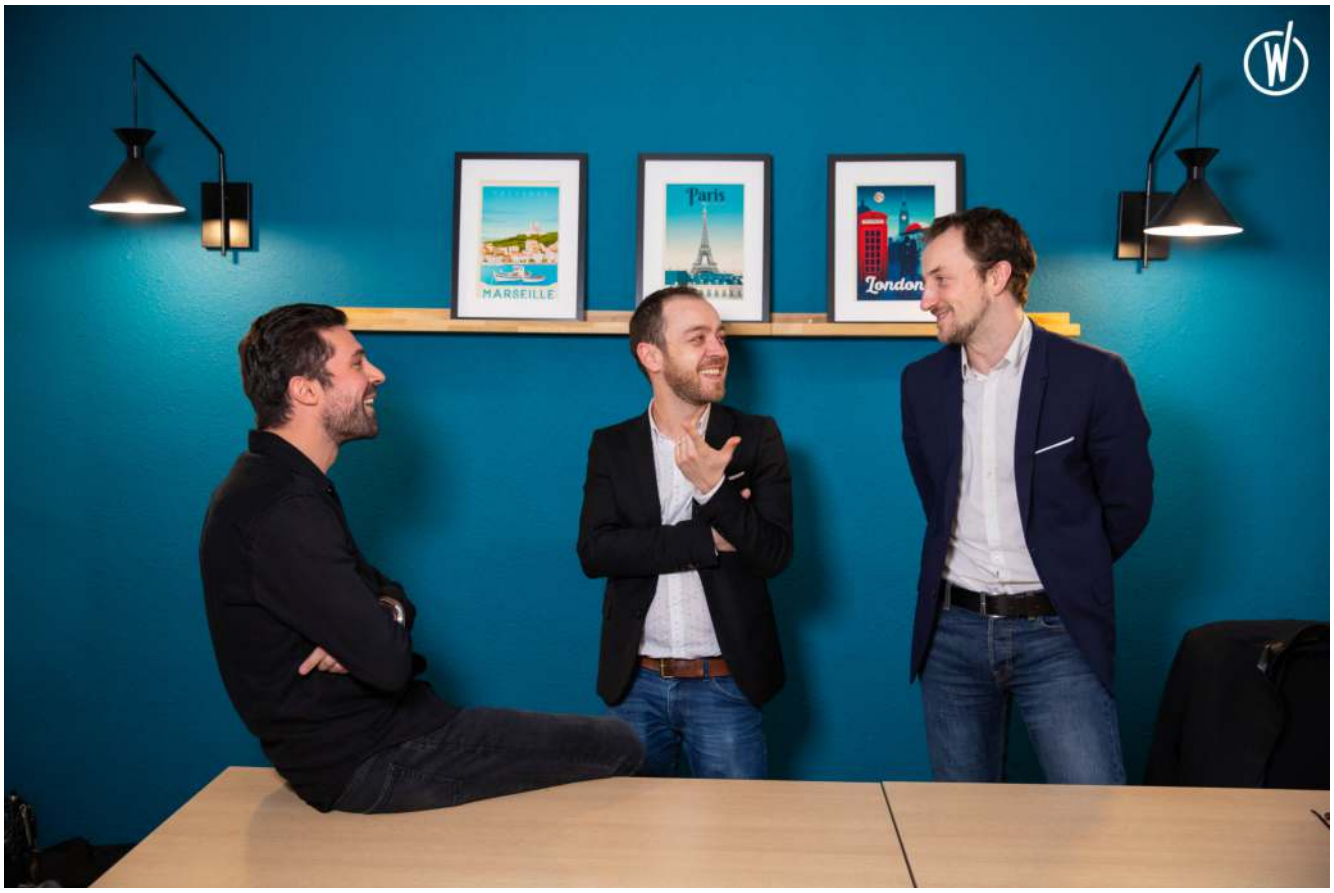
Ces usages se regroupent sous le terme de ***"selfcare"*** ; une méthode qui vise à doter les clients des outils en ligne ou des espaces collaboratifs leur permettant de trouver de façon rapide et précise les réponses à leurs questions à n'importe quelle heure du jour et de la nuit. **Aujourd'hui les entreprises ne peuvent plus se passer du selfcare** si elles veulent développer une relation client de qualité.

