

Avec l'acquisition de Netino, spécialiste de la modération sur Internet et les réseaux sociaux, Webhelp va renforcer ses activités dans l'univers du Digital via son agence Webhelp Digital & Marketing services (DMS)

Paris, le 4 octobre 2016

Le Groupe Webhelp annonce la signature d'un accord pour l'acquisition de Netino, entreprise leader dans le domaine de la e-modération et propriétaire de la technologie Moderatus. Cette opération stratégique permettra au n°1 européen de l'expérience client externalisée, d'élargir ses activités digitales et de renforcer son positionnement de « Technology Enabler* ».

Les activités de Netino seront regroupées avec celles de l'entité Webhelp Digital & Marketing Services, agence opérationnelle du groupe spécialisée en Content Management (saisie et enrichissement de contenu web, screening web, modération UGC), Social Media (veille et intervention sur les médias sociaux) et Création Graphique (mise en forme de présentations et design de supports de communication online et offline)

Le groupe Webhelp a signé un accord pour l'acquisition de Netino auprès de son actionnaire historique, Seventure Partners, et du management. L'acquisition sera finalisée avant la fin de l'année. Netino est une société leader sur le marché français de la modération et du premier niveau de réponse sur le web et les réseaux sociaux. Netino a par ailleurs une activité croissante sur les métiers de traitement de contenus vidéo.

Inscrite dans la stratégie globale de croissance externe de Webhelp, cette acquisition est la 9ème du groupe sur une période de 24 mois.

Cette acquisition répond à la volonté du groupe Webhelp de renforcer son offre de services dans les métiers du digital : Netino compte plus de 120 clients grands comptes dans tous les secteurs d'activité, et, en particulier, dans les médias (Le Monde, France TV, Europe1...). Netino offre aux marques un véritable rempart sur les espaces participatifs (réseaux sociaux, forums, blogs, petites-annonces...) et leur permet ainsi de faire face à toutes les agressions potentielles inhérentes au Web 2.0. Netino a par ailleurs une activité croissante sur les métiers de traitement de contenus vidéo.

La société s'appuie sur un savoir-faire reconnu pour recruter, former et encadrer des opérateurs partout dans le monde, 24h/24. Elle dispose également d'une solution technique propriétaire, Moderatus, interfacée, notamment, avec plus de 600 sites Internet et pages Facebook.

Netino se félicite de rejoindre le groupe Webhelp, afin de proposer à ses clients des services complémentaires à leur offre initiale et d'externaliser de façon plus large la gestion de leur expérience client.

Matthieu Bouin, Directeur de la stratégie et des nouvelles lignes de métiers de Webhelp, se réjouit de cette acquisition : « Ceci est la nouvelle étape de notre ambition : devenir l'un des plus grands prestataires internationaux de « Customer Centric BPO » (externalisation de processus métiers orientés clients). NETINO bénéficie déjà d'une excellente réputation et expertise sur les services de e-modération, complémentaires avec notre offre digitale existante.»

Une offre globale de services à destination des Directions Marketing et digitales

Le fonctionnement des deux entreprises restera le même : le siège social de NETINO demeurera à Paris 1^{er}. Jérémie Mani, en tant que CEO, et Jean-Marc Royer en tant que fondateur de l'entreprise et CTO resteront à la tête de l'entreprise, épaulés par Chloé de Mont-Serrat, Directrice du Développement de Webhelp Digital & Marketing Services, qui occupera la fonction de CCO.

Selon Vincent BERNARD, CEO de Webhelp en France : « Notre groupe a connu ces dernières années une croissance significative et a étendu ses opérations à de nouveaux territoires et services, et nous sommes ravis de joindre nos forces à celles de NETINO, qui connaît une croissance soutenue depuis 5 ans»

Jérémie Mani, Président de NETINO estime que « le groupe Webhelp est une plateforme avec des atouts formidables pour développer notre offre de services : la combinaison de la puissance de Webhelp d'une part et de l'expertise de Netino sur les réseaux sociaux, d'autre part, nous donne une capacité unique pour accompagner les entreprises qui veulent se doter de solutions pour l'ensemble des canaux de la Relation Client. Notre objectif est bien de conquérir de nouveaux territoires et de nouveaux marchés grâce à ce regroupement. Par ailleurs, nous remercions chaleureusement Seventure Partners de nous avoir financés en 2012 et de nous avoir accompagnés pendant ces dernières années. Nous sommes heureux de leur offrir cette belle sortie».

