

JeeMeo, La vision de 3 experts du CRM

Les internautes parlent de plus en plus librement des produits et des marques sur les réseaux sociaux. 31,7% des propos échangés concernent les entreprises, leurs solutions et leurs offres.

Premier éditeur en Europe de solutions « Social CRM », la mission principale de JeeMeo est d'accompagner les entreprises dans la mise en place de leur stratégie de gestion de la relation client sur ces nouveaux médias.

JEE-MEO, PIONNIER DU SOCIAL CRM EN EUROPE

Créée en 2009, JeeMeo est le fruit d'une étude d'opportunité menée fin 2008 par Yan Saunier, aujourd'hui Président de l'entreprise, sur le thème de la relation client dans un contexte de forte croissance des médias sociaux. L'aventure JeeMeo démarre réellement lorsque les trois co-fondateurs, experts du CRM et de l'édition de logiciels décident de s'associer pour produire et commercialiser en mode Saas une offre logicielle dédiée répondant aux besoins constatés.

«La vision de JeeMeo est de considérer les médias sociaux comme un nouveau canal de communication entre les consommateurs et les entreprises. Le principe étant d'aider les entreprises à mettre un peu de B (Business) dans cette nouvelle relation C to C (Customer to Customer), relation qui échappe aujourd'hui aux organisations. L'objet est ainsi de pérenniser et professionnaliser la présence des entreprises sur ces supports (facebook, twitter, YouTube, blogs, etc) », déclare Yan Saunier.

A l'époque, l'idée de parier sur le développement des médias sociaux comme support professionnel de la relation client est encore toute nouvelle, la notion de « Social CRM » commençant tout juste à circuler outre atlantique.

Avec l'explosion des réseaux sociaux ces dernières années et en particulier de facebook, JeeMeo a recentré son offre sur cette plateforme. Aujourd'hui, l'entreprise fait face à une demande de plus en plus importante. L'équipe est constituée de dix personnes, tous spécialistes des réseaux sociaux et de la relation client.

JeeMeo, précurseur du « Social CRM », est toujours resté à la pointe de l'innovation grâce aux valeurs partagées par l'équipe : l'audace, la créativité et la rigueur.

«Pour reprendre le slogan d'un équipementier bien connu, 'Le talent c'est l'audace que les autres n'ont pas ! », confirme Yan Saunier.

LE SOCIAL CRM, UN MARCHÉ PROMETTEUR A EVANGELISER

Ainsi, dès fin 2008, les co-fondateurs de JeeMeo ont compris que le Social CRM allait révolutionner la relation client. Après deux ans de R&D, JeeMeo propose au marché une suite logicielle pour permettre aux entreprises d'outiller leurs stratégies sur les réseaux sociaux.

La solution, unique sur le marché, permet aux entreprises de mettre en place une relation client sociale, participative, et surtout transverse sur le Marketing et le Service Clients, les deux axes majeurs de la relation client.

L'une des premières missions de JeeMeo a été de démontrer les enjeux cruciaux que représentent les réseaux sociaux dans le développement de l'engagement client. Le panel d'utilisateurs de ces nouveaux médias dépasse aujourd'hui largement celui de la génération Y et intéresse désormais les directeurs Marketing et Service clients.

« Après une première période d'évangélisation pour expliquer la vision de l'entreprise, nous constatons que le discours est désormais compris et entendu », précise Yan Saunier. Aujourd'hui, les entreprises sont donc de plus en plus conscientes de l'importance de gérer leur relation client communautaire, et cherchent des moyens efficaces d'y parvenir.

UNE STRATEGIE SIMPLE, ADAPTEE AUX BESOINS DES ENTREPRISES

Les solutions JeeMeo concernent tous les types d'entreprises, aucune d'entre elles n'étant épargnée par la vague des réseaux sociaux. JeeMeo fait néanmoins le choix de se focaliser sur des secteurs matures tels que l'eBusiness, les industries du luxe, les biens et produits de grandes consommations, le tourisme ou encore les télécoms. Ce sont dans ces secteurs que les premiers clients de JeeMeo construisent et capitalisent sur leurs stratégies liées aux réseaux sociaux.

JeeMeo s'appuie sur une double stratégie commerciale : la vente directe auprès des grands comptes et la vente indirecte à travers des partenaires. Pour assurer l'efficacité de sa stratégie de partenariat, JeeMeo se lie à la fois avec des prescripteurs tels que des agences digitales ou marketing, et également avec des revendeurs de type éditeurs de logiciels CRM ou VARs (Value Added Resellers).

Ce qui fait la force de JeeMeo c'est aussi sa compréhension et son adaptation aux besoins des professionnels. *« Les solutions éditées par JeeMeo permettent aux entreprises d'outiller leurs stratégies de manière à monter en puissance sans révolutionner l'organisation interne. Il s'agit de capitaliser sur les processus, les outils CRM et les workflows déjà présents dans l'entreprise, sur deux axes majeurs de la Relation Client : l'axe Marketing et l'axe Service Clients »,* explique Mr Saunier.

CAP SUR L'INTERNATIONAL

Le premier objectif de JeeMeo était de renforcer sa présence en France et d'être reconnu comme un acteur incontournable du Social CRM.

« A l'aube de 2011, JeeMeo accompagne les entreprises « early adopter » et les aide à enrichir leur CRM transactionnel de processus et de données produits par le CRM relationnel JeeMeo. Pour les 5 ans à venir, JeeMeo aidera les entreprises à tirer de plus en plus de valeurs de leurs communautés quelque soit le support » souligne Yan Saunier.

Aujourd'hui JeeMeo a levé des fonds et accueille ses premiers clients.

Mais l'expansion du marché du social CRM offre de nouveaux horizons, et l'ambition de l'entreprise est désormais de s'étendre au niveau européen.

A propos de JeeMeo :

Créée en 2009 par 3 experts du CRM et de l'édition de logiciels, JeeMeo, premier éditeur européen de logiciel de SCRML (Social CRM) en mode Saas accompagne ses clients dans l'exécution de leur stratégie d'intégration des médias sociaux internet dans leur relation client. JeeMeo a déjà obtenu la reconnaissance et le soutien de tout l'écosystème CRM à travers des partenariats stratégiques avec des opérateurs, des intégrateurs, des éditeurs et des agences Media.

JeeMeo est soutenu par Scientipôle, Oseo Innovation et a obtenu le label FCPI de Oseo.

Pour plus d'informations sur JeeMeo, consultez : <http://www.jeemeo.com/>