2023, SMART TRIBUNE LÈVE 8 MILLIONS D'EUROS

Rentable et financée jusqu'à présent uniquement en fonds propres, Smart Tribune réalise, en 2023, sa première levée de fonds d'un montant de 8 millions d'euros auprès des fonds Elevation Capital Partners et La Poste Ventures opéré par XAnge pour **accélérer ses recherches en intelligence artificielle appliquée à la personnalisation et l'automatisation de l'expérience client et collaborateur pour les grandes entreprises.**

Le but de cette levée est de poursuivre et d'accentuer nos recherches dans l'intelligence artificielle, dans le traitement du langage naturel (NLP) et dans le Machine Learning en renforçant nos équipes techniques et R&D afin de proposer les meilleures solutions selfcare personnalisées et adaptées aux besoins des grandes entreprises.

Les solutions de Smart Tribune sont déjà utilisées par des grandes entreprises dans près de 50 pays et déjà disponibles dans plus de 25 langues, et différents alphabets. Grâce à cette levée, l'objectif, **à l'horizon 2024,** est d'accélérer **l'internationalisation de Smart Tribune** tout en consolidant sa position de leader en France.



NOTRE HISTOIRE

D'abord camarades de classe, puis amis et maintenant associés, les trois fondateurs de Smart Tribune **Jérémy Gallemard, Christopher Montémont** et **Samy Lastmann** se sont rencontrés sur les bancs de l'HETIC où ils ont appris l'ingénierie et le management de la communication numérique.

Dans le cadre d'un projet d'école, ils font leurs armes avec une première expérience de création d'un outil collaboratif de co-création. Ce premier projet illustre **le désir des trois camarades de redonner le pouvoir à l'utilisateur** en lui donnant les moyens de s'exprimer sur les services que lui offrent les entreprises et les marques.

De cette expérience concluante, les trois fondateurs tirent l'idée de développer des outils numériques permettant à l'internaute d'être à l'origine de son propre service client et se lancent alors dans l'aventure Smart Tribune. Si les solutions Smart Tribune sont proposées aux entreprises et aux marques, **c'est avant tout pour le client qu'elles sont pensées et conçues**. Chacun spécialisé dans un domaine, les trois fondateurs se complètent et font de cette synergie une véritable force pour leur entreprise.

Christopher Montémont
Cofondateur & DG

Avant de créer Smart Tribune, Christopher a travaillé en tant que responsable e-commerce en agence de communication pour des grandes marques du retail. Aujourd'hui, il est Directeur Général de Smart Tribune et accompagne le pôle Expérience Client.

Jérémy Gallemard
Cofondateur & Président

Après une expérience en tant que consultant et responsable marketing en start-up, Jérémy a fondé sa propre entreprise. Il est aujourd'hui Président de Smart Tribune et coordonne l'équipe de communication et de marketing.

Samy Lastmann
Cofondateur & CTO

Samy a d'abord exercé en tant que développeur et chef de projet technique avant de se lancer dans l'aventure Smart Tribune avec ses deux associés. Il coordonne le pôle R&D et développement à Marseille.

> Jusqu'à aujourd'hui, notre méthode de développement a été le **boostrapping** qui nous a permis de faire évoluer nos solutions en fonction des besoins de nos clients. C'est un véritable atout concurrentiel ! Nous n'aurions pas eu cette **flexibilité** si nous avions effectué une levée de fonds en amorçage.

NOS DATES CLÉS

2008

Rencontre des 3 fondateurs

Jérémy, Samy et Christopher se rencontrent à l'HETIC, école spécialisée dans les métiers du web où ils apprennent autant l'ingénierie numérique que le management et le marketing digital.

2010

Lancement de Smart Communities

Espace d'échanges permettant l'interaction entre les marques et leurs communautés d'utilisateurs, la création et l'amélioration de produits et services.

2011

Création de Smart Tribune

Les 3 associés se lancent dans l'aventure entrepreneuriale pour gagner en liberté dans leur travail et offrir aux internautes des outils digitaux permettant de répondre vite et à toute heure à leurs questions.

2011

Emménagement dans les locaux parisiens

Smart Tribune emménage dans un espace de coworking et partage ses bureaux avec une autre start-up. Après un passage dans le 9e arrondissement, les bureaux de Smart Tribune sont aujourd'hui en plein coeur de Paris, à deux pas d'Opéra.

2016

Lancement de SmartFAQ

Après avoir développé un outil collaboratif de co-création, Smart Tribune révolutionne la FAQ en la rendant intelligente et dynamique. C'est aujourd'hui une des solutions phares de la start-up.

2018

Ouverture du 2ème bureau à Marseille

Pour s'ouvrir à un autre marché de l'emploi et agrandir son pôle Recherche & Développement, Smart Tribune ouvre un deuxième bureau au sein de la pépinière d'entreprises *Marseille Innovation*.

