

LE GROUPE WEBHELP A SIGNÉ UN ACCORD POUR ACQUÉRIR SELLBYTEL DANS UNE OPÉRATION STRATÉGIQUE

L'acquisition renforce la position de Webhelp sur le marché européen des CRM BPO

Paris, 19 JUIN, 2018 – Le groupe Webhelp, leader mondial du BPO et de l'expérience client, a annoncé aujourd'hui la signature d'un accord pour l'acquisition de 100 % du groupe Sellbytel. Sellbytel est une filiale en propriété exclusive d'Omnicom Group Inc. (NYSE: OMC).

En ajoutant Sellbytel au Groupe, Webhelp étend sa présence géographique en Europe et ajoute à son portefeuille une liste étendue de marques internationales et de services à forte valeur ajoutée. Suite à cette acquisition, le groupe Webhelp prévoit un chiffre d'affaires de 1,3 milliard d'euros à fin 2018, soutenu par une équipe de 50 000 personnes au service de plus de 500 clients dans 35 pays.

Sellbytel a été créé par Michael Raum, Président et CEO, en 1988 et fait partie du groupe Omnicom depuis 1994. La société a établi une forte présence en Allemagne, en Espagne et au Portugal ainsi qu'en Malaisie et plus récemment à Porto Rico. Sellbytel a développé une forte expertise dans la mise en place d'opérations multilingues pour le compte de certaines marques les plus fortement valorisées au monde. Son portefeuille de clients compte de grandes entreprises internationales, en particulier dans les secteurs des hautes technologies et du commerce en ligne, ainsi que de nombreuses marques locales. Le bureau de Sellbytel à Barcelone offre du très haut de gamme en termes d'opérations multilingues avec environ 4 000 personnes travaillant dans plus de 20 langues. Cette expertise a été étendue à Kuala Lumpur et à Porto Rico au sein de centres multilingues desservant la région APAC et les Amériques.

En plus de sa complémentarité géographique et de son expertise multilingue, Sellbytel améliore le portefeuille de services de Webhelp dans plusieurs domaines stratégiques tels que des solutions intégrées « end-to-end » dans les activités de vente et de support B2B, ainsi qu'un modèle innovant de télétravail qui emploie plus de 500 personnes au service de divers clients.

En devenant partie intégrante de Webhelp, Sellbytel pourra s'appuyer sur sa solide expertise de fournisseur en BPO CRM et aura accès à une grande palette de compétences supplémentaires, une présence géographique étendue lui permettant de proposer des services délocalisés de proximité à ses clients, ainsi que de l'expertise dans des domaines tels que l'IA, l'analyse, les plates-formes omni-canal et des services spécialisés fournis par des filiales de Webhelp telles que Telecats, Netino et les services de paiement Webhelp.

Olivier Duha et Frédéric Jousset, les cofondateurs de Webhelp ont déclaré : « *Cette acquisition est non seulement une étape majeure pour renforcer notre position en Europe,*

[Tapez ici]

mais est aussi une formidable opportunité d'élargir notre portefeuille de services et notre couverture géographique. Après 18 années de croissance ininterrompue, Webhelp renforce sa position de leader dans le secteur du BPO CRM. L'adéquation avec la direction de Sellbytel a été un élément décisif de cet accord et a certainement nourri notre enthousiasme de construire cet avenir ensemble. »

Michael Raum, le fondateur de Sellbytel a ajouté : « *Nous sommes fiers de ce que nous avons accompli au cours des 25 dernières années avec nos partenaires Omnicom, et nous sommes très enthousiastes quant à notre avenir avec Webhelp. La direction de Sellbytel est ravie de faire équipe avec l'une des entreprises les plus performantes de notre secteur. Notre culture et notre vision communes sont des éléments clés de notre réussite future. »*

La direction de Sellbytel continuera à être fortement impliquée dans la croissance future de l'entreprise et assurera la continuité auprès des clients de l'entreprise, tout en étant capable de fournir une gamme plus complète de services. Webhelp et Sellbytel s'attendent à profiter de synergies significatives suite à l'opération grâce à l'expertise et aux capacités améliorées du groupe dans son ensemble, au travers de pollinisation croisée des services, l'accès à de nouvelles régions et à des modèles de délocalisation de proximité.

À l'avenir, la stratégie de Webhelp est de continuer à croître à la fois de manière organique et par acquisition au cours des prochaines années, à la fois en termes d'expansion géographique et d'ajout de nouvelles compétences.

L'opération devrait être conclue au troisième trimestre 2018, après approbation des autorités de réglementation compétentes.

À PROPOS DE WEBHELP

Webhelp est fournisseur mondial de BPO (externalisation des processus d'affaires), spécialisé dans l'expérience client, la gestion des paiements, ainsi que dans les services de vente et de marketing à travers les canaux vocaux, sociaux et numériques.

Présent sur 110 sites dans 33 pays employant quelques 40 000 collaborateurs, nous nous concentrons sur l'amélioration des performances d'ingénierie et la transformation réelle et durable des modèles d'exploitation de nos clients pour générer des avantages financiers. Nous travaillons avec certaines des marques les plus progressistes au monde.

Basée à Paris, la société a fait progresser son chiffre d'affaires de plus de 250 % au cours des 4 dernières années en investissant dans ses employés, dans l'environnement de travail ainsi qu'en développant ses capacités analytiques et opérationnelles afin de proposer une solution transformationnelle d'externalisation répondant aux défis d'un monde omnicanal.

Webhelp appartient à la direction depuis mars 2016 et à KKR, une société d'investissement mondiale de premier plan.

Pour plus d'informations, visitez le site www.webhelp.com.

[Tapez ici]

À PROPOS DE SELLBYTEL

Au niveau mondial, le groupe Sellbytel est l'un des experts de l'externalisation des services de la vente, service client, et assistance technique avec des activités dans 28 sites couvrant l'Espagne, l'Allemagne, le Portugal, Puerto Rico et la Malaisie. Pour plus d'information, visitez le site www.sellbytel.com