

KAIZO LÈVE \$3 MILLIONS POUR AMÉLIORER LA PRODUCTIVITÉ DU SUPPORT CLIENT À L'AIDE DE LA GAMIFICATION ET DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE POUR LES AGENTS DU MONDE ENTIER

***Cette levée est menée par Gradient Ventures (le fonds d'IA de Google) & Partech;
Christoph Auer-Welsbach, auparavant Partner chez IBM Ventures,
rejoint Kaizo comme cofondateur***

Amsterdam, Pays-Bas-- 26 mars, 2020 – La startup néerlandaise [Kaizo](#), appelée jusqu'à peu Ticketless, annonce aujourd'hui une levée d'amorçage de \$3 millions menée par [Gradient Ventures](#), le fonds d'investissement de Google spécialisé en intelligence artificielle, et [Partech](#), avec la participation de plusieurs business angels. L'entrepreneur et investisseur Christoph Auer-Welsbach, précédemment partner chez IBM Ventures, rejoint également Kaizo comme cofondateur. Kaizo a été fondée en 2018 par Dominik Blattner, entrepreneur chevronné ayant plus d'une dizaine d'années d'expérience dans la conception d'applications de service hautement évolutives.

“Dans le climat social actuel, le support client fait partie intégrante de la stabilité et la croissance d'une entreprise qui a accueilli le télétravail pour répondre aux demandes d'une base de clients globalisée” dit Dominik Blattner, fondateur de Kaizo. “Avec l'augmentation des équipes de support qui travaillent dans un environnement numérique, fournir des normes pour mesurer la performance des agents n'a jamais été aussi important. Les OKRs sont la solution : ils permettent de quantifier le succès, la performance et la contribution de chaque membre des équipes ».

Kaizo a déjà accueilli plus de cinq cents entreprises et des centaines d'agents de support client, leur permettant de tirer profit de l'intelligence artificielle et de la gamification pour travailler à distance de façon plus efficace et se concentrer sur des objectifs communs afin de permettre la meilleure expérience possible pour leurs clients.

Christoph Auer-Welsbach, co-fondateur de Kaizo dit : « L'idée d'une main d'œuvre quantifiée, où vos succès et échecs ont une valeur forte semble motivant et engageant. Mais, en réalité, cela peut provoquer l'effet inverse en l'absence d'un environnement de travail physique. La solution unique de Kaizo permet aux entreprises de donner les moyens à leurs agents d'être performants tout en les conservant sur la durée et aux managers de s'adapter à des environnements de travail en évolution rapide sur la base de données et d'une plateforme d'engagement gamifiée ».

Kaizo offre des OKRs (*Objectives and Key Results*) actionnables par agent. Avec ce système de gamification, un agent paramètre ses objectifs personnels hebdomadaires et une fois qu'il les atteint, il est récompensé par points. Le produit est intégré au sein d'un plan de travail d'équipe existant et donne aux agents un feedback en temps réel avec un coach en intelligence artificielle et un avatar personnel sous forme de ninja. Ainsi, pour les managers, il est plus facile de suivre et de mesurer les performances de chaque agent, quelles que soient les influences externes du travail à distance. Et pour les agents, cela crée un sentiment de communauté dans l'environnement de travail qui est engageant et motivant. Sur la durée, cet environnement de

travail numérique unifié, dans le jeu, améliore l'engagement des agents, leur rétention et leur performance globale.

« Nous sommes enthousiasmés par l'approche innovante de Kaizo d'appliquer l'intelligence artificielle aux données de tickets existants provenant de plateformes telles que Zendesk et Salesforce pour optimiser les tâches du support client », dit Darian Shirazi, General Partner chez Gradient Ventures. « En utilisant le machine learning, Kaizo détecte les comportements dans la gestion du service client menant à de meilleurs résultats pour les clients, puis guide les agents vers la réplication de ces bonnes pratiques via des mécaniques de jeu. Aujourd'hui, le support client et les plateformes de service n'arrivent pas à exploiter les données de la bonne façon pour faciliter la vie des agents et les rendre plus efficaces. La demande générée depuis le lancement de Kaizo sur la marketplace Zendesk démontre que les agents attendaient une telle solution depuis longtemps ».

