

La startup nantaise Crisp facilite la relation des entreprises avec leurs clients

Crisp développe une solution BtoB permettant de centraliser et traiter en temps réel les demandes de clients qui affluent sur toutes les plateformes. Cet outil de gestion du service client a déjà convaincu 250 000 entreprises.

Temps de lecture : minute

22 janvier 2021

Facebook, Twitter, mails, SMS, livechat... Aujourd'hui, les demandes de clients arrivent de multiples plateformes et il est parfois difficile de tout gérer de front. Créée par deux ingénieurs en informatique, Benjamin Jamin et Valérian Saliou, la startup nantaise Crisp propose une solution à ce problème. L'entreprise développe un outil en ligne de gestion de service client simple et intuitif, qui permet de centraliser et traiter en temps réel toutes les demandes qui affluent.

Depuis sa création en 2015, la startup a séduit plus de 250 000 entreprises dans le monde. "Le logiciel Crisp ne cesse d'évoluer depuis son lancement grâce aux retours des utilisateurs, explique Baptiste Jamin, co-fondateur et CEO Crisp. Les améliorations apportées sont le fruit d'une collaboration étroite avec eux" .

Une croissance vertigineuse en 2020

En 2020, la jeune pousse autofinancée a connu une croissance vertigineuse, en triplant son nombre de clients (plus de 30 000 nouveaux par mois) et en enregistrant une croissance de 80% de son chiffre

d'affaires, assure-t-elle. Le Covid, qui a incité les entreprises à développer leurs ventes en ligne, les a aidé dans ce succès. *"Nous estimons que près de 150 millions de personnes utilisent notre solution aujourd'hui dans le monde. Nous sommes également leaders en Europe sur notre marché"* , poursuit l'entrepreneur, sans donner de détails.

Née à Nantes, la startup fait décoller ses ambitions. Pour 2021, l'idée est de continuer leur développement à l'international, dans un marché qui est encore *"largement aux mains des américains"* , concèdent les cofondateurs de Crisp, dont 80% du chiffre d'affaires est déjà réalisé en dehors de l'Hexagone.

Si l'entreprise compte quelques grands noms parmi ses clients, comme Air France, Lenovo ou l'Unicef, elle s'adresse aussi aux plus petites structures, avec des offres et tarifs adaptés à celles-ci. *"De très nombreuses PME utilisent désormais Crisp grâce au bouche à oreille entre membres de notre communauté"* , conclut Baptiste Jamin, qui compte bien renforcer son équipe de 10 salariés grâce à quatre nouveaux recrutements en 2021.