

Engagement client : Capgemini s'offre l'américain LiquidHub

Fin octobre, **Capgemini** l'avait annoncé lors de la publication de ses résultats du 3^{ème} trimestre. Le groupe de services informatiques (intégration, développement de logiciels), d'origine française et de portée internationale, entend mener des acquisitions ciblées pour augmenter son chiffre d'affaires de 2 % en 2018.

Cette stratégie de croissance externe répond à sa volonté de se renforcer à la fois dans le digital et le cloud et sur le continent nord-américain où le groupe réalise 31% de son chiffre d'affaires (en croissance de 6,9 %).

La première proie répond au cahier des charges. **Capgemini met la main sur LiquidHub**, une société américaine spécialisée dans « l'engagement client » en offrant une expérience unifiée à travers les différents canaux de contacts, numériques ou physiques.

Le montant de ce rachat s'élève à environ deux fois le chiffre d'affaires, sachant que LiquidHub a enregistré, en 2017, quelque 200 millions d'euros de revenus.



Créée en 2000 et basée à Philadelphie (Pennsylvanie), [LiquidHub](#) opère dans quatorze pays, en Amérique du Nord, en Europe (mais pas en France) et en Asie.

Elle emploie plus de 3000 designers, architectes numériques et autres spécialistes de l'analytique pour concevoir des expériences clients innovantes destinées à attirer, acquérir et fidéliser les consommateurs. Ils travailleront avec les équipes digitales de Capgemini.

Couvrir tout le cycle de l'engagement client

LiquidHub a développé une suite de solutions de marketing, de vente et de commerce pour couvrir l'ensemble du cycle de vie de l'engagement client.

La société a également mis en place des plateformes « as-a-service » spécifiques à certains métiers.

Dédiée au secteur de la santé, sa solution « Speciality Pharma Insights » propose de fluidifier la relation entre les patients, les professionnels de soins et les acteurs de l'industrie pharmaceutique.

Quant à la plateforme « Customer Acquisition », elle est davantage destinée aux professions réglementées.

[Selon Crunchbase](#), LiquidHub aura réalisé quatre levées de fonds en dix ans pour un montant cumulé de 93 millions de dollars.

La société américaine a aussi procédé à six acquisitions, des éditeurs (Eveo) ou des agences (Annik) évoluant comme elle dans le marketing digital.

De son côté, Capgemini emploie 200 000 collaborateurs dans plus de 40 pays pour un chiffre d'affaires de 12,5 milliards d'euros en 2016. La firme technologique a célébré en octobre dernier [son 50ème anniversaire](#).

(Crédit photos : LiquidHub)