Kaizo offre une suite d'outils dont certains sont payants et qui permet aux agents de se manager tout en échangeant numériquement avec leurs collègues. La plateforme s'intègre parfaitement dans les outils existants et permet aux managers de guider les améliorations sur la base de données de performance. Cette approche progressive, ainsi que le processus de téléchargement facile depuis la marketplace Zendesk, a permis à Kaizo d'entrer dans le Top 10 des apps de support clients d'après le retour utilisateur. Plus de 500 entreprises utilisent actuellement la plateforme Kaizo, dont Truecaller, SimpleSurance, Miro, CreditRepairCloud, Justpark, Festicket et Nmbrs.

Dani Arias, Responsable du Support Client chez [CreditRepairCloud](#) dit : « Avec Kaizo, nous avons augmenté l'efficacité opérationnelle de notre équipe à distance et motivé nos agents dans l'augmentation du nombre de demandes traitées par heure. Il en résulte une division du temps de première réponse de 50% et une augmentation du nombre de tickets résolus par heure de 30% ».

Avec cette levée de fonds, Kaizo va travailler sur l'amélioration de la plateforme, l'expansion de ses marchés et la rétention client. L'entreprise a plusieurs postes ouverts dans ces domaines, que ce soit à son siège, à Amsterdam, ou à distance.

« À un moment où les centres d'appel du monde entier font face à beaucoup de stress et de pression, il est essentiel que les entreprises prennent soin des agents de leur service client, les forment, optimisent leurs activités quotidiennes et maximisent la satisfaction client, mais il est encore plus important de les aider dans leur développement en tant qu'individus, de les motiver et de les conserver. Nous soutenons la vision de Christophe et Dominik d'apporter une révolution basée sur l'intelligence artificielle dans le travail de millions d'agents du service client dans le monde, en agissant en temps réel au sein de leur CRM. Nous sommes ravis de les accompagner dans leur aventure entrepreneuriale qui va faire la différence pour une génération entière d'agents », dit Romain Lavault, General Partner de Partech.

Pour essayer Kaizo ou pour plus d'informations, voir <https://kaizo.com/>

A propos de Kaizo

Co-fondée par Dominik Blattner et Christoph Auer-Welsbach, la startup Kaizo basée à Amsterdam a pour ambition d'aider les employés à atteindre leurs objectifs et à avoir de l'impact dans leurs entreprises. Kaizo a développé une plateforme de gestion des performances pour les équipes de support client qui utilise la gamification et l'intelligence artificielle pour améliorer l'efficacité opérationnelle et augmenter la performance et l'engagement des équipes avec des OKRs actionnables. Pour plus d'informations, voir <https://kaizo.com/>

A propos de Gradient Ventures

Gradient Ventures est le fonds de capital risque de Google spécialisé en intelligence artificielle - qui investit dans des startups early stage et les connecte avec les ressources de Google, ses expertises en innovation et leadership technique dans l'intelligence artificielle. Le fonds vise à aider les fondateurs à répondre aux défis du développement de nouveaux produits technologiques, permettant aux entreprises de bénéficier des dernières techniques afin que des belles idées voient le jour. Gradient a été fondé en 2017 et est basé à Palo Alto en Californie. Pour plus d'informations, voir www.gradient.com.

A propos de Partech

Partech est un investisseur majeur au service des entreprises innovantes depuis ses bureaux de San Francisco, Paris, Berlin et Dakar. Ses équipes dédiées apportent du capital, de l'expérience opérationnelle et un soutien stratégique aux entrepreneurs à tous les stades de leur développement (amorçage, venture et growth) avec une capacité d'investissement de plus d'un milliard d'euros. Les tickets investis vont de €200K à €50M et couvrent une large gamme de technologies, produits et services pour les entreprises et les particuliers (logiciel, marques online, services, hardware, deep tech...). Les sociétés soutenues par Partech ont réalisé plus de 20 introductions en bourse et plus de 50 cessions stratégiques à plus de 100M\$.

Voir le portefeuille actuel de Partech : <https://partechpartners.com/companies>

Contact presse :

pr@kaizo.com