

Ces startups qui dépoussièrent le secteur du ménage à domicile grâce au mobile

La guerre fait rage, le marché paraît énorme et il semble y avoir de la place pour tout le monde. Avec le changement des comportements et des usages, notamment à cause des plateformes de consommation collaborative, certaines startups misent alors sur 2 choses : le service client et l'expérience utilisateur.

Au niveau médiatique, c'est l'allemand Rocket Internet qui a mis un coup de pied dans la fourmilière du marché prometteur du ménage à domicile. Une croissance forte sur un secteur ultra-concurrentiel qui a poussé son poulain Helpling à lever successivement 13,5 millions d'euros le 3 décembre 2014, et 43 millions en mars 2015. Et ses ambitions ne semblent pas s'arrêter là tant le concept semble avoir convaincu. Lancé en mars 2014, Helpling a déjà converti 50 000 foyers à son service de réservation.

[quote] *»Les services à domiciles représentent au niveau international une opportunité fantastique, et nous sommes en pleine expansion dans ce secteur. Cet investissement est une preuve de confiance dans notre volonté de devenir le choix naturel pour tout consommateur cherchant une aide à domicile »,* déclare Benedikt Franke, co-fondateur d'Helpling. *« Nous allons utiliser ce financement pour renforcer notre supériorité dans l'expérience utilisateur, et la disponibilité de nos services dans les différents pays où nous sommes présents«* .[/quote]

2 minutes maximum pour réserver

Depuis l'arrivée d'Uber, le processus semble toujours le même. Permettre à tous les particuliers d'accéder facilement à des services (chauffeurs privés, aide-ménagère à domicile...), qui pouvaient être auparavant réservés à une certaine classe sociale. Les nouvelles technologies ont démocratisé l'accès à ce type de services, et Helping n'est donc pas le seul à réussir sur ce créneau.

HomeJoy, Hassle, Handy ou encore Hoper (France) n'ont pas encore dit leur dernier mot et misent sur la qualité de services, avant de mettre en avant leurs tarifs respectifs, éléments importants pour séduire le futur consommateur. Mais le succès de ces applications mobiles provient justement du parcours client et de la facilité de réservation et d'onboarding. Une fois le service « démystifié », celui-ci apparaît comme simple et intuitif.

[quote] *»Nous devons trouver une solution pour fluidifier l'accès à ce service. Pour offrir réactivité, confiance et qualité dans le service délivré, nous avons rapidement pensé à offrir un système de réservation s'appuyant sur le modèle d'Uber«* , précisent Alban Catimel (25 ans) et Christophe Philippe (28 ans), fondateurs de Hoper, lancé en décembre 2013.[/quote]

Passée par la Blue Factory de l'ESCP Europe, cette startup garantit une inscription en 2 minutes et aucune démarche administrative supplémentaire. Un gain de temps qui a déjà séduit la population parisienne et francilienne, seule région où le service est disponible pour le moment. La startup étendra par la suite ses services aux principales villes françaises.