

Covisian acquisisce Grupo GSS ed estende la sua presenza a Spagna e America Latina

- *In partnership con Aksia, il Gruppo Covisian è cresciuto dal € 30 Milioni ad € 300 Milioni in 3 anni.*
- *L'operazione è parte della strategia del gruppo italiano volta a garantire ai propri clienti - anche all'estero - servizi eccellenti di Customer Management, ed a valorizzare i vantaggi competitivi generati dalle soluzioni tecnologiche innovative ed il know-how proprietari sviluppati da Covisian negli anni.*

Milano, 22 febbraio 2019 – Covisian, leader italiano nei servizi di Business Process Outsourcing e nelle soluzioni innovative di Customer Care, controllata dal Fondo Aksia Capital IV, annuncia di aver perfezionato l'acquisizione di Grupo GSS.

GSS è una storica realtà spagnola, caratterizzata da una solida esperienza nell'intera gamma dei servizi di gestione del cliente, presente in Spagna (Madrid, Barcellona, Bilbao, Saragozza, La Coruña, Badajoz), nei principali 7 paesi dell'America Latina, ed in USA, con circa 7.700 persone che ogni giorno interagiscono con i clienti dei più grandi operatori di un ampio ventaglio di settori.

Con GSS, il Gruppo Covisian si attesta su un volume d'affari di circa 300 milioni di euro generato da oltre 14.000 persone in 2 continenti e 12 Paesi. Il Gruppo serve i principali operatori nei settori dei Servizi Finanziari, Energia, Digital, Retail, Media e TLC.

Covisian si contraddistingue per la capacità di offrire servizi ad alto contenuto di innovazione, di incidere sui modelli di gestione dei clienti e di generare un miglioramento continuo della loro esperienza.

Il Gruppo investe da anni nello sviluppo e nel miglioramento di 'Sparta', un sistema ed un modello operativo proprietari che, grazie a sofisticati algoritmi di pianificazione, consente di massimizzare l'efficacia e la qualità, permettendo di raggiungere l'eccellenza nei servizi offerti.

Tale tecnologia si è evoluta e oggi, accanto a 'Sparta', è nata "Sparta AI", la soluzione che consente a Covisian di offrire ai propri clienti nuovi modelli di partnership basati sull'intelligenza artificiale e la generazione di valore a lungo termine.

Completano l'offerta di servizi innovativi di Covisian: le soluzioni di digital customer interaction & engagement di Vivocha, che consentono di comunicare e collaborare con clienti attuali e prospettici su tutti i canali ed i dispositivi; i servizi ibridi di digital+human lead generation e conversione; la scuola di gestione del cliente Covisian Customer Management Academy in collaborazione con il MIP del Politecnico di Milano.

*"Il principale obiettivo di questa acquisizione è offrire ai nostri clienti multinazionali la qualità dei nostri servizi e competenze nei vari Paesi nei quali operano – dichiara il CEO del Gruppo Covisian **Antonio Turroni**. Ora integreremo rapidamente l'esperienza di GSS con i sistemi proprietari e le soluzioni organizzative sviluppate da Covisian negli anni, già testate nelle numerose acquisizioni effettuate in Italia, e che ci consentono di essere leader per qualità e generazione di valore".*

"Questa integrazione nel Gruppo Covisian ci permette di fare un gran passo avanti in termini di innovazione, di migliorare ancora la gestione dei nostri clienti e di accrescere ulteriormente la nostra presenza globale" aggiunge il CEO di Grupo GSS **Cesar López Perez**.

“Stiamo valutando altre acquisizioni, soprattutto all’estero, e non solo nel campo del BPO in senso stretto. Per anni Covisian ha investito nell’innovazione e nello sviluppo di strumenti e metodologie proprietarie che oggi, per molti aspetti, sono uniche al mondo. Pensiamo che questa prima operazione internazionale sia un primo importante passo per valorizzare quegli investimenti e sviluppare su larga scala i vantaggi competitivi che essi abilitano” afferma **Marco Rayneri**, Partner di Aksia.

Nell’operazione di acquisizione Covisian è stata assistita dagli studi legali Garrigues di Madrid, Accinni Cartolano e Associati di Milano e De Luca & Partners di Milano, e da EY Transaction Advisory Services and Tax Italia, Spagna e Perù.

L’operazione è stata finanziata da un pool di banche composto da Crédit Agricole Italia (che ha agito anche in qualità di Banca Agente), BNL-Gruppo BNP Paribas e Banco BPM assistite dallo Studio Legale Dentons.

Gruppo GSS è stata assistita dagli advisor Clairfield International e Lincoln International, da EY TAS Spagna e dallo Studio Legale Simmons & Simmons.

Contatti per la stampa:

Alessandro Collesano

press@covisian.com

+39 335 633 88 20