2019 - 2020

Lancement de SmartBot et Smart Knowledge

Capable de comprendre le langage naturel et doté d'une intelligence artificielle, SmartBot représente le futur du service client. Destinée aux conseillers, Smart Knowledge est, quant à elle, la solution de base de connaissances permettant d'unifier et de diffuser simplement la connaissance au sein d'une entreprise.

2023

1ère levée de 8 millions d'euros

Conduite par Elevation Capital Partners et XAnge, cette levée de fonds, a pour objectif d'accélérer le développement de nos solutions grâce au renforcement du pôle R&D et à notre internationalisation.

LE SELFCARE DANS LA RELATION CLIENT

« Pendant 20 ans la relation client a été le parent pauvre des entreprises. Ce n'est donc pas étonnant que les clients aient une mauvaise image des services client. »

Jérémy Gallemard

DG et co-fondateur de Smart Tribune

64% des clients veulent **un contact en temps réel** avec la marque

« Comment modifier mon mot de passe ? »

« Comment récupérer ma facture ? »

« Quand mon colis sera t'il livré ? »

« Quelles sont les délais de livraison pour ce produit ? »

« À combien de bagages ai-je le droit ? »

Plus de 70% des questions réponses adressées à un service client peuvent être automatisées

92% des clients jugent important de trouver les informations recherchées en autonomie, sans que la mise en relation avec un conseiller soit nécessaire

Le selfcare permet de traiter l'ensemble des questions à faible valeur ajoutée adressées aux marques pour réduire leurs délais d'attente et **permettre à leur service client de se concentrer sur les demandes à haute valeur ajoutée**. Pour les consommateurs finaux, le selfcare répond à leurs besoin d'**autonomie** et d'**instantanéité** tout en augmentant leur **expérience utilisateur**.

Smart Tribune développe des **solutions selfcare, dites "d'autonomie client",** pour offrir aux internautes des moyens simples, efficaces et rapides pour répondre à leurs interrogations. Ses équipes d'experts **accompagnent plus de 150 entreprises** dans l'optimisation de leur parcours client grâce à la mise en place de FAQ dynamiques, de chatbots, de box d'aide contextualisées et de bases de connaissances en interne à destination des conseillers. Smart Tribune a la spécificité de proposer des solutions flexibles s'adaptant aux enjeux stratégiques liés à la relationclient des marques :

40 %

de réduction des contacts au service client

Économies d'usage des call-center et services clients

80 %

de score moyen de satisfaction

Mise à niveau et anticipation des usages et des UX selon les derniers standards de navigation

20 %

d'amélioration du taux de conversion

Aide à la conversion par la facilitation du tunnel de transformation et à la réassurances, récupération de la data des parcours utilisateurs, meilleur référencement

CHIFFRES CLÉS

+ 3 000 000
réponses apportées chaque mois

70%
de croissance en 2021

x10
de CA en 5 ans

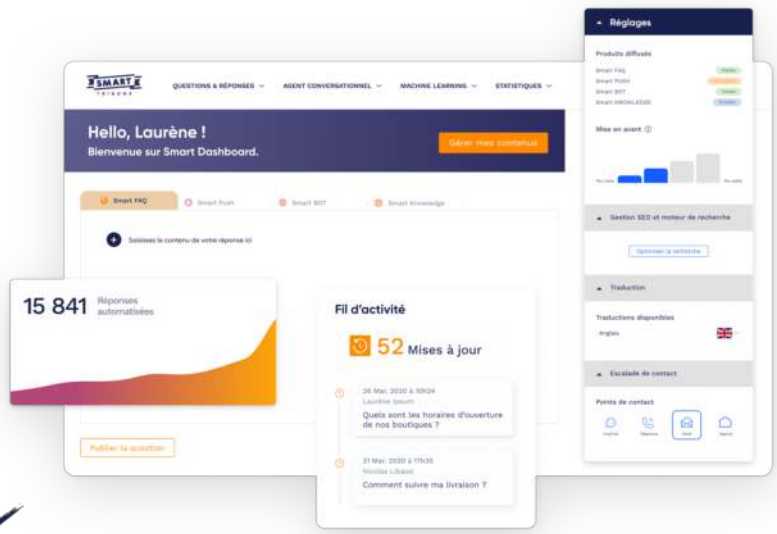
50
collaborateurs

NOS SOLUTIONS

📚 Bases de connaissances clients

Elles contiennent la connaissance propre à chaque industrie, les informations spécifiques à chaque entreprise et les scénarios d'usages liés à l'ensemble des parcours utilisateurs.

