

Création du centre d'appels LATEM (BPO)



MERGERSCORP

Création du centre d'appels LATEM (BPO)

Project Call Center est une plateforme bien établie spécialisée dans l'externalisation des processus métier (BPO) et les centres de contact omnicanaux, présente au Panama (siège social) et en Colombie.

Empreinte de la plateforme et de l'infrastructure

L'entreprise exploite deux sites de production qui emploient plus de 240 salariés directs et dispose d'une capacité intrinsèque lui permettant d'augmenter ses effectifs sans avoir à engager immédiatement des dépenses d'investissement immobilier:

- Panama (siège social)
- Colombie

Portefeuille de clients et concentration commerciale

L'entreprise propose des services de recouvrement, de service client, de vente et d'assistance technique dans quatre secteurs clés : les services financiers, les télécommunications, le commerce de détail et les services publics, ainsi que la technologie.

- Situation actuelle : 10 contrats clients actifs couvrant 154 postes facturables, avec une durée de contrat restante comprise entre 1 et 5 ans.

Résultats financiers et perspectives

Après une croissance rapide du chiffre d'affaires, qui a atteint un pic de 3,26 millions de dollars américains en 2024, les résultats ont connu un recul en 2025, parallèlement à une compression de la marge d'exploitation.

Système métrique	2021	2022	2023	2024	2025 (clôture de la direction)
Recettes	0,37 million de dollars américains	2,19 millions de dollars américains	2,96 millions de dollars américains	3,26 millions de dollars américains	2,49 millions de dollars américains
EBITDA	N/A	- 0,14 million de dollars américains	- 0,60 million de dollars américains	0,15 million de dollars américains	- 0,64 million de dollars américains
Marge EBITDA	N/A	-6.4%	-20.2%	4.6%	-25.5%

Les chiffres historiques correspondent à un mélange de comptes annuels certifiés (2021), de rapports compilés (2024) et de chiffres de gestion mensuels internes en attente de rapprochement.

Stratégie d'expansion et feuille de route de développement

- Scénario de référence contractuel : le noyau de base, soit environ 150 sièges, reste protégé grâce à des échéances contractuelles échelonnées s'étalant de 2026 à 2036.

TARGET PRICE

\$ 3,200,000

GROSS REVENUE

\$ 3,260,000

EBITDA

\$ 0

BUSINESS TYPE

Centre d'appel

COUNTRY

Panama

BUSINESS ID

L#20261175

- **Augmentation des capacités d'ici 2030** : le portefeuille de projets commerciaux de la direction vise à porter la capacité **totale** à **504 sièges facturables d'ici 2030**.
- **Levier d'exploitation** : les installations physiques existantes au Panama et en Colombie disposent d'une capacité excédentaire leur permettant d'absorber la croissance prévue du nombre de sièges sans qu'il soit nécessaire de conclure de nouveaux baux à court terme.

Atouts de l'investissement et domaines clés de la diligence raisonnable

Principaux atouts

- **Actif clé en main entièrement agréé** : bénéficie d'autorisations réglementaires exceptionnelles au Panama (statut de centre d'appels au titre de la loi n° 42 et concession ASEP à long terme).
- **Arbitrage régional** : une présence dans deux pays associe les contrats panaméens libellés en dollars au vivier de talents à faible coût de la Colombie.
- **Validation par des entreprises de premier plan** : une expérience avérée dans la prestation de services auprès d'entreprises régionales de premier plan dans les secteurs de la finance et des télécommunications.

Principaux domaines de diligence raisonnable

- **Répartition de la clientèle** : les entités ITS (Panama et Colombie) représentent 68 % du chiffre d'affaires prévisionnel pour 2026.
- **Mise en œuvre du redressement** : inverser la tendance à la baisse du chiffre d'affaires prévue pour 2025 (-23 % en glissement annuel) et la compression de la marge EBITDA (-25,5 %) grâce à une discipline opérationnelle.
- **Conversion du pipeline** : validation de la faisabilité commerciale du pipeline de 350 places non encore sous contrat, nécessaire pour atteindre les objectifs fixés pour 2030.

The information contained herein does not constitute an offer to sell or a solicitation of an offer or a recommendation to purchase securities under the securities laws of any jurisdiction, including the United States Securities Act of 1933, as amended, or any US state securities laws, or a solicitation to enter into any other transaction

The projected financial information contained in the Memorandum is based on judgmental estimates and assumptions made by the management of the target Company, about circumstances and events that have not yet taken place. Accordingly, there can be no assurance that the projected results will be attained. In particular, but without prejudice to the generality of the foregoing, no representation or warranty whatsoever is given in relation to the reasonableness or achievability of the projections contained in the Memorandum or in relation to the bases and assumptions underlying such projections and you must satisfy yourself in relation to the reasonableness, achievability and accuracy thereof.

By delivering this Memorandum, neither MergersUS Inc., nor its authorized agents are making any recommendations regarding the acquisition or strategies outlined herein. Interested parties shall exercise independent judgment in, and have sole responsibility for, determining whether an acquisition of the Company is suitable for them, and neither MergersUS Inc, nor its authorized agents have responsibility to, and will not, monitor the condition of interested parties to determine that an acquisition is or remains suitable for them. Among other things, suitability of an acquisition will depend upon an interested party's investment and business plans and financial situation.

This document is prepared for information purposes only. It is made available on the express understanding that it will be used for the sole purpose of assisting the recipients to decide whether they wish to proceed with a further investigation of the Proposed Transaction.

The recipients realize and agree that this document is not intended to form the basis of any investment decision or any other appraisal or decision regarding the Proposed Transaction, and does not constitute the basis for the contract which may be concluded in relation to the Proposed Transaction.

All information contained in this document may subsequently be updated and adjusted. MergersUS Inc. has not independently verified any of the information contained herein or on which this document is based. Neither the Company, nor its management or shareholders, nor MergersUS Inc. , nor any of their respective directors, partners, officers, employees or affiliates make any representation or warranty (express or implied) or accept or will accept any responsibility or liability regarding or in relation to the accuracy or completeness of the information contained in this document or any other written or oral information made available to any interested party or its advisers. Any liability in respect of any such information or any inaccuracy in or omission from the document is expressly disclaimed.

MERGERSCORP

© 2026 MergersCorp M&A International. All rights reserved.

© 2026 MergersCorp M&A International. MergersCorp™ M&A International is the collective brand name of independent affiliates of MergersCorp M&A International. For more details on the nature of our affiliation, please visit us on our website <https://www.mergerscorp.com/disclaimer>. MergersCorp M&A International is not a registered broker-dealer under the U.S. securities laws. MergersCorp M&A International does not offer or sell securities or provide investment advice or underwriting services. The articles or publications contained in this presentation are not intended to provide specific business or investment advice. The author or MergersCorp M&A International shall not be liable for any errors or omissions, or for any loss suffered by any person or organization acting or refraining from acting as a result of the content of this website. It is recommended that specific independent advice be sought before making any business or investment decision.

MERGERSCORP

WWW.MERGERSCORP.COM