

JUILLET 2011

## WEBHELP RENOUVELLE SON ACTIONNARIAT

*Acteur de référence dans l'externalisation des centres d'appels, Webhelp se lance dans une troisième opération de LBO avec le Fonds Charterhouse.*

Créé en 2000 et pionnier sur ce segment, Webhelp est aujourd'hui un des leaders français des centres d'appels externalisés à l'étranger (appelés « offshore »), réalisant un chiffre d'affaires en 2010 de 160 M€. Cette nouvelle opération permet la sortie des Fonds Barclays Private Equity et d'Astorg Partners, respectivement organisateurs des LBO en 2006 et 2007, ainsi que celle de Capzanine et d'autres investisseurs. A cette occasion, Capzanine se fait également rembourser sa mezzanine.

Positionné sur le marché des appels entrants à forte valeur ajoutée (assistance technique et commerciale), Webhelp agit pour le compte de clients prestigieux dans des secteurs aussi variés que les télécoms, la distribution, l'internet, l'assurance ou encore les médias. L'objectif de l'équipe dirigeante, Olivier Duha et Frédéric Jousset, est de fournir des prestations de qualité à leurs partenaires, dans un cadre contractuel flexible et à des prix attractifs grâce à des centres délocalisés. Avec ce positionnement, l'entreprise a su en quelques années devenir un acteur incontournable sur son marché. Implanté en France, au Maroc et en Roumanie, Webhelp maîtrise la totalité des canaux de communication (téléphone, fax, email, courriers, chat...), afin d'optimiser la gestion des différentes étapes de la relation client.

Selon l'équipe dirigeante, ce LBO tertiaire va permettre d'accélérer l'internationalisation de ses activités, car à ce stade Webhelp réalise encore une majeure partie de son chiffre d'affaires en langue française. L'arrivée de ce nouvel actionnaire sera donc l'occasion de pénétrer de nouveaux territoires géographiques, mais aussi de poursuivre le développement de nouvelles activités, à l'instar de celles déjà lancées : Webhelp TLS, pour le télésecrétariat ou encore Webhelp Office, pour les créations de contenus.