



Solutions digitales d'optimisation de la relation client

Annonce V93130 mise à jour le 16/10/2026

Description générale

Fiche d'identité de la société

Forme juridique	SAS
Ancienneté de la société	Plus de 10 ans
Localisation du siège	Bouches du Rhône

Résumé général de l'activité

Une success story d'innovation au service de l'expérience client :

Entreprise née d'une vision claire : transformer l'expérience client, qu'elle soit digitale ou physique, en un véritable levier stratégique.

Fondée par une équipe chevronnée ayant fait ses armes dans des géants de la tech, elle a su identifier très tôt le potentiel unique du phygital - la parfaite alliance entre le monde physique et digital.

À l'origine spécialisée dans la gestion des retours clients, cette société a construit une technologie robuste mêlant collecte de feedbacks, analyse sémantique et intelligence artificielle pour décrypter les émotions et détecter les points de friction majeurs.

Grâce à ses outils multi-canaux intégrant e-mail, SMS et bornes physiques, chaque retour se transforme en une action concrète et rapide pour améliorer l'expérience utilisateur.

Des pivots stratégiques pour conquérir de nouveaux horizons :

Au fil du temps, l'entreprise n'a cessé d'innover : elle a introduit des bornes interactives pour capter des feedbacks à chaud, enrichi ses solutions avec des briques d'intelligence artificielle avancées pour des analyses en profondeur et surtout lancé une nouvelle verticale métier révolutionnaire dans le secteur automobile.

La révolution phygital dans le service après-vente automobile :

Cette nouvelle offre propose une expérience sans précédent aux clients des concessions et services automobiles : dépôt et récupération de véhicules 24h/24 via des casiers sécurisés connectés, tour vidéo du véhicule, signature électronique des devis, paiement en ligne et suivi des avis post-intervention. Tout est pensé pour fluidifier le parcours client SAV, intégrant parfaitement les systèmes d'information existants et répondant aux attentes des professionnels et consommateurs.

Un modèle économique solide avec un fort potentiel de croissance :

Son modèle est vertueux et récurrent, combinant une mise en place initiale sérieuse, un abonnement mensuel modulable selon les besoins, des prestations à forte valeur ajoutée et des commissions sur transactions. La société jouit déjà d'un portefeuille client prestigieux, garantissant stabilité et fidélité.

Une opportunité unique pour accélérer le développement :

Aujourd'hui, cette entreprise prometteuse cherche à s'associer à un acteur possédant réseau, force commerciale et capacité

d'investissement pour exploser son potentiel. Avec un marché adressable de plus de 100 millions d'euros et une présence déjà amorcée auprès de prospects majeurs, le terrain est prêt pour un déploiement rapide, scalable et international.

Une équipe experte et passionnée, un savoir-faire unique et une vision tournée vers l'avenir : la clé d'une croissance remarquable vous attend.

Eléments chiffrés

Année de référence	2024
Fonds propres	250 k€
Trésorerie nette	30 k€

En k€/année	2022	2023	2024	2025
CA	500	600	400	400
Marge brute				
EBE	150	200	100	100
Rés. Exp.				
Rés. Net	25	30	15	15
Salariés	7	7	7	7

Positionnement concurrence

Positionnement par rapport au marché

Éditeur de solutions SaaS phygitales d'optimisation de la relation client, positionné sur deux verticales : la gestion des feedbacks omnicanaux tous secteurs et le parcours client SAV automobile.

La société se distingue par l'intégration native de l'IA et une approche clé en main adaptée aux PME comme aux grands comptes.

Concurrence

Le marché des plateformes de gestion de l'expérience client (CX) est occupé par des acteurs internationaux (Medallia, Qualtrics) et des solutions françaises plus généralistes.

La verticale automobile constitue un différenciateur fort avec peu de concurrents directs proposant une offre phygitale aussi complète.

Points forts

- Technologie propriétaire combinant collecte omnicanale, analyse sémantique et IA pour transformer les retours clients en actions correctives.
- Modèle économique récurrent (setup + abonnement mensuel + commissions) offrant une visibilité financière solide.
- Offre phygitale innovante dédiée au SAV automobile : casiers connectés, signature électronique, paiement en ligne, suivi avis.

- Portefeuille d'environ 1 000 établissements équipés avec des références prestigieuses attestant de la fidélité client.
- Marché adressable estimé à plus de 100 M€ avec une part de marché visée de 10 à 15 % sur les segments clés.
- Équipe pluridisciplinaire de 7 personnes couvrant développement, UX, gestion de projet et conseil digital.

Points faibles

- Chiffre d'affaires en recul en n, ce qui nécessite une explication claire auprès des repreneurs.
- Absence de force commerciale dédiée : la croissance repose entièrement sur la capacité du repreneur à structurer les ventes.
- Effectif réduit (7 personnes) pouvant constituer un risque de dépendance aux personnes clés.

Infos sur la cession

A propos de la cession de cette entreprise

Type de cession envisagée	Majoritaire
Raison principale de cession	Adossement industriel
Complément	Le dirigeant souhaite s'adosser à un partenaire disposant d'un réseau commercial, d'une force de vente et d'une capacité d'investissement pour accélérer le déploiement des solutions en France et à l'international.
Prix de cession	490 k€
L'immobilier n'est pas compris dans la cession.	

Profil de repreneur recherché

Profil recherché	Personne physique ou morale
Apport en fonds propres minimum pour se positionner sur ce dossier	98 k€
Complément	Repreneur industriel ou financier disposant d'un réseau dans les secteurs du digital, de l'automobile ou du commerce, capable de structurer et financer une accélération commerciale. Une expérience en édition de logiciels SaaS ou en transformation digitale sera appréciée. La maîtrise des enjeux de développement commercial B2B est indispensable.