Thibault Canton, Associate chez Seventure Partners : « Seventure Partners est heureux d'avoir pu accompagner Netino dans ce premier cycle de croissance soutenue. Depuis notre investissement en 2012, Jérémie et Jean-Marc ont réussi à franchir un palier significatif en faisant de la société le leader français de l'e-modération. Cet investissement reflète pleinement l'ADN de Seventure Partners qui consiste à identifier et accompagner des projets différenciés et à fort potentiel de croissance. Nous nous réjouissons aujourd'hui à l'idée de savoir qu'ils vont pouvoir bénéficier de l'appui d'un acteur référent comme Webhelp afin de poursuivre leur développement. » Par ailleurs, nous remercions chaleureusement Seventure Partners de nous avoir financés en 2012 et de nous avoir accompagnés pendant ces dernières années. Nous sommes heureux de leur permettre de réaliser cette belle sortie industrielle»

Conseils de Netino, des fondateurs et de Seventure Partners : Bryan, Garnier & Co (financier), VINCI Avocats (juridique), Jones Day (juridique)

Conseils de Webhelp : Gide Loyrette Nouel (juridique)

* facilitateur technologique

Informations presse :

Jérémy Côme

Groupe Webhelp

T. +33 (0)6 811 621 06 / e. jcome@fr.webhelp.com

Christine Amella

Agence Patricia Goldman

T. +33 (0)1 47 53 65 72 / camella@patricia-goldman.com

À propos de Webhelp

Webhelp est un acteur global de l'externalisation des processus métiers (BPO), spécialiste de l'expérience client, de la gestion des paiements, des ventes et des services marketing à travers les canaux voix, sociaux et digitaux. Présent dans 26 pays avec plus de 35 000 collaborateurs, notre ambition est d'améliorer la performance de nos clients en concevant des solutions qui vont transformer durablement leurs modèles opérationnels et apporter un avantage compétitif. Nos clients sont parmi les entreprises les plus dynamiques au monde comme Sky, Shop Direct, Bouygues Telecom, Direct Energie, KPN, Vodafone, La Redoute, Michael Kors ou Valentino. Basée à Paris, l'entreprise a vu ses revenus progresser de plus de 250% au cours des quatre dernières années : principalement en investissant sur l'humain, et en proposant à ses clients un accompagnement à valeur ajoutée pour répondre aux défis d'un monde multicanal. Webhelp est détenu par son management et depuis février 2016 par KKR, un fond d'investissement d'envergure mondiale.

Plus d'informations sur www.webhelp.com

À propos de NETINO

Créé en France en 2002 par Jean-Marc Royer, NETINO est un prestataire spécialisé dans tout ce qui touche aux risques inhérents aux réseaux sociaux, avec 3 grands métiers : modérer, répondre et alerter.

S'appuyant sur un savoir-faire reconnu pour recruter, former et encadrer des opérateurs pour modérer et répondre 24h/24, la société dispose également d'une solution technique propriétaire interfacé, notamment, avec plus de 600 sites Internet et pages Facebook.

NETINO travaille pour plus de 120 clients grands comptes dans de nombreux secteurs avec pour mission d'être un rempart pour les marques sur les espaces participatifs : réseaux sociaux, forums, blogs, tchats, jeux avec UGC, petites-annonces... Et faire face à toutes les agressions potentielles inhérentes au Web 2.0

400 collaborateurs opèrent 24h/24 pour la société, entre Paris et Madagascar notamment. NETINO intervient dans une dizaine de langues.

<http://www.netino.fr>