

## Mayday lève 2,5 millions d'euros pour révolutionner le métier de la relation client grâce à sa base de connaissance intelligente

Paris le 25 juin 2021 - Mayday, logiciel de base de connaissance intelligente à destination des services client, annonce une levée de fonds de 2,5 millions d'euros menée par Bpifrance, via son fonds Digital Venture, et MAIF Avenir avec la participation de Business Angels.

Fondé en 2020 par Damien Popote, Hugo Martinez et Benjamin Karila, Mayday a pour ambition de mettre à disposition des entreprises la première base de connaissance intelligente leur permettant d'offrir à leurs clients des réponses d'une qualité sans précédent et d'en finir avec les longues minutes d'attente grâce à l'intelligence artificielle.

### Réinventer la manière dont les services client gèrent la connaissance pour mettre fin aux problèmes historiques de l'attente et des mauvaises réponses

Bien que les entreprises aient beaucoup innové ces dernières années sur les canaux de contact (email, téléphone, chat, chatbot, voicebot, etc.), la gestion des connaissances internes n'a pas évolué depuis des années. Intranet, wiki, FAQ, documents en tout genre, feuilles volantes, tel est le labyrinthe dans lequel les conseillers sont encore trop souvent obligés de naviguer pour trouver les réponses aux demandes des clients. Par conséquent, 20% du temps d'un conseiller est en moyenne perdu à rechercher de l'information.

La mission de Mayday est de **délivrer la bonne information, au bon endroit, au bon moment** au conseiller. Concrètement, Mayday met à disposition des entreprises une plateforme intégrée aux logiciels de relation client permettant de centraliser toute la connaissance des procédures. La solution délivre ensuite cette connaissance aux conseillers, dans un format harmonisé et directement dans leur espace de travail.

Côté conseiller, c'est simple, les outils de communication restent les mêmes, Mayday vient simplement y intégrer un volet interactif permettant d'accéder instantanément à la connaissance à chaque besoin, via un moteur de recherche dynamique ou via des suggestions automatiques contextualisées. Côté manager, des tableaux de bord en temps réel permettent de piloter l'utilisation des contenus et de détecter les éventuels manquements.

Résultat, les 3 parties sont gagnantes :

- **Les entreprises** voient la productivité de leur service client décuplée, les conseillers ne perdent plus de temps à rechercher et répondent plus rapidement.
- **Les conseillers** bénéficient de plus de confort, deviennent totalement autonomes et peuvent ainsi se concentrer sur l'essentiel : l'interaction avec le client.
- **Les clients** obtiennent des réponses rapides et de qualité à toutes leurs questions et sont ainsi satisfaits de chaque interaction.



*“Ce qui rend Mayday unique c’est sa capacité à automatiser les deux piliers d’une base de connaissance : la structuration grâce l’import de toutes les connaissances historiques ; la diffusion avec des suggestions intelligentes en fonction de la demande du client”* explique **Damien Popote, Président de Mayday**.

**Mayday dépoussière ainsi un domaine laissé à l’abandon et sur lequel il n’y a pas d’équivalent.** Le besoin d’accès à la connaissance, exacerbé par la crise sanitaire obligeant les entreprises à externaliser leur service client ou à passer en télétravail, a permis à la startup de se développer très vite avec une solution permettant d’assurer les performances des centres de contact malgré les périodes de turbulences. En l’espace d’un an, Mayday a déjà séduit des dizaines d’entreprises qui ont fait le choix de s’équiper de la solution pour doper les performances de leur service client. Parmi ses clients, Mayday compte de nombreuses entreprises en croissance, des centres de contacts externalisés, mais aussi des grands groupes tels que BNP Paribas, le Groupe La Poste ou encore Fnac Darty.

*« Notre partenariat avec Mayday nous permet d’optimiser et de simplifier l’accès aux procédures de résolution apportées à nos clients, en les centralisant. Pour les 2 500 collaborateurs de Fnac Darty qui interviennent au sein de nos centres d’appels, en magasin, en atelier comme à domicile, il constitue un gain de temps précieux et représente un gage d’efficacité et de satisfaction supplémentaire pour nos clients. »* indique **Mehdi Dahmani, Directeur des Opérations SAV Fnac Darty**.

Avec ce premier tour de table de 2,5 millions d’euros, Mayday entend poursuivre le développement technologique de sa plateforme. Après avoir réinventé la gestion de la connaissance interne des services client, la prochaine étape pour Mayday est de s’attaquer à l’externe et de délivrer toute cette connaissance directement au client final en selfcare.

