



**L'opérateur international de centres d'appels
WEBHELP annonce des résultats semestriels 2006
en croissance de + 120%**

Millions €uros	S1 2005	S1 2006	%
Chiffre d'affaires	11.9	26.2	+120

Réalisations

L'évolution du chiffre d'affaires traduit le succès des offres et services WEBHELP dans un marché dynamique fortement concurrentiel. La croissance sur le premier semestre 2006 est supérieure à celle observée sur le 1^{er} semestre 2005 de **+ 120%**.

Ces excellents résultats illustrent notamment la réussite d'importantes initiatives menées par le groupe sur ce semestre 2006 :

- **L'ouverture d'un site dédié en France fin 2005** : ouvert en novembre 2005 dans la ville de Caen, ce centre emploie aujourd'hui 450 chargés de clientèle. Une implantation réussie qui s'accompagne d'innovations remarquées comme celle annoncée le 05 juillet 2006 : la généralisation, pour la première fois en France dans les centres d'appels, d'une **formation diplômante pour téléconseiller certifiée d'équivalence Bac +1** et reconnue par le Ministère de l'emploi,
- **L'ouverture de 2 nouveaux centres d'appels au Maroc en mars 2006** :
 - A Rabat avec la mise en place d'un cinquième centre d'appels de 150 positions pour soutenir la croissance de ses clients.
 - A Fès où WEBHELP a choisi de renforcer ses positions par l'ouverture d'un sixième centre d'appels accueillant déjà 300 positions de travail.

L'ouverture de ces nouveaux centres d'appels associée à de nouveaux services complémentaires de télémarketing et de téléventes en fort développement permettent aux équipes WEBHELP d'apporter un haut niveau d'expertise, des réponses personnalisées et les meilleures pratiques de gestion de la relation client.

Depuis sa création en 2000, le groupe WEBHELP connaît une croissance exponentielle :

2001	503 084 €uros
2002	2 657 339 €uros
2003	6 083 823 €uros
2004	14 003 041 €uros
2005	28 478 000 €uros

WEBHELP s'appuie sur la combinaison unique de savoir-faire complémentaires : **le conseil, l'intégration et le développement de technologies** ainsi que la **prestation de service de gestion de la relation client multi canal et multilingue**.

Perspectives

Pour l'ensemble de l'année 2006, WEBHELP table sur une croissance supérieure à 100% : « Pour la 6^{ème} année consécutive, nous dépassons nos prévisions de début d'année qui étaient début février de 55M€ pour l'ensemble de l'année 2006 » précise Olivier DUHA, Président co-fondateur du groupe WEBHELP.

En 6 ans, WEBHELP a reçu la confiance de nombreuses sociétés dont plusieurs du CAC40 et intervient dans de nombreux secteurs d'activité : de la mutuelle santé à l'accès Internet, en passant par l'assurance, le fret, l'opérateur réseaux, la cosmétique avec des références telles que **Alice, TPS, Orange, Sage, TéléShopping, Fedex, Glowria, Club Internet, Carglass ...**

La vocation du groupe WEBHELP est d'accompagner les entreprises dans l'externalisation de l'ensemble de leur relation client, à travers son réseau international de centres de contacts multimédia, des outils technologiques performants et l'expertise de ses équipes projets.

« Nous avons choisi d'axer notre développement sur la mise en oeuvre d'un système de management de la qualité et l'amélioration continue de son efficacité, comme l'atteste la reconduction de notre certification ISO 9001-2000 pour l'ensemble de nos activités de service client en France et au Maroc », ajoute Frédéric JOUSSET, Président co-fondateur de WEBHELP.

A propos de WEBHELP :

WEBHELP SA est un groupe français spécialisé dans la gestion de la relation client : **multicanal** (Helpdesk, Télémarketing, E-Mail, Courrier, Chat), **multiservices** (conseil, intégration, édition de technologie et prestation de services) et **multilingue**.

Certifié ISO 9001-2000, le groupe WEBHELP réunit aujourd'hui **2700 personnes de travail réparties sur trois pays : France, Maroc et Roumanie**.

WEBHELP a fêté en juin 2006 ses **6 ans d'existence**, marqués par une croissance forte, un large portefeuille clients et l'acquisition d'une expertise unique en externalisation de centres de contacts.

Contacts Presse :

Agence Florence Gillier Communication

Virginie Heuzé & Virginie Belloir

Mail : virginieh@fgcom.fr

Tél. : 01 41 18 85 55