



CAPZANINE

&



## Second LBO pour Webhelp

25/06/2007

*Depuis 2005 Capzanine accompagne Webhelp et s'engage de nouveau à ses côtés.*

Créée en 2000, et pionnière sur ce segment, Webhelp est aujourd'hui le leader français des centres d'appels externalisés à l'étranger, appelés « offshore » (3478 positions). Il y a 18 mois, Capzanine finançait aux côtés de Barclays PE un premier LBO pour accompagner la société dans une nouvelle phase de développement. Aujourd'hui l'opérateur de centres de contacts multimédias poursuit sur cette voie avec un LBO secondaire organisé cette fois par Astorg Partners et Capzanine renouvelle sa confiance à l'équipe dirigeante puisqu'elle finance de nouveau une partie de la mezzanine.

Webhelp est positionnée sur le marché des appels entrants à forte valeur ajoutée (assistance technique et commerciale) pour des clients prestigieux dans des secteurs aussi variés que les télécommunications, la distribution, l'accès à internet, l'assurance ou les médias. L'objectif de l'équipe dirigeante, Olivier Duha et Frédéric Jousset, est de fournir des prestations de qualité à ses partenaires dans un cadre contractuel flexible et à des prix attractifs grâce à des centres délocalisés. Grâce à ce positionnement, Webhelp a su en quelques années devenir leader sur son marché.

Implantée 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.

Pour Frédéric Jousset, la logique de ce LBO secondaire se fonde surtout sur une « accélération de la croissance de l'entreprise ». La logique a fait ses preuves lors du LBO primaire puisque le chiffre d'affaires a cru de 120% en moyenne sur ces trois dernières années.

Conforme à sa philosophie d'investissement, Capzanine a souhaité renouveler son partenariat avec Webhelp, séduit à la fois par l'esprit très entrepreneurial de son équipe dirigeante et le fort potentiel de croissance de la société.