

Symend, une entreprise en démarrage de Calgary, transforme l'engagement numérique de la clientèle

22 MARS 2022 5 MIN DE LECTURE

Expertises Connexes

- [Capital de risque](#)
- [Sociétés émergentes et à forte croissance](#)
- [Technologie](#)



Située à Calgary, Symend est une entreprise technologique en phase de croissance qui se spécialise dans la transformation de l'engagement numérique de la clientèle en combinant la science du comportement et l'analytique pour réduire le taux de désabonnement des consommateurs, améliorer les taux de recouvrement et réaliser des gains d'efficacité pour les entreprises clientes.

« Au cours des cinq dernières années, nous avons modifié le descriptif recouvrement de créances en aidant à la fois le consommateur et les clients à obtenir des résultats positifs. Nous avons aidé à créer des interactions numériques empathiques avec plus de 35 millions de clients et n'avons jamais perdu une entreprise cliente », déclare le cofondateur Hanif Joshaghani.

Banquier d'affaires devenu entrepreneur, Hanif a cofondé Symend il y a six ans avec Tiffany Kaminsky, cofondatrice et directrice du marketing de l'entreprise. Hanif est arrivé au Canada après avoir fui l'Iran où sa famille et lui ont vécu dans des camps de réfugiés pendant dix ans avant de s'installer à Toronto. Hanif a grandi en sachant ce que c'était que d'avoir des difficultés financières et « d'être du mauvais côté par rapport à l'agent de recouvrement ». Ensemble, Hanif et Tiffany ont adopté une approche consistant à aider les clients comme eux et à inverser le processus pour en faire un processus d'amélioration de l'expérience et de l'engagement de la clientèle.

Aujourd'hui, Symend qui est à un point d'inflexion est en bonne voie pour devenir le gagnant de la catégorie et la nouvelle norme en matière d'engagement de la clientèle. Symend a déjà fait ses preuves auprès des clients les plus exigeants et s'apprête maintenant à accroître sa part de marché en s'orientant vers d'autres cas d'utilisation de sa plateforme comme la fidélisation et la rétention de la clientèle existante.

Symend a élaboré une plateforme numérique d'engagement de la clientèle sans code qui place systématiquement et scientifiquement la puissance de la science du comportement entre les mains des clients. Il s'agit de la seule plateforme du marché conçue pour s'adapter en permanence aux préférences comportementales des clients afin de leur offrir une expérience très personnalisée à grande échelle, et ce, même dans les « moments de vérité » les plus difficiles, comme le recouvrement, le tout afin d'améliorer la rétention et la fidélité.

Le 9 février 2021, Symend Inc. a annoncé qu'elle avait obtenu une extension de série B de 54 millions de dollars américains. Ce nouveau financement porte le financement total de Symend à ce jour à plus de 100 millions de dollars américains. La série B a été dirigée par Inovia Capital, société mondiale de capital de risque spécialisée dans la technologie, avec la participation d'un consortium d'investisseurs. Inovia Capital est une société de capital de risque qui est en train de passer de la phase de démarrage à celle de croissance et qui se concentre sur la création d'entreprises technologiques mondiales.

Inovia Capital a également dirigé une ronde de financement en mai 2020 lorsque Symend a réalisé son financement de série B de 43 millions de dollars américains. Cette ronde de financement était l'une des plus importantes rondes de série B de l'histoire récente de l'Alberta. Symend se développe dans de nouveaux secteurs verticaux, de nouvelles zones géographiques et augmente la taille de son équipe au Canada et aux États-Unis. L'effectif de la société a augmenté à près de 300 employés au cours de l'année dernière.

D'autres investisseurs de Symend, dont Ignition Partners, Impression Ventures, BDC Capital, Mistral Ventures et Markus Frind, ont également participé à l'opération dirigée par Inovia.

Hanif donne les conseils suivants aux autres fondateurs lorsqu'il s'agit de traiter avec des sociétés de capital de risque :

« La première leçon que j'ai apprise, c'est qu'il s'agit d'un parcours sur le long terme – il faut s'engager avec les partenaires et pas seulement lorsque vous avez besoin d'argent. Il est très important de nouer des relations et d'établir votre crédibilité opérationnelle. Soyez vraiment organisé en disposant d'une salle de données organisée lorsque vous vous tournez vers le marché. Comme vous le savez, la façon dont vous faites quelque chose en dit long sur votre manière d'agir de manière générale. La façon dont vous abordez la ronde est la façon dont vos partenaires perçoivent la façon dont vous gérez votre entreprise. Dotez-vous d'un modèle d'affaires très solide. Il est important de jouer votre meilleure carte lors de la ronde. Soyez clair sur votre proposition de valeur et sur son importance. Tout ce que vous ne pouvez pas exprimer clairement est un signe que vous ne le comprenez pas vraiment. »

« C'est un conseil similaire à celui que je donne à d'autres fondateurs : nouer ces relations avec des partenaires financiers dès le début et les entretenir, et pas seulement au moment de la demande de financement », explique Chad Bayne, coprésident du groupe des entreprises émergentes et à forte croissance chez Osler.

C'est la recette du succès de Symend, qui continue de développer sa clientèle et d'étendre son offre à l'échelle mondiale.

Pour des renseignements supplémentaires sur l'écosystème des entreprises émergentes et à forte croissance, lisez le [Rapport sur les éléments clés d'une opération : financements par capital de risque](#), notre premier rapport annuel exhaustif sur les opérations de financement par capital de risque et capital de croissance.

[Visionnez la discussion informelle d'Osler avec Hanif Joshaghani, fondateur de Symend.](#)