

## **SMART TRIBUNE, LA STARTUP QUI RÉVOLUTIONNE LA RELATION CLIENT, TRAVAILLE AVEC LES PLUS GRANDS**

Si l'on entend souvent que les collaborations entre les grands comptes et les startups sont difficiles, **Smart Tribune** n'est pas de cet avis et partage son expérience à l'encontre des idées reçues. Dès ses débuts, elle a collaboré avec des grands comptes qui l'ont aidé à grandir et qui en ont tiré, eux aussi, d'importants bénéfices. Si travailler avec de grands groupes permet de toucher un plus grand nombre de consommateurs et d'acquérir légitimité et expérience, cette collaboration apporte aux grandes entreprises **créativité, dynamisme** et **efficacité**.

### **Collaborer avec les grands comptes, pas si difficile**

Selon le baromètre 2018 de la création de valeur entre startups et grands groupes, **72%** des grands groupes considèrent que leur relation avec les startups est équilibrée voire très équilibrée. S'il reste encore à franchir quelques étapes pour voir ce chiffre grandir, il montre tout de même une belle évolution des relations entre startups et grands comptes.

Dès ses débuts, Smart Tribune a eu la chance de collaborer avec des grands acteurs du marché français tels que le Crédit Mutuel avec qui la startup travaille depuis 4 ans maintenant ou la SNCF. Ces collaborations ont été grandement bénéfiques pour Smart Tribune, particulièrement à ses débuts où ces partenariats lui ont donné la légitimité et la notoriété dont elle avait besoin.

### **Pourquoi ils nous choisissent ?**

Pour Smart Tribune, les relations entre startups et grands groupes sont bénéfiques pour les deux parties ; quand les startups font preuve de **créativité** et d'**innovation**, les grands groupes apportent leur **maturité** et leur **expérience**.

“C'est une relation réciproque qui nous permet de grandir et qui leur permet de rester grands.” **Jérémy Gallemard**, CEO de Smart Tribune

Lorsque les grands comptes avec qui Smart Tribune travaille ont des demandes précises, **la startup s'adapte** et fait évoluer ses solutions en fonction de ces demandes. Cela lui a permis de développer certains outils et de prendre certains tournants qu'elle n'aurait peut-être pas choisi de prendre si elle ne s'était pas adaptée aux demandes de ses clients. Smart Tribune adapte également son organisation pour répondre constamment aux questions et remédier aux freins qui peuvent parfois ralentir ces

grandes entreprises : la start-up réunit quatre chefs de projets qui prennent le temps de répondre à chacune des questions de ses clients. Flexibilité et patience sont deux qualités que Smart Tribune a acquis grâce à ses différentes collaborations avec des grands comptes.

Réciproquement, lorsque des grandes entreprises comme Axa, Total, Le Monde ou encore Boulanger se tournent vers Smart Tribune pour améliorer leur relation client, Smart Tribune leur propose des solutions prédictives de selfcare auxquelles elles n'avaient pas nécessairement songé et qui correspondent davantage à leurs besoins.

Les startups sont caractérisées par leur dynamisme et leur efficacité ; des qualités qu'elles sont obligées d'acquérir pour faire face à la concurrence. Ainsi, lorsqu'un grand groupe travaille avec une start-up, cela l'oblige à **être plus rapide dans ses processus de décision** et à revoir son organisation.

“Chez Smart Tribune nous sommes convaincus de l'importance des relations entre les startups et les grands comptes. Ces collaborations fructueuses représentent le futur du service BtoB.” **Christopher Montémont**, responsable des ventes chez Smart Tribune

## A propos de Smart Tribune

Smart Tribune est née d'un constat de Christopher, Samy et Jérémy : aujourd'hui les internautes désirent être autonomes et préfèrent trouver les réponses à leurs questions par eux mêmes plutôt que de passer par un service client. Smart Tribune développe des **outils digitaux de selfcare**. Le selfcare est la pratique par laquelle on donne aux clients les ressources en ligne pour trouver de façon rapide et efficace les réponses à leurs questions sous forme de FAQ, de chatbot ou encore d'espaces collaboratifs. L'équipe Smart Tribune est aujourd'hui constituée d'une vingtaine de personnes et travaille avec des grands noms du marché français tels que Matmut, Boulanger, Etam, Croix-Rouge ou encore la SNCF.

### Contact presse

Gilles Delafosse - Responsable communication

07.69.60.33.26

[gilles.delafosse@smart-tribune.com](mailto:gilles.delafosse@smart-tribune.com)