

Nicolas Rieul, ex-Criteo, se lance dans l'entrepreneuriat pour améliorer la satisfaction client

Nicolas Rieul, ancien DG France et Europe du Sud de Criteo, se lance dans l'entrepreneuriat aux côtés de Nans Thomas. Les associés espèrent répondre à un problème simple avec leur startup Actionable : la rétention client.

Temps de lecture : minute

18 avril 2024

Les coûts de l'acquisition client ont plus que doublé ces cinq dernières années. La satisfaction des clients est un enjeu majeur pour les entreprises mais seulement 6% des dirigeants trouvent les outils de mesures actuels actionnables. C'est à ce problème que veut répondre Actionable, la nouvelle startup de Nicolas Rieul, ancien DG France et Europe du Sud de Criteo, et Nans Thomas.

Une problématique que Nicolas Rieul a connu chez Criteo : «*Je manageais des gens qui manageaient eux-mêmes des équipes qui géraient beaucoup de clients. Nous avons peu de remontées des problèmes. Et quand un client nous quitte, c'est déjà trop tard*», explique-t-il. Actionable prend en compte de multiples facteurs pour permettre aux équipes sales, management, production etc, de suivre la satisfaction clients.

Une entreprise d'analytics

La tech, c'est Nans Thomas qui s'en charge. «*On prend en compte les données analytics comme le parcours clients digital par exemple mais on*

ajoute aussi d'autres facteurs : le départ d'un collaborateur, l'ancienneté, les retards de paiements de factures... car la satisfaction client est multifactorielle», explique le cofondateur et co-CEO de la jeune pousse. Nans Thomas a donc développé un outil qui s'appuie sur l'intelligence artificielle : *«Le point de départ est d'analyser le parcours clients, de chercher des corrélations. Nous prenons des données normalisées des entreprises et nous ajoutons des couches de compréhension sur le sentiment du client quand il a répondu aux mails par exemple, s'il y a des temps plus longs dans les échanges. Nous reconstruisons beaucoup de KPI sur la donnée de notre client puis nous avons des algorithmes qui permettent d'analyser et de trouver les corrélations entre toutes ces data.»*

Nans Thomas précise que *«ce sont des apprentissages perpétuels.»* C'est-à-dire qu'*«à chaque fois qu'une nouvelle donnée est produite, par un commentaire, par une enquête, on l'intègre dans l'algorithme pour le préciser et améliorer nos modèles»*, complète le co-CEO. Le but est vraiment de *«créer de la valeur à partir de données existantes mais sous-exploitées»*, précise Nicolas Rieul. Après cette analyse, la solution Actionable pourra déclencher des tâches ou des rappels en fonction des scores obtenus par chaque account manager.

Un lancement bêta

La solution d'Actionable est déjà déployée auprès des premiers clients bêta : un SaaS BtoB, la première cible d'Actionable, et un e-commerçant BtoC. Les deux fondateurs indiquent que quelques autres entreprises pourraient rejoindre le pool de bêta testeurs. En premier lieu, ils veulent se concentrer sur les acteurs du BtoB. Une autre de leurs priorités : la sécurité des données. *«Notre premier recrutement sera dédié à plein temps à la sécurité des données»*, indique Nans Thomas en citant un Marvel : *«Un grand pouvoir implique de grandes responsabilités.»*

Pour développer leur entreprise, Nicolas Rieul et Nans Thomas utilisent pour le moment leurs fonds propres. Les deux co-CEO ont choisi de se placer d'égal à égal. *«Nous avons chacun nos territoires. Nous nous connaissons depuis plus de 10 ans. C'est comme dans un couple, on se met d'accord»*, confie Nicolas Rieul qui se lance avec cette startup dans l'entrepreneuriat. *«Il n'y a pas d'organisation parfaite. Cela évite le goulot d'étranglement de prise de décision autour d'une seule personne»*, rebondit Nans Thomas. Les cofondateurs se lancent avec une forte ambition. *«Nous avons tous les deux quitté des jobs cool, si on l'a fait, c'est qu'on a l'ambition d'apporter beaucoup de valeur et de s'internationaliser»*, conclut Nicolas Rieul.



À lire aussi

Maddy Keynote 2024 : l'industrie logicielle à l'heure du RGPD et de la cybersécurité



MADDYNEWS

La newsletter qu'il vous faut pour ne rien rater de l'actualité des startups françaises !

JE M'INSCRIS

Article écrit par Aurélie Pasquier