

## **Webhelp poursuit sa croissance avec l'acquisition de Direct Medica, leader de la relation client dans la Santé**



**PARIS, le 6 juin 2017 - Webhelp, le leader européen de l'expérience client et de l'externalisation de processus métier, a signé un accord en vue de l'acquisition d'une participation majoritaire de Direct Medica, le leader de la relation client dans le secteur de la santé.**

Créée la même année que Webhelp, Direct Medica s'est imposé en 17 ans comme le leader en France de la relation multicanal entre acteurs de Santé, principalement patients, professionnels et payeurs et est reconnu pour la haute valeur ajoutée de ses modèles et sa capacité à innover en permanence. La société sert une large base de clients : laboratoires pharmaceutiques, établissements hospitaliers, mutuelles, acteurs institutionnels et pouvoirs publics.

Le groupe Webhelp a signé un accord exclusif pour l'acquisition de Direct Medica. Celle-ci pourrait être finalisée d'ici la fin du mois de juillet 2017.

Webhelp devient majoritaire au capital, mais le trio fondateur Jean-Christian Kipp, Sophie Kerob et Jérôme Stevens ainsi que l'équipe dirigeante restent fortement investis au capital et continueront d'assurer le développement de l'entreprise.

Inscrite dans la stratégie globale de croissance externe de Webhelp, avec les rachats en 2016 de Netino et de MyStudioFactory dans l'univers digital, cette acquisition est la 14ème sur les quatre dernières années. Elle répond à la volonté du groupe Webhelp de diversifier son offre de services et de renforcer son réseau européen.

Pour Olivier Duha, « Direct Medica a écrit une histoire similaire à celle de Webhelp en passant du statut de nouvel entrant à celui d'acteur de référence sur son marché. Nous sommes très heureux de pouvoir maintenant les accompagner dans leur expansion internationale et leur diversification afin de co-construire à leurs côtés le leader européen de la Relation client dans la Santé ».

Jean-Christian Kipp, président du groupe Direct Medica, se félicite de cette opération : « En s'adossant à Webhelp, Direct Medica intègre un groupe à forte dynamique entrepreneuriale avec une solide implantation européenne, ce qui nous permettra d'élargir notre offre de services, d'implanter nos modèles innovants à l'international et d'offrir des perspectives de développement encore plus séduisantes à nos équipes. »

### **A propos de Webhelp**

Webhelp, leader mondial de l'expérience client externalisée, s'appuie sur un réseau multicanal et multilingue de plus de 35 000 conseillers dans le monde. Avec un chiffre d'affaires multiplié par 3 en 5 ans pour atteindre 886 millions fin 2016, le groupe connaît la plus forte croissance de son secteur.

Plus de 500 clients font confiance à Webhelp pour la gestion et l'optimisation de leurs organisations dédiées à la relation client, tant pour des dispositifs de gestion (service clients, support technique) que pour des solutions d'acquisition et de fidélisation, ou encore de conseil opérationnel.

En contact avec plus de 500 000 consommateurs chaque jour, la valeur ajoutée de Webhelp est d'accompagner ses partenaires dans la conception et l'amélioration des parcours clients ainsi que dans le déploiement de solutions sur mesure, à travers la capture et l'analyse des données multicanal.

Webhelp est une entreprise socialement responsable qui investit dans son capital humain. Le respect et le développement des salariés ainsi que l'égalité des chances sont des éléments clés de l'engagement RSE du groupe. Webhelp est détenu par sa direction et KKR, fonds d'investissement majeur à l'échelle internationale, depuis mars 2016.

### **A propos de Direct Medica**

Direct Medica est la plus importante plate-forme médicalisée en France. La société s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire de 400 collaborateurs comprenant des professionnels de santé, paramédicaux, commerciaux ou visiteurs médicaux, ainsi que sur des solutions Web et digitales à la pointe de la relation Client. Elle conçoit et met en place des dispositifs permettant d'optimiser, fiabiliser et sécuriser l'ensemble de la chaîne du médicament et du parcours de soin, de l'approvisionnement des pharmacies à l'accompagnement des patients, en passant par la formation des professionnels de santé et les actions de Prévention au sein de la filiale Patientys. Localisée à Boulogne Billancourt et Lyon, Direct Medica est également implantée en Belgique et en Espagne et a récemment ouvert une plateforme multilingue à Lisbonne. La société réalise un chiffre d'affaires de 28 M€ avec 90 clients.

Le groupe Direct Medica est soutenu depuis 2011 par deux investisseurs, les fonds Capzanine et BNP Paribas Développement.