

Activité en hausse de + 45 % en 2011, fortes perspectives pour 2012

Yuseo s'affirme comme leader en France de l'analyse de l'expérience client digitale

Paris, le 26 janvier 2012 – En affichant une **croissance de plus de 45 % en 2011** (1,6 M€ de produits d'exploitation), Yuseo se positionne clairement comme **leader en France** dans l'univers de la mesure comportementale sur les canaux digitaux. Architecte de projets numériques depuis 11 ans, la société bénéficie d'un positionnement unique à ce jour, centré sur la mesure de l'expérience client. Face aux **nouveaux usages digitaux et au challenge de l'omnicanal**, pour des acteurs désireux d'optimiser leurs ressources (*humaines et financières*) pour **conquérir et surtout fidéliser leurs clients** via leur stratégie numérique, Yuseo se révèle un partenaire de référence permettant d'y voir clair pour **agir en connaissance de cause**.

2011 : la concrétisation d'une stratégie de spécialiste de son métier

Fidèle à son positionnement d'origine de spécialiste indépendant (*aucun développement technique ou graphique*), Yuseo a pu développer une expérience et une expertise uniques en France mais aussi en Europe autour de la **mesure qualifiée** de l'expérience client notamment sur Internet.

Autofinancée depuis sa création en 2001, la société a su **focaliser au fil des années son énergie et ses ressources sur son cœur de métier** pour accompagner dans la durée de nombreux groupes français et internationaux (*Club Med, Groupe PPR, Pernod Ricard, PayPal, etc.*), bénéficiant d'une excellente fidélité client.

L'apport opérationnel des outils issus et supportés par son département R&D permet à nouveau en 2011 à Yuseo d'intervenir **pour plus de 25 % sur des projets à l'échelle mondiale : USA, Chine, Japon et Europe**.

Observatoire e-Performance : une référence qui ne cesse de se renouveler

En ayant investi en octobre 2008 dans son Observatoire e-Performance (www.observatoire-eperformance.com), Yuseo faisait le pari que le marché était preneur d'indicateurs qualifiés « **sans langue de bois** » de mesures de l'expérience client en ligne. En privilégiant la dimension statistique en plaçant **le consommateur final au centre des débats**, l'Observatoire est devenu une référence en termes de benchmark concurrentiel dans les plus grands univers du e-commerce en France : **150 sites évalués par plus de 18.000 internautes !**

L'IMRG (*organisme référent en Grande-Bretagne qui regroupe les plus grands distributeurs du marché considéré comme le plus mûr en Europe en matière d'e-commerce*) ne s'y est pas trompé en s'associant aux éditions lancées pour le marché britannique depuis juin 2011.

Pour 2012, pour rester au plus proche des enjeux clients, deux évolutions importantes seront déployées :

- une méthodologie encore plus axée « **veille marché** »,
- une dimension de **mesure de l'expérience client « cross canal »**, pour alimenter avec des métriques pertinentes le chantier de l'omnicanal.

Maîtres mots 2012 : nouveaux usages digitaux et positionnement international

Au-delà de la concrétisation des performances de 2011, Yuseo entend avant tout affirmer son leadership en restant fidèle à ses principes fondateurs : **professionnalisme** (*l'ergonomie est sa spécialité*), **pertinence** et **qualité**. Pour cela, le volet international va prendre une nouvelle dimension avec l'intensification de sa présence en direct sur le marché britannique dès février 2012 et la mise en place de collaborations sur d'autres pays clés.

Pour accompagner les directeurs de projets et relever le challenge des nouveaux usages digitaux, Yuseo va déployer **une stratégie organique et mettre en place des partenariats** pour proposer des **indicateurs qualifiés à la fois verticaux** (*pour chaque canal*) et **dans la durée** (*vision longitudinale*).

Contact : Jean-Pierre Le Borgne, Directeur Associé – Tél. 01 40 33 30 01 – jpleborgne@yuseo.com

À propos de Yuseo

Architecte de projets numériques depuis 2001

La mesure comportementale qualifiée au service du Marketing

Fondée en janvier 2001, Yuseo est spécialisée en ergonomie des systèmes interactifs, leader dans son domaine en France. Yuseo se consacre à la réalisation d'études et de conseils spécifiques sur différentes interfaces (Internet, logiciel, SVI, Mobiles,...) afin d'optimiser l'expérience client, la satisfaction utilisateur et l'image de marque. Forte des labels « OSEO » et « Jeune Entreprise Innovante » et Lauréat PM'UP 2009, Yuseo dispose d'un positionnement unique, reposant sur ses propres outils d'analyses comportementales quantitatives (WebBehave et Yuscard) développés par une équipe interne R&D permettant de coupler et de tirer meilleur parti du quantitatif et du qualitatif client.