

Il mercato cambia, Covisian risponde: il nuovo percorso del gruppo nato dall'unione di Visiant e Contacta

Nato dalla recente unione delle due aziende italiane, il terzo Gruppo nel settore delle customer operations presenta la propria strategia, nuovo marchio e posizionamento.

Previste acquisizioni sul mercato italiano ed europeo, a guidare Covisian sarà Daniele Palazzo.

Milano, 1 luglio 2016 – **Covisian** - gruppo di punta nel settore delle customer operations, nato dalla recente unione delle due aziende italiane **Visiant** e **Contacta** – presenta la propria strategia industriale, il nuovo marchio e il posizionamento, per dar vita ad una realtà innovativa che risponda pienamente alle nuove esigenze del mercato. Alla guida viene nominato **Daniele Palazzo**, Amministratore Delegato di Visiant e Presidente di Contacta.

Il Gruppo nasce su iniziativa di Aksia Group SGR S.p.A. con il coinvolgimento dei precedenti azionisti di Visiant e Contacta. L'operazione ha comportato l'acquisizione del 100% di entrambe le società tramite una Holding controllata al 55% da Aksia e al 45% dai soci di Visiant e Contacta.

NUMERI – L'operazione ha generato il terzo operatore del settore in Italia, con un **fatturato complessivo nel 2015 di oltre 110 milioni di Euro**, il Gruppo prevede obiettivi di crescita tra il 15% e il 20%, nel triennio 2016/2019

Covisian dà lavoro a **oltre 4000 persone** e conta **13 sedi**, con una presenza diffusa **su tutto il territorio nazionale**, nelle seguenti città: Milano, Roma, Napoli, Genova, Bologna, Torino, Rende (CS), Catania, Vimercate (MB).

Con un **portafoglio di oltre 50 aziende nazionali ed internazionali** principalmente nei settori energia, telecomunicazioni, finanza, banche e assicurazioni, pubblica amministrazione e media online, (tra cui Google, Inps, Fastweb, Sky, CheBanca!, Lavazza, Enel, Agos) il Gruppo rappresenta una delle realtà più dinamiche del terziario avanzato, con un totale di **oltre 50 milioni di contatti gestiti all'anno**.

SERVIZI E ASSET DISTINTIVI – Il Gruppo offre una vasta gamma di servizi che copre ogni aspetto relativo alla gestione in outsourcing di aziende di medie e grandi dimensioni

I servizi erogati vanno dal customer care al telemarketing, dalla gestione documentale al social caring. Il Gruppo offre inoltre una consolidata esperienza nella gestione multicanale e nei **servizi ad alto valore aggiunto** come la gestione dei reclami e il pre-contenzioso legale, relazioni con le associazioni dei consumatori, sviluppo del portafoglio clienti, nonché attività di recupero crediti.

A supporto dell'offerta di **Business Process Outsourcing (BPO)**, il gruppo impiega alcuni asset che sfruttano la tecnologia per elevare la qualità e l'efficacia dei servizi erogati.

La distintiva offerta di Covisian include la competenza di **applicazione di sistemi di analisi dati (big data)** per il miglioramento della Customer Experience, per "intuire" ad esempio il bisogno dell'utente, indirizzarlo sul canale migliore, intercettare segnali di insoddisfazione inespresi e proporre iniziative per valorizzare la relazione e, se necessario, recuperarla prima che si possa deteriorare (churn prevention).

L'impiego dei **big data** permette una gestione personalizzata e intelligente di ogni singolo contatto, mettendo a disposizione del consulente telefonico, in tempo reale, suggerimenti e indicazioni elaborate dal sistema sulla base dello storico delle relazioni. In questo modo è possibile offrire un servizio ed un'esperienza di contatto quanto più vicina alle esigenze dell'utente finale e alle sue aspettative.

Il Gruppo inoltre ha sviluppato un modello gestionale denominato **Sparta** che riduce significativamente le complessità delle operazioni nei contact center. Questo modello permette di migliorare le performance delle operazioni interne, attraverso processi ben definiti, un modello organizzativo semplice e snello, **applicativi proprietari** dotati di **evoluti algoritmi** di programmazione della produzione. In questo modo Sparta porta un vantaggio competitivo che si traduce in una maggiore soddisfazione per i committenti del Gruppo.

MERCATO E STRATEGIA – Con l'aggregazione di Visiant e Contacta, Covisian risponde alla crescente domanda di interlocutori qualificati (in termini di dimensioni, processi e competenze), in un mercato dove aumenta sempre più la necessità di affidarsi ad aziende strutturate, in grado di offrire un'ampia gamma di servizi e di supportare il raggiungimento di obiettivi strategici con una customer experience innovativa e differenziante.

L'obiettivo di Covisian è confermarsi un punto di riferimento sul **mercato italiano**, entrando allo stesso tempo sul **mercato internazionale**.

In Italia, il Gruppo punterà ad una **crescita organica** attraverso nuovi servizi a valore aggiunto, che permetteranno di consolidare la base clienti attuale ma anche di sviluppare ulteriormente settori a maggior crescita, come ad esempio quello delle *utilities*, della finanza e delle assicurazioni,

Covisian prevede inoltre di crescere, sia in Italia che all'estero, attraverso **acquisizioni** di realtà sinergiche con gli obiettivi strategici del gruppo, l'attenzione sarà rivolta ad aziende con competenze specialistiche su particolari servizi o settori industriali.

La strategia di sviluppo internazionale, in particolare, è mirata a qualificare ulteriormente l'offerta verso le grandi multinazionali che richiedono presenza geografica nei Paesi in cui operano.

Covisian ha appena completato l'**acquisizione del ramo d'azienda 1254**, da parte di Italiaonline.

NUOVO BRAND E POSIZIONAMENTO - Covisian è la risposta alle richieste del mercato del Business Process Outsourcing di unire l'eccellenza operativa alla capacità di innovazione, per realizzare il miglioramento continuo della Customer Experience.

Il nome "Covisian" non è solo la naturale unione di due nomi, è stato scelto perché racchiude in sé due concetti fondamentali "condivisione" e "visione", che esprimono la volontà del Gruppo di conoscere e condividere le strategie delle aziende clienti, in modo da poterle supportare al meglio. Covisian supera il paradigma tradizionale del contact center evolvendo da 'mero strumento di gestione del contatto' a fattore chiave per il raggiungimento degli obiettivi di business, restituendo in tal modo valore ai propri committenti.

LE AZIENDE - Fondata nel 2000, **Visiant** è tra le prime aziende italiane specializzate nella gestione e sviluppo della base clienti tramite servizi di contact center, customer care e linee di offerta in cui la tecnologia e le diverse competenze abilitano servizi end-to-end e a valore aggiunto. L'azienda si è distinta nel tempo per i suoi modelli di business innovativi e per l'ampia offerta di servizi.

Dal 1996 la torinese **Contacta** gioca un ruolo di primo piano nel mercato italiano dei contact center e dei servizi di business process outsourcing, gestione della customer base, inbound e outbound marketing, back office. L'azienda è riconosciuta sul mercato sia per l'elevata qualità dei servizi erogati sia per l'adozione di strumenti tecnologici e modelli organizzativi che garantiscono il costante presidio delle performance operative.



###

Contatti per la stampa:

Michele Cartisano
Barabino & Partners
m.cartisano@barabino.it
340 852 4741