

## **Customer LABS lève près de 1 million d'euros et ambitionne de réinventer la satisfaction clients**

Experte en relation client, la start-up, créée en 2015, et dirigée par Valérie Segretain, réalise un tour de table auprès d'un panel d'investisseurs : Montgrand Invest, Banque Populaire Méditerranée, Provence Business Angel, IAD, Bpl. Forte des enseignements recueillis auprès des grands groupes rencontrés au CES et Vivatechnology, Customer-labs va pouvoir accélérer sa R&D en analyse sémantique et réalité augmentée pour conserver son avance technologique.

Un parcours sans faute pour cette jeune start-up labélisée French Tech. De grandes enseignes font déjà confiance à Customer LABS (banque, concession automobile, alimentaire). Customer LABS va pouvoir ainsi renforcer sa position nationale et s'ouvrir à l'international. Le meilleur chemin pour concrétiser l'ambition affichée par ses créateurs.

### **Accompagner les retailers à digitaliser leur relation client grâce à des outils connectés**

C'est pour les aider à passer ce cap qu'une experte en marketing Valérie Segretain, ex DG chez High Co et un professionnel du web, Can Omur, ex CTO chez High Co, ont unis leurs compétences pour créer Customer LABS qui accompagne les marques, les enseignes à digitaliser leur relation client grâce à des outils connectés tels que la solution UpMyShop!, formidable outil de gestion de satisfaction client.

### **Acteur pionnier dans l'agrégation des avis sur les réseaux sociaux**

UpMyShop! permet à tous les points de vente de retrouver un niveau de service équivalent à celui du web, le relationnel en plus. En effet, grâce à une technologie de pointe, la solution permet notamment de centraliser et collecter tous les avis clients en temps réel et en continu, en agrégeant tout ce qu'il se dit d'un point de vente sur les réseaux sociaux. *« Lorsqu'un client a la possibilité d'interagir avec une entreprise, il a le sentiment qu'elle est à son écoute et que son avis compte, il augmente alors ses achats ».*

### **Remettre l'humain au cœur du digital et travailler avec les « consom'acteurs »**

« Ces dernières années ont été riches d'innovations technologiques qui ont révolutionné notre quotidien, nos institutions et nos comportements de consommation. De nouveaux usages se sont développés et ont créé de nouvelles habitudes, notamment le e-commerce, plaçant le client comme acteur majeur d'une relation plus personnalisée, plus suivie et d'une véritable interaction. Un des enjeux majeurs pour le monde physique est de réinventer le lien qui existe avec ses clients » poursuit Valérie Segretain.

La solution UpMyShop! concerne la totalité des secteurs d'activité ... toutes les entreprises qui doivent innover pour capter et fidéliser leurs clients, la vente de services et produits qui impliquent une expérience d'achat, qui génère de la satisfaction client.