

PRESS KIT

COVISIAN

Agosto 2019

Covisian S.p.A.
T. +39 02 92816 801 • F. +39 011 7501450
covisian_spa@legalmail.it
www.covisian.com

Via dei Valtorta, 47
20127 Milano (MI)
Italia

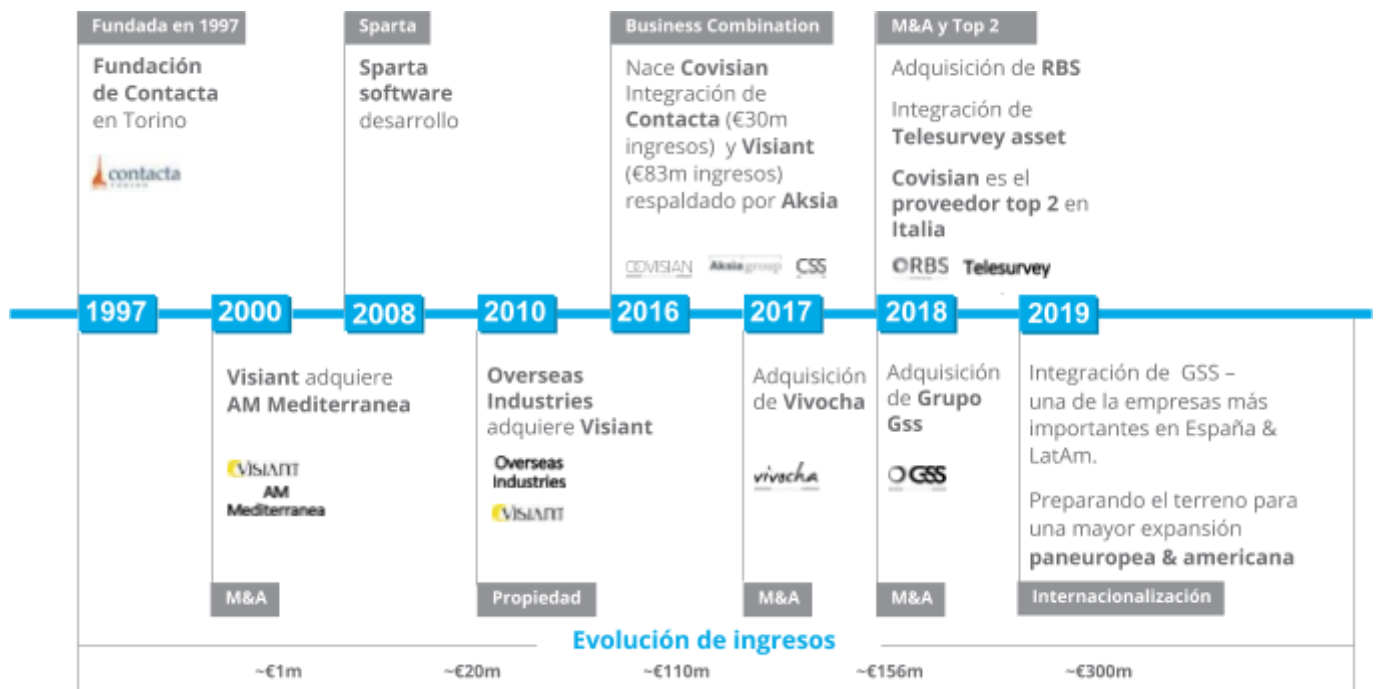
Codice Fiscale, P. IVA e Registro delle Imprese di
Milano Monza Brianza Lodi n. 07466520017
R.E.A. MI - 2112944
Cap. Soc. Euro 831.834,18 i.v
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617



Covisian es un grupo de 15.000 personas que ofrece servicios avanzados para la gestión de clientes, basados en las tecnologías más innovadoras. La corporación está presente en 5 países diferentes, con más de 20 sedes, dando servicio a más de 150 clientes en todo el mundo.

20 años de trayectoria liderando la industria

La historia de Covisian comienza en 1997 con la fundación de Contacta en la ciudad de Torino. Al comienzo del siglo XXI tiene lugar otro hito de relevancia, la adquisición de AM Mediterránea por Visiant, lo que supone el inicio de un periodo de crecimiento importante para la compañía.



En 2008 Contacta finaliza el desarrollo de un software de gestión, y un modelo operativo innovadores para la gestión de clientes que permite optimizar el trabajo de los operadores, aumentando al mismo tiempo la eficacia para nuestros clientes. El nombre de la tecnología es

Covisian S.p.A.
T. +39 02 92816 801 • F. +39 011 7501450
covisian_spa@legalmail.it
www.covisian.com

Via dei Valtorta, 47
20127 Milano (MI)
Italia

Codice Fiscale, P. IVA e Registro delle Imprese di
Milano Monza Brianza Lodi n. 07466520017
R.E.A. MI - 2112944
Cap. Soc. Euro 831.834,18 i.v
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617





“Sparta” y hoy día representa una ventaja competitiva de gran importancia para el Grupo a nivel interno, así como uno de sus principales activos.

