



Gent, 1 September 2017

Persbericht

Overname van PCS door Mifratel zorgt voor het ontstaan van een unieke Benelux contact center groep.

- **know-how en geografische complementariteit centraal in groeiambities**
- **versterkte innovatiecapaciteit**

Het Belgisch investeringsfonds KeBeK realiseert een volgende stap in de uitbouw van een grote en performante contact center groep. Via haar participatie Mifratel neemt ze de Nederlandse sectorgenoot Proactive Contact Support (PCS) over.

PCS werd in 2011 opgericht door Mohlad Hassan. Volgens het jaarlijks door CustomerFirst gepubliceerde benchmarkoverzicht van de facilitaire contactcentermarkt, was PCS afgelopen 6 jaar het snelst groeiende contactcenter van Nederland. Met een omzet van circa €20MIO per jaar, 650 medewerkers en 3 locaties, levert PCS, net zoals Mifratel, inbound en outbound contact center diensten aan klanten in verschillende sectoren. Daarnaast heeft PCS de afgelopen jaren hard gewerkt aan haar online en BPO (Business Proces Outsourcing)-dienstverlening waarbij contactcenterprocessen verregaand geautomatiseerd worden.

De versterkte productkennis, know-how en geografische complementariteit van de nieuwe groep zullen toelaten om aan bestaande en nieuwe klanten een nog meer flexibele, kwaliteitsvolle en vernieuwende dienstverlening te bieden, over een breed platform van communicatiekanalen (telefoon, internet, chat, e-mail, ...). De nieuwe groep is in handen van KeBeK, Mohlad Hassan, BNP Paribas Fortis Private Equity en het management van beide organisaties.

Met de overname wordt een groep gevormd van ongeveer 1650 werknemers en €65 m omzet. Meer dan 60 klanten verspreid over 15 sectoren worden bediend door klantenteams die variëren van 1 tot meer dan 100 agenten.

In een commentaar op de transactie zegt **Dhr. Frank Dhooghe, CEO van Mifratel**: "Voor Mifratel maakt deze overname deel uit van onze "BuiIT to Excel" strategie: we willen dé referentie blijven op het gebied van flexibele, high-quality, customer-centric Contact Center Services.

De Belgische en Nederlandse contactcentermarkt zijn beide competitief en aan verandering onderhevig. De markt consolideert en evolueert naar een hoger niveau waarbij er strengere eisen worden gesteld aan de kwaliteit en diversiteit van de dienstverlening. Deze ontwikkelingen vergen nieuwe competenties en een strategische aanpak van contactcenterorganisaties waarbij innovatie, kwaliteitsmanagement en schaalvoordeel centraal staan. De combinatie

Mifratel en PCS sluit hier naadloos op aan: samen zijn we slagvaardiger en beter in staat om invulling te geven aan de snel veranderende marktomstandigheden."

Dhr. Mohlad Hassan, CEO van PCS , voegt daaraan toe: " De combinatie Mifratel en PCS leidt tot een nieuwe interessante dienstverlening voor onze klanten. De innovatieve dienstverlening van PCS is een prachtige aanvulling voor de klanten van Mifratel. Andersom profiteren onze Nederlandse klanten van een breder aanbod van multilingual support en een offshore dienstverlening."

"Deze samenvoeging is een nieuwe mijlpaal in het groei- en professionaliseringstraject dat we met Mifratel gestart zijn in 2014. Hierdoor creëren we een grote, gediversifieerde Benelux contact center speler met 10 sites verdeeld over België, Nederland, Luxemburg en Marokko," zegt **Gert Van Huffel, Managing Partner bij KeBeK Private Equity**. "Wat ons aanspreekt in PCS is de passie en het ondernemerschap waarmee de afgelopen jaren een snelle groei werd gerealiseerd. Voor ons is het dan ook belangrijk dat Mohlad Hassan niet alleen een belangrijke aandeelhouder van de groep wordt, maar ook is toegetreden tot het managementteam van de Mifratel Groep."

Voor meer informatie:

Mifratel - www.mifratel.be

Contacteer: Frank Dhooghe - frank@mifratel.be of +32 9 268 27 11

Proactive Contact Support - www.p-c-s.nl

Contacteer: Jeanine Ottenhof - marketing@p-c-s.nl of +31 36 310 01 11

KeBeK - www.kebek.be

Contacteer: Gert Van Huffel - gert.vanhuffel@kebek.be of +32 2 669 90 25

BNP Paribas Fortis Private Equity

Contacteer: Mark Gevens - mark.gevens@bnpparibasfortis.com of +32 2 312 11 21

Over PCS en Mifratel

PCS en Mifratel zijn specialisten in excellente klantcontact- en backoffice-oplossingen voor bedrijven en overheden. Wij helpen organisaties met optimale online en offline klantcontactprocessen tegen lagere kosten en hogere klanttevredenheid. Onze dienstverlening is gefundeerd op het principe van Customer Lifecycle Management. Dit houdt in dat al onze diensten met elkaar zijn verbonden in de cyclus van het vinden, werven en behouden van klanten. PCS is ISO9001, ISO27001 en PCIDSS gecertificeerd en voldoet aan de hoogste eisen van kwaliteitsmanagement- en informatiebeveiliging.

Over KeBeK

KeBeK is een onafhankelijk Belgisch investeringsfonds dat participeert in solide, middelgrote bedrijven met een identificeerbaar potentieel voor verdere waarde creatie. KeBeK ondersteunt actief het managementteam van haar participaties bij de uitvoering van de gezamenlijk bepaalde ondernemingsstrategie. KeBeK neemt meestal controleparticipaties, zonder evenwel een operationele rol te vervullen. Het fonds wordt beheerd door vier vennoten, die al jarenlang samenwerken en een bewezen staat van dienst hebben in de risicokapitaalwereld. De financiële middelen van KeBeK worden verschaft door vooraanstaande institutionele investeerders, family offices, en succesvolle ondernemers.

Over BNP Paribas Fortis Private Equity

BNP Paribas Fortis Private Equity, de risicokapitaalvennootschap van BNP Paribas Fortis, is al sinds de jaren 80 actief op de private equity markt in België. BNP Paribas Fortis Private Equity neemt minderheidsparticipaties en verschaft mezzanine-financiering aan performante middelgrote ondernemingen. Belgische participaties van BNP Paribas Fortis Private Equity zijn onder meer Studio 100, Novy, Penne, Het Anker en Point Chaud. BNP Paribas Fortis Private Equity beheert ook een portfolio van internationale buy-out funds en lokale venture capital funds.