

COMMUNIQUE DE PRESSE

## **Freshworks accélère son expansion européenne et s'installe en France et au Benelux**

**L'une des plus prometteuses licornes indiennes ouvre des bureaux en France pour accélérer sa croissance et renforcer son support d'une large base de clients déjà conquis par ses solutions**

**Paris, le 6 mai 2019** : Freshworks, innovateur mondial dans le domaine des solutions d'engagement client, annonce l'ouverture de 2 nouveaux bureaux régionaux, le premier à Paris et le deuxième à Utrecht (Pays-Bas). Cette expansion fait suite à trois années de croissance en Europe et à la multiplication des opportunités sur le marché où l'entreprise affiche comme ambition de transformer numériquement les entreprises qui ont été laissées pour compte par les solutions traditionnelles.

Créé en 2010, Freshworks s'est rapidement imposé sur le marché mondial de l'expérience et de la relation client au travers de sa suite complète de produits SaaS (Software As a Service). Ses solutions comprennent le support client au travers d'une approche omnicanal, le CRM, des outils d'automatisation du marketing, ainsi que des outils de ticketing IT et de collaboration interne pour les entreprises de toutes tailles. Celles-ci permettent de créer des expériences clients exceptionnelles et offrent aux entreprises la possibilité de partager en interne une vue à 360 degrés des informations clients.

Avec les nouveaux bureaux de Paris et d'Utrecht, l'entreprise SaaS, dont le siège social se trouve à San Mateo, aux États-Unis, compte désormais dix bureaux dans le monde, dont un à Berlin et un autre à Londres et emploie plus de 2 000 salariés, répartis sur quatre continents – dont plus de 100 en Europe. [Freshworks a également obtenu 100 millions de dollars](#) lors de sa dernière levée de fonds auprès d'Accel Partners, Tiger Global, Sequoia et CapitalG (anciennement Google Capital) en juillet 2018. La même année, la société a [franchi la barre des 100 millions de dollars de chiffre d'affaires en revenus récurrents annuels \(ARR\)](#).

**Le bureau de Paris est dirigé par Christopher Wiltberger** qui à l'occasion de l'ouverture de ce dernier déclare, « Nous sommes particulièrement heureux de notre arrivée sur le marché français qui correspond à la volonté de Freshworks d'intensifier son développement en Europe pour répondre aux besoins des PME et grandes entreprises. Selon les rapports du secteur\*, le marché de l'expérience et de la relation client en Europe devrait représenter 20,2 milliards de dollars d'ici 2023. Alors que les premiers acteurs du cloud n'ont pas réussi à délivrer leurs promesses nous arrivons au bon moment avec la réponse appropriée. »

Les solutions Freshworks sont couramment utilisées par les entreprises dans les secteurs du voyage, de l'e-commerce, de la santé, de la grande consommation et des services. En France l'entreprise compte déjà plusieurs centaines de clients parmi lesquels **Bonduelle**, **FCM Travel Solutions**, **Essec Business School** ou encore **La Banque Postale**.

Ayant multiplié par 3 son nombre de clients en moins d'un an, Freshworks entend capitaliser sur la forte demande des entreprises dans la région autour de l'expérience client. Pour répondre à cette demande, Freshworks s'appuie sur son réseau de partenaires et de revendeurs couvrant la plupart des régions stratégiques. Ce réseau constitue une part intégrante du service client et un facteur de succès. Freshworks prévoit de le doubler en

Europe du Sud, au Benelux, dans les pays nordiques et en Europe orientale d'ici la fin de l'année

**Romain Hervé, Co-fondateur et Président de Cirruseo**, partenaire de Freshworks en France, déclare : « Offrir une excellente expérience client est devenu la clé du succès commercial dans la plupart des entreprises. Tandis que Cirruseo a développé la méthodologie et les techniques permettant un accompagnement ciblé à chaque corps de métier mêlant expertise et savoir-faire, Freshworks propose une plate-forme d'engagement client complète, facile d'utilisation, simple à comprendre et à maîtriser. Le produit est intuitif et ergonomique, et possède un grand potentiel sur le marché de par sa puissance technique et son prix très attractif. Afin de se développer et de promouvoir la solution sur le marché français, la mise en place d'un partenariat entre Cirruseo et Freshworks était une évidence. Depuis, ce partenariat a permis d'accroître nos références en un temps record tout en fournissant des solutions de qualité aux clients. »

**Girish Mathrubootham, fondateur et PDG of Freshworks**, déclare : « Notre bureau parisien nous donne l'occasion d'offrir un niveau de service plus élevé, d'accroître la sensibilisation locale et d'être des membres actifs de l'écosystème du pays. De plus, Paris continue de s'imposer comme une place florissante pour les entreprises technologiques, stimulant la croissance de ces dernières et offrant un vivier d'opportunités permettant à l'entreprise d'être un moteur d'innovation technologique. »

*\*Source- Gartner Forecast: Enterprise Application Software, Worldwide, 2017-2023, 1Q 2019 Update.*

### **À propos de Freshworks**

Freshworks propose aux entreprises de toutes tailles des logiciels d'engagement client qui permettent aux professionnels du support client, des ventes et du marketing de communiquer efficacement et en toute simplicité avec leurs clients, tout en leur offrant des moments d'exception. Grâce à une suite complète de produits SaaS (Software As a Service), Freshworks crée des expériences clients exceptionnelles et permet aux entreprises de partager en interne une vue à 360 degrés des informations clients pertinentes.

Fondée en octobre 2010, Freshworks Inc. est soutenue par Accel, Tiger Global Management, CapitalG et Sequoia Capital India. Freshworks, qui se constitue d'une équipe de plus de 2000 personnes, a son siège basé à San Mateo en Californie, avec des bureaux en Inde, au Royaume-Uni, en Australie, en Allemagne et en France. La suite Cloud de l'entreprise est utilisée par plus de 150.000 entreprises à travers le monde, dont le NHS, Honda, Rightmove, Hugo Boss, Citizens Advice, Toshiba et Cisco.

Pour plus de renseignements, consultez [www.freshworks.com](http://www.freshworks.com)

#### **Media Contact :**

##### **Freshworks**

Angelica Reyes

Email: [angelica.reyes@freshworks.com](mailto:angelica.reyes@freshworks.com)

##### **OneChocolate**

Laure Guyon

01.41.31.75.07

Email: [laure@onechocolate.fr](mailto:laure@onechocolate.fr)