

AMBASSADEUR MIDDELGROTE BEDRIJVEN: **MIFRATTEL**

CONSOLIDEREN IN HETEROGENE MARKT

Door een combinatie van organische groei en een overname is Mifratel uit Gent uitgegroeid tot een toonaangevende speler in de markt van de contactcenters. Opleiding en flexibiliteit zijn de belangrijkste succesfactoren.

De consolidatie woedt volop in de snelgroeïende markt van de contactcenters. Nog maar enkele weken geleden lijfde Christian Dumolin met Koramic2Engage zijn sectorgenoot Call-IT in. Mifratel is een belangrijke runner-up in die consolidatiegolf, want met Ebos deed ook het Gentse bedrijf vorig jaar een belangrijke acquisitie. "In ons land zijn er zowat honderd bedrijven in onze sector actief, maar het is een heterogeen gezelschap. De grootste tien bedrijven realiseren samen zo'n 80 procent van de sectoromzet", zegt Frank Dhooghe, de CEO van Mifratel. "We willen blijven consolideren, al zullen we nooit puur omzet kopen. We hoeven niet de grootste te zijn, wel de beste. We kijken uit naar partijen die ons bedrijf iets kunnen bijbrengen, zowel geografisch als in expertise."

Na de overname van Ebos realiseert Mifratel een omzet van zowat 40 miljoen euro. Het bedrijf telt 850 medewerkers in zeven vestigingen, waaronder een in Luxemburg en een in Marokko. "De buitenlandse vestigingen zijn belangrijk, omdat we zo onze dienstverlening uitbreiden met extra talen", zegt Dhooghe.

Voor multinationals en starters

Mifratel werd in 2002 opgericht door Kristel D'hondt die later de steun kreeg van de investeringsmaatschappij Arkafund. In het voorjaar van 2014 bereikte het Belgische investeringsfonds KeBeK een akkoord over de overname van de aandelen van D'hondt en Arkafund.

Wat later kwam Frank Dhooghe als CEO aan boord. "KeBeK is veel meer dan louter een financiële partner", benadrukt hij. "De mensen van KeBeK denken strategisch mee en helpen ons het groeipad uit te tekenen", zegt Dhooghe. "Mifratel is al jaren een vaste klant bij de Trends Gazellen. We zijn in het verleden al ambassadeur geweest

"Onze sector heeft jammer genoeg nog altijd een verkeerd imago"



FRANK DHOOGHE
"We hoeven niet de grootste te zijn, wel de beste."

bij de kleine bedrijven en nu bij de middelgrote. Hopelijk mogen we binnen enkele jaren ook pronken met de trofee bij de grote bedrijven."

Het klantenbestand van Mifratel omvat ruim veertig bedrijven in een vijftiental sectoren, met de klemtoon op de energie- en de telecomsector. Voor de grootste klanten heeft het bedrijf teams tot honderd personen. "Het zijn niet allemaal multinationals. Dat is een wijdverspreid misverstand. Wij hebben ook piepjonge bedrijven en starters als klant. Voor Asoreco organiseren we bijvoorbeeld de afspraakplanning", vertelt Frank Dhooghe.

Gemotiveerde werknemers

Aandacht voor opleiding en flexibiliteit zijn naar eigen zeggen de belangrijkste succesfactoren. "We investeren veel in de opleiding van onze mensen, zodat ze zich kunnen ontwikkelen tot multidisciplinaire en veelzijdige agenten. Daarnaast hechten we veel belang aan het contact met de klant, zodat de kennisoverdracht optimaal verloopt."

Het vinden en houden van de juiste medewerkers is een van de prioriteiten van Mifratel. Het bedrijf werkt onder andere samen met Randstad, dat op de werkvloer aanwezig is. "Het personeelsverloop valt bij ons enorm mee", zegt Dhooghe. "Onze sector heeft jammer genoeg nog altijd een verkeerd imago. We investeren veel in een moderne werkomgeving om het onze mensen zo aangenaam mogelijk te maken. We beseffen heel goed dat gemotiveerde werknemers tevreden klanten maken." ©