Smart Tribune lève 8 millions d’euros pour améliorer l’expérience des internautes

La société qui met au point des FAQ intelligentes et automatise les réponses aux questions des internautes vient de réaliser son premier tour de table. Smart Tribune souhaite ainsi accélérer en France et à l’international mais aussi continuer à investir dans l’intelligence artificielle.

Temps de lecture : minute

9 mars 2023

" *On s’est aperçu qu’en tant qu’internaute, lorsqu’on avait une question, le soir ou le week-end, pour un achat sur un site e-commerce, on avait de grandes difficultés à obtenir des réponses. Alors que c’est précisément les moments où sont réalisées la majeure partie des ventes en ligne.* ". C’est de ce constat que sont partis Jérémy Gallemard, Samy Lastmann et Christopher Montemont pour faire pivoter Smart Tribune en 2016, après l’avoir créé en 2011, pour favoriser la cocréation en entreprise. Ensemble, ils ont donc cherché des solutions pour automatiser les réponses aux questions des internautes. " *Nous nous sommes basés sur la FAQ, qui existe depuis l’avènement du web, et nous y avons intégré de nouvelles technologies, de l’intelligence artificielle, davantage d’ergonomie et un meilleur moteur de recherche. Le tout en personnalisant les réponses en fonction de l’internaute, grâce aux informations récupérées sur les parcours d’achat* ", détaille Jérémy Gallemard.

> " *70 % des questions ont une réponse automatisable* "

Pour améliorer les réponses au fur et à mesure, Smart Tribune intègre également les retours des utilisateurs et ses statistiques. La société propose donc à ses clients - spécialisés dans le e-commerce pour 40 % d’entre eux - un Smart FAQ pour les clients, une base de connaissances conseillers, un aiguillage vers le meilleur moyen de contact mais aussi un Smart Bot, intégrant de l’intelligence artificielle, pour comprendre l’intention de l’internaute et lui apporter à la fois une réponse mais aussi une action. " *Les consommateurs sont de plus en plus exigeants et les entreprises ont besoin d’améliorer leur expérience client pour les fidéliser. Dans le même temps, le nombre de prises de contact de la part des utilisateurs a été multiplié par 10 en à peine 10 ans. Pour désengorger leur service, les sociétés ont besoin d’automatiser une partie de ces tâches. Et on estime qu’environ 70 % des questions adressées à un service client ont une réponse automatisable* ", précise le dirigeant.

Un marché, jusque-là, en phase d’évangélisation

Et alors que le marché était en phase d’évangélisation ces dernières années, il connaît désormais une forte croissance. " *Les entreprises sont en train de s’équiper* ", assure le cofondateur. Pour accélérer rapidement, Smart Tribune vient donc de réaliser sa première levée de fonds. La startup a réuni 8 millions d’euros auprès, notamment, d’Elevation Capital Partners et La Poste Ventures. Grâce à cela, la société de 50 salariés prévoit notamment de renforcer ses forces commerciales pour passer de 150 entreprises clientes en France à environ 500 dans les 24 mois.

Dans le même temps, Smart Tribune envisage d’accélérer à l’international. " *Nous sommes déjà présents dans 50 pays au travers des filiales de nos clients et nous disposons d’un bureau au Royaume-Uni. Pour nous il s’agit d’une première porte sur le marché anglo-saxon. Et c’est aussi un important marché en termes de e-commerce* ", indique Jérémy Gallemard. La société envisage cette année, d’ouvrir des antennes en Belgique et en Suisse. " *Nous y avons déjà de nombreux clients* ", poursuit le dirigeant qui envisage, en 2024, de cibler de nouveaux pays. Pour Smart Tribune, ce tour de table permettra également de poursuivre ses travaux de R&D et d’améliorer ses solutions. " *Nous voulons continuer à investir dans l’intelligence artificielle et garder une longueur d’avance.* ". Pour atteindre ces objectifs, la société prévoit de doubler ses effectifs dans les deux ans à venir.

À lire aussi
Figma s’installe à Paris pour se rapprocher des startups françaises

Article écrit par Jeromine Doux