

Mayday rejoint USU pour bâtir le leader européen du Knowledge Management

Paris, France / Möglingen, Allemagne, le jeudi 11 septembre 2025

USU GmbH, acteur majeur des solutions de gestion IT et de Knowledge Management, annonce l'acquisition de Mayday, pionnier français de la gestion des connaissances basées sur l'IA pour la relation client. Cette opération s'inscrit dans la stratégie de croissance internationale de l'entreprise.

USU GmbH fait l'acquisition de Mayday, premier fournisseur français de solutions de gestion des connaissances basées sur l'IA, poursuivant ainsi sa stratégie de croissance à l'international. Éditeur de premier plan de logiciels et de solutions de gestion des connaissances pour le service informatique et le service client, USU renforce sa position de leader du marché européen par cette opération. L'intégration de Mayday, solution reconnue comme l'une des plus avancées au monde dans le domaine de la gestion des connaissances (Knowledge Management – KM), dans le portefeuille d'USU va entraîner un essor significatif en matière de croissance et d'innovation : l'automatisation basée sur l'IA, des fonctionnalités d'expérience/interface utilisateur de premier plan et un délai de rentabilité extrêmement rapide complètent l'offre KM existante d'USU de manière optimale. Ensemble, les deux entreprises poursuivent un objectif commun : atteindre, grâce à l'IA, un niveau d'excellence inédit en matière de service client et de service informatique.

La gestion des connaissances comme prérequis indispensable à tout projet IA au sein des services clients

Selon les rapports actuels de Gartner, les entreprises adoptent de plus en plus des solutions de gestion des connaissances automatisées basées sur l'IA pour leur service client, car la collecte, la création et le traitement des connaissances via l'IA rendent progressivement obsolètes les pratiques traditionnelles de gestion des connaissances.

Depuis des années, USU et Mayday alignent leurs technologies sur ces prévisions. Les deux entreprises partagent la même conviction : « No KM =

No AI » (pas de gestion des connaissances = pas d'intelligence artificielle). En effet, une base de connaissance structurée et entretenue est la condition indispensable pour mettre en place une automatisation performante et utiliser efficacement l'intelligence artificielle. Par leur fusion, USU et Mayday permettent aux entreprises de transformer les connaissances en force et déployer toute la puissance de l'IA.

Des synergies optimales, à la fois stratégiques et technologiques

La combinaison des forces des deux entreprises donne naissance à des possibilités uniques pour les clients actuels et futurs, et crée les conditions idéales pour favoriser l'innovation, l'évolutivité et l'excellence du service client :

- **Une IA de pointe pour libérer le plein potentiel de la connaissance**
Une intelligence artificielle de confiance qui traite les demandes à grande échelle, rapidement, avec précision et en optimisant l'usage des ressources.
- **Une expérience utilisateur moderne et intuitive**
Des processus et une interface utilisateur modernes alliés à la gestion intelligente des connaissances procurent aux utilisateurs une expérience intuitive, fluide et efficace.
- **Une expertise en KM pour répondre aux besoins de tous les services clients**
Grâce à leur longue expérience en matière de projets clients complexes, les deux entreprises ont pu établir de nouvelles normes en termes de capacité d'adaptation, de personnalisation et d'orientation client.
- **Intégration ITSM fluide et nouveaux potentiels de ventes croisées**
L'intégration de solutions KM basées sur l'IA dans les systèmes de gestion des services informatiques crée de nouvelles synergies – tant technologiques que commerciales.

Dr. Benjamin Strehl, CEO d'USU GmbH :

« L'acquisition de Mayday constitue une étape importante dans la poursuite de notre croissance dans le domaine de la gestion des connaissances. Mayday complète notre portefeuille de manière optimale. En unissant nos forces, nous pouvons accéder à de nouveaux segments de clientèle, renforcer notre présence à l'international et augmenter nos parts de marché de manière durable. Nos clients peuvent également profiter de fonctions innovantes, d'une évolutivité accélérée et du développement de nos solutions de plateforme basées sur l'IA. »

Damien Popote, CEO et co-fondateur de Mayday :

« Nous avons toujours eu pour objectif de transformer le service client en faisant appel à la gestion intelligente des connaissances. En intégrant le groupe USU, nous pouvons élever cette vision à l'échelle internationale et allier nos forces pour accélérer notre croissance. USU est pour nous le partenaire parfait : il existe une complémentarité technologique évidente et, sur le plan culturel, nous partageons les mêmes valeurs d'orientation client et d'excellence. »

Mayday et ses 50 collaborateurs rejoignent le groupe USU, tout en assurant la continuité des solutions et modules déjà plébiscités par leurs clients.

Ce communiqué de presse est disponible à l'adresse <https://www.usu.com/fr/news>.

USU GmbH

Éditeur de premier plan de logiciels et de solutions de gestion des connaissances pour le service informatique et le service client, USU aide ses clients à utiliser les ressources informatiques de manière optimale à l'ère du cloud et de l'IA. Dans le monde entier, des organisations font appel à nous pour la modernisation de leur infrastructure informatique, la réduction des coûts liés au cloud et l'amélioration de la qualité de leurs services.

Les technologies USU assurent une large transparence et un contrôle étendu des environnements informatiques hybrides – des centres de données sur site aux services basés sur le cloud et aux ressources matérielles. Par ailleurs, la plateforme basée sur l'IA d'USU sert de base de connaissances centrale et fournit des informations pertinentes pour tous les canaux de communication et services clients.

Communiqué de presse



Pour plus d'informations, consultez le site : <https://www.usu.com/fr/>.

Mayday SAS

Fondée en 2020, Mayday est le leader des solutions de gestion des connaissances en France. Sa mission est de renforcer les capacités des conseillers et d'optimiser les performances des outils d'IA en leur donnant accès aux bonnes connaissances, au bon endroit et au bon moment. En seulement quelques années, elle est devenue la solution de référence, adoptée par les leaders du marché et utilisée par un conseiller client sur cinq en France. Aujourd'hui, Mayday est déjà présente dans 20 pays.

S'appuyant sur une plateforme d'IA de pointe, Mayday permet aux entreprises de collecter, gérer et diffuser leurs connaissances avec une efficacité renforcée, donnant ainsi plus de pouvoir aux collaborateurs, améliorant la satisfaction client et redéfinissant l'expérience client.

Plus d'informations : <https://www.mayday.fr>

Contact presse

USU GmbH

Corporate Communications

Verena Fahrbach

Email: verena.fahrbach@usu.com

Mayday

Agence Relations

Jihane Teretal

Email: jihane@jt-conseil.com