*« Entre un début d’exécution très prometteur en à peine 1 an - tant sur le développement des premières briques de la solution que sur leur commercialisation - et une très forte adoption du produit, l’équipe Mayday a fait la démonstration de son potentiel. Nous sommes très heureux de suivre cette équipe et son ambition aux côtés de MAIF Avenir et de business angels de premier plan et avons hâte d’accompagner leur phase de scale. »* commente **Edwige Kharoubi, Directrice d’investissements chez Bpifrance**.

*« Nous avons été particulièrement impressionnés par le trio de fondateurs qui a su démontrer une très forte capacité d’exécution commerciale et technique avec une plateforme utilisée par plusieurs milliers de conseillers quotidiennement. Nous sommes convaincus que Mayday apporte une solution concrète et puissante sur le marché permettant de faciliter la vie des services client, de supprimer les silos d’information et in fine d’améliorer significativement la satisfaction client. Cet investissement s’inscrit pleinement dans notre thèse d’investissement "mission" en finançant une innovation utile qui améliore la qualité de la relation client et le quotidien des conseillers. »* déclare **Timothée Poulain, Principal chez MAIF Avenir**.

## **Contacts presse**

### **Cabinet The Arcane**

Antoine Lévêque  
[a.leveque@the-arcane.com](mailto:a.leveque@the-arcane.com)  
+33 (0) 6 67 06 80 26

### **Bpifrance**

Laure Schlagdenhauffen  
[laure.schlagdenhauffen@bpifrance.fr](mailto:laure.schlagdenhauffen@bpifrance.fr)  
+33 (0) 6 79 45 72 99

### **MAIF Avenir**

Simon Vuillemin  
[simon.vuillemin@maif.fr](mailto:simon.vuillemin@maif.fr)  
+33 (0)6 11 44 61 78



### **À propos de Mayday**

Mayday est la base de connaissance intelligente qui dope les services client et centres de contact. Mayday centralise toutes les connaissances historiques et les diffuse intelligemment dans l'espace de travail des conseillers grâce à l'intelligence artificielle. La plateforme permet ainsi de réduire le temps de traitement, d'améliorer la qualité de réponse et de maximiser l'autonomie des conseillers.

En utilisant l'état de l'art de la technologie, Mayday a pour mission de faire de chaque interaction avec un service client un moment de plaisir.

Plus d'informations : [www.mayday.fr](http://www.mayday.fr)

### **A propos de Bpifrance et du fonds Digital Venture**

Les investissements en fonds propres de Bpifrance sont opérés par Bpifrance Investissement. Bpifrance finance les entreprises – à chaque étape de leur développement – en crédit, en garantie et en fonds propres. Bpifrance les accompagne dans leurs projets d'innovation et à l'international. Bpifrance assure aussi, désormais leur activité export à travers une large gamme de produits. Conseil, université, mise en réseau et programme d'accélération à destination des startups, des PME et des ETI font également partie de l'offre proposée aux entrepreneurs.

Bpifrance Digital Venture est l'équipe en charge des investissements Venture dans les sociétés technologiques innovantes du secteur numérique. Elle accompagne aux stades de l'amorçage, et des Series A et B, des sociétés technologiques ayant l'ambition de devenir des leaders internationaux sur leur marché. Avec 700M€ sous gestion, Bpifrance Digital Venture a investi dans près de 90 entreprises et réalisé 15 cessions depuis 2011. L'équipe a investi entre autres dans Teads (racheté par Altice), Talentsoft, Netatmo (Legrand), Meilleurs Agents (Axel Springer), Balyo, Manomano, Evaneos, Openclassrooms, Cardiologs Technologies, Gitguardian, Strapi, Numworks.

Plus d'information sur : [www.Bpifrance.fr](http://www.Bpifrance.fr) - <https://presse.bpifrance.fr/>

Suivez-nous sur Twitter : @Bpifrance - @BpifrancePresse

### **À propos de MAIF Avenir**

Créé en 2015, MAIF Avenir est le fonds de capital-innovation du groupe MAIF, assureur militant, leader en matière de relation clients. Avec 250 m€ d'actifs sous gestion et 30 investissements réalisés, MAIF Avenir accompagne les start-up qui ont l'ambition de développer les services et les technologies de demain en adéquation avec les domaines d'expertise du Groupe, à travers un investissement en capital et la concrétisation de partenariats créateurs de valeur.

Plus d'informations : [www.maif-avenir.fr](http://www.maif-avenir.fr)