

Tilkee : le tracking et l'analytique au service de la prospection commerciale

Trophée start-up Forum Numérique – « *C'est un outil créé par un commercial pour les commerciaux*, raconte Sylvain Tillon, cofondateur président et directeur marketing de Tilkee, l'une des six start-up finalistes du [Trophée CXP dont Silicon.fr est partenaire](#). *J'ai créé Tilkee pour moi.* » Et d'expliquer qu'en tant qu'ancien responsable d'une société de formation, l'entrepreneur peinait à assurer, et surtout optimiser, les relances de ses prospects. En quête d'efficacité, il a alors créé un sous-domaine de son site où il mettait à disposition ses offres commerciales dont il pouvait suivre la consultation depuis Google Analytics. « *Un jour, je constate que mon prospect venait de consulter mon offre, je l'appelle dans la foulée et on signe. Ce fut le déclic.* »

Avec son associé Timothée Saumet, directeur général et chef produit, Sylvain Tillon entreprend alors le développement d'un outil de suivi des devis pour optimiser la signature des contrats. « *On analyse la lecture en temps réel d'un document envoyé à un prospect pour alerter le commercial et lui indiquer quand et pourquoi rappeler son prospect*, poursuit l'entrepreneur. *L'idée étant que si on est le premier à appeler un prospect un peu intéressé, on a plus de chance de signer avec lui que si on ne l'appelle pas ou trop tard.* »

70% de contrats signés en plus

Et ça marche ! Chez EDF, les commerciaux qui utilisent Tilkee signent 70% de contrats en plus que ceux qui ne l'utilisent pas. Un chiffre plus modeste d'amélioration, 26%, est constaté auprès de 200 commerciaux chez Orange, autre client de la

start-up installée à Lyon. Le suivi de prospect « est le premier usage, mais on peut aussi bien envoyer une plaquette qu'un CV, n'importe quel document numérique où il y a potentiellement des relances à faire pour le suivi », assure Sylvain Tillon. Adecco est également séduit et prévoit d'équiper ses 1500 agents commerciaux d'ici 2017. BNP Paribas, Cegid et le courtier en assurance Verspieren sont également utilisateurs parmi un millier de clients grands comptes et PME.

Mais comment fonctionne ce service innovant ? « On ajoute automatiquement des tags invisibles dans le document que nous soumet l'utilisateur afin d'analyser les mouvements de souris dans le document qui s'affiche dans un navigateur web, explique le co-fondateur. Dès la fermeture du document, ou s'il reste inactif pendant un certain temps, on envoie un rapport à l'expéditeur pour lui indiquer ce qui a été fait, ou pas, accompagné d'une note d'intérêt de lecture. » Une vingtaine d'éléments sont analysés, dont les fondamentaux de base que sont l'ouverture du fichier, la durée de lecture, les pages affichées et si le document a été transféré. L'algorithme de génération de la note a été construit à partir d'une analyse du taux de succès de 200 000 offres envoyées à des clients. Et il est sans cesse amélioré en fonction des retours. « On a une lecture très caricaturale qui nous permet de détecter 92% des projets qui vont signer, estime notre interlocuteur. L'inverse est vrai aussi. Quelqu'un qui n'a pas envie de signer regarde le prix et s'en va. Ce qui constitue également une information pour la négociation. »

Une vraie grosse API

Proposé en mode Saas (à raison de 39 euros par commercial et par mois pour le tarif individuel), Tilkee va plus loin et s'intègre à la plupart des CRM du marché. Ce qui permet d'élaborer des règles d'automatisation (envoi d'e-mail de proposition de rendez-vous, rappel le plus tôt possible après

quelques jours)... « *C'est vous qui choisissez les actions en fonction des notes* », commente Sylvain Tillon qui ajoute avoir créé l'application « *comme une vraie grosse API pour que toutes les informations sortent. A vous de décider lesquelles exploiter.* » Quant aux questions de sécurité et de confidentialité, l'entrepreneur assure être en conformité avec les lois européennes et les règles de la CNIL. « *On ne dépose aucun cookie sur le disque de l'utilisateur, ce qui nous évite de l'en alerter, et on ne garde aucune information personnelle, assure le dirigeant. Nos contrats avec de grandes entreprises nous ont obligé à fournir des certificats de conformité, tests à l'appui.* » Car, évidemment, le destinataire final ignore qu'il est « traqué » même si « *les prospects sont contents d'être rappelés. Dans le B2B, le malheur pour eux est plutôt de ne jamais être rappelé* ».

Née en juillet 2013, l'idée s'est concrétisée en décembre de la même année, avec une levée de fonds de 500 000 euros amenée deux investisseurs et visant à assurer un lancement commercial à l'été 2014. Après une année d'évangélisation en 2015, Tilkee connaît un rapide développement depuis le début de l'année. Aujourd'hui, la start-up composée de 16 personnes, dont 6 développeurs, arrive à l'équilibre avec 70 000 euros de chiffre d'affaires mensuel. Et prévoit d'atteindre les 100 000 euros fin 2016. Sylvain Tillon estime le potentiel du marché à 20 millions d'euros en France. Et à un milliard aux Etats-Unis où sont installés ses principaux concurrents. Car c'est vers l'international que Tilkee compte désormais voguer. Une extension outre-Atlantique qui passera par une nouvelle levée de fonds attendue de 2 millions d'euros début 2017. Sans négliger l'Europe. « *On a déjà commencé à démarcher en Allemagne et au Royaume-Uni, signale Sylvain Tillon, nos clients nous amènent naturellement à l'international.* »

L'avis du jury :

« *Tilkee répond à une problématique métier, justifie Olivier Rafal, analyste au CXP. La start-up a su exploiter un ensemble*

de technologies, Cloud, analytique et CRM, pour répondre à un besoin précis propre à la prospection commerciale. » Cet outil qui « pousse la réflexion plus loin » que la seule information sur l'ouverture – ou pas – d'un e-mail est promis à « croître assez fortement et à faire des émules », commente l'analyste. Pour l'heure, Tilkee ne connaît pas de réelle concurrence en Europe. Et, les compétiteurs américains ne constituent pas un danger immédiat puisqu'ils ne respectent pas la législation européenne pour l'instant. Néanmoins, Tilkee se limite à un seul usage et, « même si le service s'étoffe de nouvelles fonctionnalités, son éditeur ne va pas devenir un géant mondial du logiciel », estime le porte-parole du CXP. Qui pense qu'il « est très probable que Tilkee soit racheté par un grand du CRM afin de compléter son offre quand les solutions comme Tilkee vont se généraliser. » Qui sera le premier prétendant ?

Lire également :

[DriveYourTools : le Cloud et l'IoT au service de la gestion intelligente de l'outillage](#)