



## **Webhelp expandiert weiter: Callplex und CSM übernommen**

*Der Kundenservicemanagement-Anbieter möchte europäische Branchenführer werden*

Paris, 2. Oktober 2015

Die Übernahme des türkischen Unternehmens Callplex ist der erste außereuropäische Kauf der Webhelp Gruppe. Der zeitgleiche Erwerb des Schweizer Unternehmens CSM bekräftigt die Ambitionen des Spezialisten für Lösungen & Services im Customer Relationship Management: Die Gruppe strebt an, zum europäischen Branchenführer zu werden.

2015 wird das Unternehmen einen Umsatz von 725 Millionen Euro erreichen, um dann alsbald 1 Milliarde Euro innerhalb der EMEA Region zu erwirtschaften. Am türkischen Markt ist Webhelp mit einem jährlichen Wachstum von 10% bereits auf Platz 4 der Branche.

Bereits im Juni 2015 stärkte Webhelp seine Position in Mitteleuropa mit der Übernahme von Perry & Knorr sowie walter services International und Online, die in Deutschland, Österreich, in der Schweiz, Rumänien, Polen und Italien vertreten sind. Mit dem Kauf von Callplex ist nun auch der Bosphorus erreicht und damit das Ziel verwirklicht, sich dauerhaft in der Türkei niederzulassen.

"Mit nur 70.000 Telefonarbeitsplätzen für eine Bevölkerung von 75 Millionen Menschen - im Vergleich zu 350.000 Telefonarbeitsplätzen allein in Frankreich - hat das Kundenkontaktmanagement großes Potenzial im türkischen Markt, untermauert durch dessen dynamisches wirtschaftliches und demographisches Wachstum", so Frederic Jousset, Gründer und Vorsitzender der Webhelp Gruppe.

Callplex lässt Webhelps Umsatz um 20 Millionen Euro steigen und stärkt das Großkunden-Portfolio durch strategische Verträge mit Pegasus Airlines, Avea/Turkcell, TNet, Garanti Bank, Borusa u. a.

Akquise-Durchbruch für die internationale Entwicklung von Webhelp

Callplex ermöglicht der Webhelp Gruppe erstmals die Akquise außerhalb Europas. Oliver Duha, Gründer und stellvertretender Vorsitzender der Gruppe:

"Mit Callplex folgt Webhelp seiner Expansionsstrategie, die auf die Top 5 der jeweiligen Länder abzielt. Dabei bauen wir auf das erfolgreiche Zusammenspiel des lokalen Managements mit der Webhelp Gruppe, u. a. als starkem Kapitalgeber, um damit vollen unternehmerischen Elan zu entfachen."

Mit CSM komplettiert Webhelp sein europäisches Angebot

Heute verkündet Webhelp den Kauf des Schweizer Unternehmens CSM, das auf Akquise und Kundenbindung spezialisiert ist. Kunden des Unternehmens mit Sitz in Genf sind vor allem führende Presse- und Mediengruppen in der französischsprachigen Schweiz. Dieser Expansionsschritt vervollständigt die Akquisition der walter services, die bereits in der Schweiz führend waren, und bringt Webhelp auf den 2. Platz im Schweizer Markt.

"Ich freue mich für unsere Kunden wie auch für meine Kollegen bei CSM: Jetzt sind sie Teil der Webhelp Gruppe, dem europäischen Hauptakteur im Bereich Customer Relationship Management, der meine Vision von Qualität und maßgeschneiderten Lösungen für anspruchsvolle Klienten teilt", sagt Claude Hertzschuch, der CSM vor 25 Jahren gegründet hat.

Aktuell ist die Webhelp Gruppe in 21 Ländern präsent und beschäftigt - Callplex und CSM eingerechnet - 30.000 Mitarbeiter weltweit.

## **Pressekontakt**

Bewusstheit im Business | Strategie, Marketing & Kommunikation

Frau Nadine Hamburger  
Greekkamp 8  
22926 Ahrensburg

nadinehamburger.com  
nh@nadinehamburger.com

## **Firmenkontakt**

Webhelp Deutschland GmbH

Frau Cathleen Dießner  
Neustadt 16  
24939 Flensburg

webhelp.com/de  
Cathleen.Dießner@de.webhelp.com

Webhelp Deutschland GmbH - DACH

Als Europas drittgrößter Servicedienstleister baut Webhelp auf Multichannel-Lösungen innerhalb eines großen mehrsprachigen Netzwerks mit weltweit über 30.000 Kundenserviceberatern. Innerhalb von fünf Jahren verdreifachte die Gruppe ihre Umsätze auf 525 Million Euro in 2014. Für 2015 werden 725 Millionen Euro erwartet. Damit realisiert Webhelp die höchste Wachstumsrate der Branche.

Über 200 Kunden vertrauen auf Webhelp: sowohl in puncto Management und Optimierung der Kundenservicebereiche, Einführung von Managementsystemen für Kundenservice sowie technischer Service als auch rund um Akquise- und Kundenbindungslösungen oder operative Beratung. In über 500.000 Kundenkontakten täglich schafft Webhelp spürbaren Mehrwert für seine Partner: Kundenerlebnisse werden bewusst gestaltet und verbessert sowie individuelle Lösungswege auf Basis von Multichannel-Analysen geliefert. Auf diese Weise begeistert Webhelp seine Kunden immer wieder aufs Neue.

Bei Webhelp stehen die Mitarbeiter deshalb an erster Stelle. Respektvoller Umgang, Wertschätzung in der Mitarbeiterführung sowie individuelle Mitarbeiterentwicklung sind tragende Säulen der Unternehmenskultur.

<http://www.webhelp.com>