

Communiqué de presse

Open renforce son offre conseil avec l'acquisition de CRM Centric, spécialiste de la relation client et usager

Paris, le 4 juillet 2022 – Open, partenaire de confiance des grandes entreprises dans l'accompagnement de leurs enjeux de transformation IT et Digitale, annonce l'acquisition du cabinet de conseil et d'intégration CRM Centric, partenaire Salesforce. L'activité Digital Consulting d'Open se voit ainsi renforcée avec le volet de la relation client et usager

Une nouvelle étape qui permet à Open de renforcer son positionnement de partenaire de confiance pour les acteurs privés et publics.

En 2021, Open présentait sa stratégie à horizon 2024 avec comme ambition de positionner le numérique comme le vecteur essentiel et l'accélérateur de la transformation culturelle, organisationnelle et technologique de la société.

Partenaire historique des Administrations Publiques pour leur transition numérique, acteur technologique de référence dans la modernisation des usages proposés par l'état, Open accompagne les acteurs du public au quotidien dans l'accélération de leur transformation.

Dans cette dynamique et pour compléter son offre, Open franchit une étape en intégrant le cabinet de conseil et d'intégration CRM Centric, spécialiste Salesforce.

Cette acquisition permettra aux entreprises et notamment aux acteurs du service public de bénéficier d'une offre d'expertise dans l'accompagnement bout en bout de leurs projets CRM et GRU (Gestion de la relation usager) des phases de conseil, conduite du changement et audits fonctionnels, jusqu'aux étapes d'intégration et de maintien en condition opérationnelle.

CRM Centric, une nouvelle offre conseil pour Open

L'offre Conseil d'Open regroupe les activités en conseils organisationnels et technologiques dans les domaines de la communication digitale (Agence La Netscouade), du Cloud, de la Data et du Modern Digital Workplace (Agence Kynapse), et propose à présent une brique additionnelle sur la relation clients et usagers grâce à l'expertise apportée par cette nouvelle acquisition.

*« CRM Centric apporte un savoir-faire conseil de haut niveau autour du Data Marketing et de la gestion de la relation Client/Usager ainsi qu'un savoir-faire pointu autour de la solution Salesforce. Ceci vient renforcer notre offre à valeur ajoutée et permettre une forte accélération de son développement afin de répondre aux attentes de transformation stratégiques de nos clients. » **Fakhri OUHAICHI Directeur Digital Consulting***

Avec une expérience acquise au cours des 10 dernières années sur les différents cloud de Salesforce et tout particulièrement la performance commerciale, le marketing et le service clients, CRM Centric accompagne les grands comptes, les ETI et les acteurs publics dans leur réflexion et mise en œuvre de solutions de relation clients et usagers, d'acquisition de nouveaux clients et d'optimisation organisationnelles et métiers visant à améliorer notamment la qualité de services délivrés aux administrés.

*« Nous sommes très heureux de rejoindre Open et de pouvoir ajouter notre domaine d'expertise qui s'inscrit parfaitement dans leur démarche stratégique #impact24. Nous avons retrouvé chez Open un ADN commun : facilitateur de réussite et satisfaction client qui caractérise parfaitement notre positionnement customer centric » **Sylvain DEBEAULIEU Directeur des Opérations & Stéphane ROUX Directeur Conseil***

A propos de CRM Centric

Cabinet de conseil et d'intégration pure player Salesforce créée en 2006, CRM Centric a accompagné plus de 200 clients dans la mise en œuvre de stratégie de gestion de la relation client et l'intégration de cloud Salesforce, tout particulièrement la performance commerciale, les services clients / SAV et les activités de Marketing Automation. Avec une offre sur 3 axes : Intégration, synchronisation et conduite au changement, CRM Centric adresse des entreprises multisecteurs dont le Retail, la Banque & Assurance, l'Energie et le Secteur Public. Pour en savoir plus sur Open : www.crm-centric.com

A propos d'Open

Avec 3800 collaborateurs et un chiffre d'affaires de 336 M€ en 2021, Open se positionne comme le partenaire de confiance des grandes entreprises françaises publiques et privées, engagé dans leur transformation IT et digitale et intervient principalement en France et à l'international au Luxembourg et Roumanie. Sa mission : conseiller ses clients dans leur trajectoire de transformation, concevoir, réaliser et opérer des systèmes d'information agiles, résilients et sécurisés et apporter des solutions logicielles innovantes en mode SaaS, en s'appuyant sur ses trois activités : Digital Consulting, Digital & IT Services, Digital Solutions.

Open inscrit sa raison d'être dans une logique d'avenir « Faire du numérique le vecteur de transformation pour un monde respectueux des valeurs humaines et environnementales » en cohérence avec ses valeurs d'entreprise : Agilité, Responsabilité, Engagement.

Pour en savoir plus sur Open : www.open.global

Contact presse – Agence Wellcom

open@wellcom.fr / 01 46 34 60 60