🔑 1 Back-office



Smart FAQ
Une base de connaissances dynamique à destination des clients

Smart Bot
Un chatbot conversationnel ou à actions scriptées

Smart Push
Une base de connaissances contextualisée

Smart Knowledge
Une base de connaissances dynamique à destination des équipes internes

+

🤝 Une expertise métier et sectorielle

- + 20 secteurs d'activité et d'expertise
- 1 account manager dédié
- 1 suivi sur le long terme

À LA POINTE DE LA TECHNOLOGIE

IA ET MACHINE LEARNING

Pour produire des outils selfcare de plus en plus perfectionnés, l'équipe de Recherche & Développement de Smart Tribune utilise **les technologies modernes et innovantes que sont l'intelligence artificielle et le machine learning**. Ces technologies donnent aux outils selfcare, et tout particulièrement au Smartbot, la capacité d'assimiler et de se nourrir des interactions qu'ils ont avec les internautes et ainsi de se perfectionner pour leur proposer des conversations toujours plus naturelles. Le machine learning permet aujourd'hui à une intelligence artificielle de ne plus simplement répéter le même scénario préconçu, mais d'apprendre de ses expériences passées pour construire ses propres phrases et proposer aux internautes des conversations plus pertinentes et qualitatives.

Le **machine learning**, ou *apprentissage automatique*, désigne le développement de méthodes permettant à une machine d'effectuer de manière systématique des tâches difficiles ou de résoudre des problèmes complexes.

LE CHATBOT : UNE TECHNOLOGIE D'AVENIR

Les solutions de selfcare permettront bientôt de modifier ses coordonnées ou une commande simplement en discutant avec un agent conversationnel. Smart Tribune a la conviction que les chatbots prendront de plus en plus d'importance dans la relation client. C'est pour cela qu'ils accordent énormément d'importance à la recherche & développement : **40% de l'équipe de la start-up est dédiée à la R&D**.

L'intérêt pour les clients qui interagissent avec un chatbot est d'avoir une expérience digitale plus personnalisée et plus ludique dans leur quête d'informations. Plus que le développement d'une technologie, il y a une véritable réflexion autour des interactions entre utilisateurs et robots. **Smart Tribune développe une véritable réflexion technique autour de son chatbot pour en tirer la meilleure expérience utilisateur possible**. Donner à son bot une "personnalité", anticiper les questions peu sérieuses avec des réponses au ton humoristique, ménager des petits temps de pause avant de répondre à la question de l'internaute : tout est pensé pour que le client soit à l'aise dans son interaction avec un agent conversationnel.

CAS CLIENTS

ouiGO

- 50 %
de taux de contact

+ 10 points
de taux de satisfaction

Carrefour

- 70 %
d'appels entrants sur
les questions simples

dpd

CX Awards 2021
dans la catégorie « Selfcare & chatbot»

- 75 %
d'escalade de contact vers un
conseiller client grâce au chatbot

NOS RÉFÉRENCES

+ DE 150 CLIENTS DANS TOUS LES SECTEURS

LES ÉQUIPES SMART TRIBUNE

UN ESPRIT START-UP

Travailler chez Smart Tribune, c'est avant tout rejoindre **une équipe passionnée et motivée** pour produire les meilleurs outils possibles et s'adapter au mieux aux besoins et aux demandes des entreprises avec qui elle collabore.

> *À* **Paris** *sont regroupés les pôles marketing, commercial et projet et à* **Marseille** *sont concentrés les départements produit et R&D qui travaillent à adapter nos solutions aux besoins des clients et des entreprises et à les rendre toujours plus performantes et innovantes.*

> *On aime se présenter comme* **la start-up parisienne la plus marseillaise** *!*

> *Au delà des diplômes, nous recherchons avant tout des personnes motivées qui savent* **tirer profit de leurs expériences passées**.

Mais travailler chez Smart Tribune, c'est aussi rejoindre un lieu de collaboration et de convivialité où esprit d'entraide et bienveillance sont les maîtres mots. En effet, que ce soit dans les locaux parisiens ou marseillais, il règne une bonne humeur et un sens de l'humour qui rendent l'ambiance de travail agréable et légère. **Persévérance, curiosité, esprit d'équipe, bienveillance et honnêteté** sont les qualités requises pour intégrer les équipes Smart Tribune et s'épanouir pleinement.

Une atmosphère créative et **dynamique** favorisant l'émergence d'idées nouvelles.

Des moments de vie, voire **de compétition** où **l'esprit joueur** est de rigueur.

Des repas et **des afterworks** pour partager des moments festifs et chaleureux en dehors du travail.

C'est aussi **des séminaires** à Barcelone, Lisbonne ou à la montagne pour se retrouver.

PLUS D'INFORMATIONS :

www.fr-smart-tribune.com

www.blog.smart-tribune.com/fr

Sur Linkedin : Smart Tribune

Sur Twitter : @SmartTribune