



Gand, le 1<sup>er</sup> Septembre 2017

## Communiqué de presse

**L'acquisition de PCS par Mifratel donne naissance à un groupe de centre de contact unique dans le Bénélux.**

- **Le savoir-faire et la complémentarité géographique au centre des ambitions de croissance**
- **Une capacité d'innovation renforcée**

Le fonds d'investissement belge KeBeK franchit une nouvelle étape dans la constitution d'un grand groupe de centre de contact performant. Par le biais de sa participation dans Mifratel, il prend le contrôle de l'homologue sectoriel néerlandais Proactive Contact Support (PCS).

PCS a été créé en 2011 par Mohlad Hassan. Selon le récapitulatif annuel des références du marché des centres de contact facilitaires publié par CustomerFirst, PCS a enregistré la plus forte croissance du secteur aux Pays-Bas. Avec un chiffre d'affaires d'environ 20 millions € par an, 650 collaborateurs et 3 implantations, PCS propose, tout comme Mifratel, des services de centre de contact inbound et outbound à des clients actifs dans différents secteurs. Par ailleurs, ces dernières années, PCS a travaillé d'arrache-pied à son offre de services en ligne et BPO (Business Proces Outsourcing), en mettant en œuvre l'automatisation poussée des processus au sein des centres de contact.

La connaissance consolidée des produits, le savoir-faire et la complémentarité géographique du nouveau groupe permettront de proposer aux clients existants, ainsi qu'aux nouveaux clients, un service encore plus flexible, de qualité et innovant, sur une large plate-forme de canaux de communication (téléphone, internet, chat, e-mail, ...). Le nouveau groupe est détenu par KeBeK, Mohlad Hassan, BNP Paribas Fortis Private Equity et la direction des deux organisations.

Cette acquisition donne naissance à un groupe fort d'environ 1650 collaborateurs et qui réalise un chiffre d'affaires de 65 millions €. Les équipes clients, qui comptent entre 1 et plus de 100 agents, prennent en charge plus de 60 clients actifs dans 15 secteurs.

**M. Frank Dhooghe, CEO de Mifratel** déclare, en commentant la transaction : « Pour Mifratel, cette acquisition fait partie de notre stratégie « Built to Excel » : nous voulons demeurer LA référence en matière de services de centre de contact flexibles, de grande qualité, centrés sur le client.

Les marchés belge et néerlandais des centres de contact, tous deux concurrentiels, sont en mutation. Le marché se consolide et évolue vers un niveau plus élevé d'exigences en termes

de qualité et de diversité de l'offre de services. Ces évolutions requièrent de nouvelles compétences et une approche stratégique des organisations de centre de contact axée sur l'innovation, la gestion de la qualité et les avantages d'échelle. L'association de Mifratel et PCS y apporte une réponse idéale : ensemble, nous sommes plus compétitifs et mieux armés pour répondre au changement rapide des circonstances du marché. »

**M. Mohlad Hassan, CEO de PCS**, ajoute : « L'association de Mifratel et PCS donne lieu à une nouvelle offre de services intéressante pour nos clients. L'offre de services innovante d'PCS est un complément idéal pour les clients de Mifratel. À l'inverse, nos clients néerlandais profitent d'une offre plus étoffée en termes de prise en charge multilingue et de services offshore. »

« Cette intégration marque un nouveau jalon dans la trajectoire de croissance et de professionnalisation entamée par Mifratel en 2014. Nous créons ainsi un grand acteur diversifié au niveau des centres de contact dans le Bénélux, avec 10 sites implantés en Belgique, aux Pays-Bas, au Luxembourg et au Maroc, » déclare **Gert Van Huffel, Managing Partner chez KeBeK Private Equity**. « Ce qui nous plaît chez PCS, c'est la passion et l'esprit d'entreprise qui ont permis d'enregistrer cette croissance rapide au cours des dernières années. À nos yeux, il importe donc que Mohlad Hassan devienne non seulement un actionnaire important du groupe, mais entre également dans l'équipe de direction du groupe Mifratel. »

#### **Pour tout complément d'information :**

Mifratel - [www.mifratel.be](http://www.mifratel.be)

Contactez : Frank Dhooghe - [frank@mifratel.be](mailto:frank@mifratel.be) ou +32 9 268 27 11

Proactive Contact Support - [www.p-c-s.nl](http://www.p-c-s.nl)

Contactez: Jeanine Ottenhof - [marketing@p-c-s.nl](mailto:marketing@p-c-s.nl) of +31 36 310 01 11

KeBeK - [www.kebek.be](http://www.kebek.be)

Contactez: Gert Van Huffel - [gert.vanhuffel@kebek.be](mailto:gert.vanhuffel@kebek.be) of +32 2 669 90 25

BNP Paribas Fortis Private Equity

Contactez: Mark Gevens - [mark.gevens@bnpparibasfortis.com](mailto:mark.gevens@bnpparibasfortis.com) of +32 2 312 11 21

#### **A propos de KeBeK:**

KeBeK est un fonds de capital risque belge indépendant, qui investit dans des entreprises solides, de taille moyenne, avec un potentiel démontrable de création de valeur. KeBeK soutient activement les équipes de management de ses participations avec la définition et la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise. KeBeK effectue des investissements de prise de contrôle, sans toutefois interférer avec les activités quotidiennes. Le fonds est géré par 4 partners qui ont travaillé ensemble pendant de nombreuses années et qui ont une expérience éprouvée dans le secteur du capital risque. Le capital de KeBeK est provisionné par des investisseurs institutionnels, des family offices et des entrepreneurs.

#### **A propos de BNP Paribas Fortis Private Equity**

BNP Paribas Fortis Private Equity, la société de capital à risque de BNP Paribas Fortis, est active depuis les années 80 déjà dans le marché private equity en Belgique. BNP Paribas Fortis Private Equity acquiert des participations minoritaires et fournit des financements mezzanine à des entreprises performantes de taille moyenne. Les participations belges de BNP Paribas Fortis Private Equity comprennent notamment Studio 100, Novy, Penne, Het Anker et Point Chaud. BNP Paribas Fortis Private Equity gère également un portefeuille de fonds buy-out et des fonds de capital-risque locaux.