Crisp, la solution de chat qui facilite la gestion de la relation client

Baptiste Jamin (CEO) et Valerian Saliou (CTO) se sont rencontrés en école d'ingénieur en 2015, l'un avait créé un service anti-spam utilisé par 30 000 utilisateurs et l'autre un service de chat, Jappix, utilisé par le CNRS et l'OTAN. Chacun ayant un background tech, ils décident de créer ensemble Crisp, une solution de support client par chat.

Temps de lecture : minute

---

12 avril 2018

D’où vient l’idée ? Quel a été le constat de départ ?

L'idée de départ résulte de nos expérience passées. Nous avons constaté qu'il manquait un outil de commodité pour la relation client chez les entrepreneurs. Alors que tout le monde était habitué à des expériences très consumer, les outils de support client (par chat notamment) étaient restés dans le passé, avec des dashboards très lourds, et peinaient à évoluer en suivant les tendances numériques actuelles.

Pouvez-vous nous présenter votre outil ?

Nous avons mis au point Crisp, qui est une solution de support client par chat. Déjà utilisé par de nombreuses entreprises à travers le monde, Crisp

permet de simplifier le workflow de ces dernières en leur permettant de chatter avec les clients en un seul endroit, via une interface épurée et simple.

Nous offrons un Livechat à mettre sur les sites internets. Depuis la boîte de réception Crisp, les équipes responsables de la relation client peuvent traiter en temps réel toutes les demandes qui affluent. Les utilisateurs peuvent contacter l'entreprise par différents canaux, via le livechat Crisp, mais aussi par mail, Messenger, Twitter ou même par SMS.

Quel est votre business model ?

Crisp est basé sur un modèle SaaS. Nous proposons donc différents forfaits payants en fonction des besoins de chacun de nos clients. Les tarifs varient de 0 à 95 euros par mois.

Quels sont les autres outils que vous utilisez au quotidien ?

Comme beaucoup d'autres startups, nous utilisons bien évidement Slack au quotidien. Pour tout le reste on utilise Crisp.

Un code promo pour les lecteurs de Maddyness?

Pour tous les lecteurs de Maddyness, nous avons mis en place le code promo MADDYCRISP qui permet de bénéficier de 20% sur nos forfaits à vie.

Crisp en vidéo

Article écrit par Antoine Grimal