Dos años más tarde, Overseas Industries adquiere Visiant y finalmente, en 2016 con 110 millones de euros de ingresos, nace Covisian, de la integración de Contacta y Visiant, respaldada por el fondo de inversión Aksia.

El grupo siguió creciendo y un año más tarde, en 2017, Covisian adquiere Vivocha, una plataforma innovadora totalmente integrada para gestionar canales a través de web, móvil y app.

El Grupo sigue adquiriendo e integrando otros grupos como RBS o Telesurvey, con el objetivo siempre de consolidar la posición de liderazgo de Covisian en Italia, en el sector de la gestión de clientes.

El 2018 concluye con una importante operación que lanza al Grupo a la internacionalización. Covisian adquiere GSS, líderes de mercado en España y América del Sur, con alrededor de 7.700 personas. Con esta operación el Grupo adquiere una gran dimensión, alcanzando los 300 millones de facturación en el 2019, aumentando sus capacidades a nivel europeo así como intercontinental.

Covisian S.p.A.
T. +39 02 92816 801 • F. +39 011 7501450
covisian_spa@legalmail.it
www.covisian.com

Via dei Valtorta, 47
20127 Milano (MI)
Italia

Codice Fiscale, P. IVA e Registro delle Imprese di
Milano Monza Brianza Lodi n. 07466520017
R.E.A. MI - 2112944
Cap. Soc. Euro 831.834,18 i.v
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617



Equipo Covisian

El valor humano de Grupo Covisian reside en la estructura formada por un equipo de gestores expertos, innovadores y entusiastas:



Group CEO



CEO Sparta



CEO Spain & Latam



General Manager Italy
& Eastern Europe

Nuestro equipo para “Reinventar BPO”

Covisian S.p.A.
T. +39 02 92816 801 • F. +39 011 7501450
covisian_spa@legalmail.it
www.covisian.com

Via dei Valtorta, 47
20127 Milano (MI)
Italia

Codice Fiscale, P. IVA e Registro delle Imprese di
Milano Monza Brianza Lodi n. 07466520017
R.E.A. MI - 2112944
Cap. Soc. Euro 831.834,18 i.v
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617



Covisian en cifras

Como uno de los líderes del mercado de BPO, damos servicio a nuestros clientes desde nuestras más de 20 oficinas:



300 MM

Ingresos en €



+ 150

Clientes activos



250 MM

Interacciones anuales



15.000

Personas



12.000

Puestos



24

Oficinas

Covisian en el mundo

Con sedes operativas presentes en 5 países diferentes, Covisian tiene una presencia comercial global muy amplia, proveyendo servicios en idiomas europeos (italiano, español, inglés, rumano, albanés, etc.) y en otros idiomas como el japonés.

Covisian S.p.A.
T. +39 02 92816 801 • F. +39 011 7501450
covisian_spa@legalmail.it
www.covisian.com

Via dei Valtorta, 47
20127 Milano (MI)
Italia

Codice Fiscale, P. IVA e Registro delle Imprese di
Milano Monza Brianza Lodi n. 07466520017
R.E.A. MI - 2112944
Cap. Soc. Euro 831.834,18 i.v.
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617





Covisian S.p.A.
T. +39 02 92816 801 • F. +39 011 7501450
covisian_spa@legalmail.it
www.covisian.com

Via dei Valtorta, 47
20127 Milano (MI)
Italia

Codice Fiscale, P. IVA e Registro delle Imprese di
Milano Monza Brianza Lodi n. 07466520017
R.E.A. MI - 2112944
Cap. Soc. Euro 831.834,18 i.v
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617



ESPAÑA

Badajoz

Avenida Diario Hoy Carretera
de Madrid-Lisboa 22
06008 Badajoz

Barcelona

Car. Bac de Roda, 64
08019 Barcelona

Bilbao

C.Aragón, 2
48015 Bilbao

Madrid

Av. Albufera, 319
28031 Madrid

La Coruña

C. Peral, 2
15010 A Coruña

Zaragoza

Pol. de la Charluca
50300 Calatayud- Zaragoza

Zaragoza

Pol. Ind. La Estación, 9
50200 Ateca- Zaragoza

ITALIA

Agrate

Viale Colleoni, 19
20864 Agrate (MB)

Arzano

Via Medi, 8
80022 Arzano (NA)

Cagliari

Via Sassari, 3
09123 Cagliari (CA)

Catania

Viale Kennedy, 8A/10
95100 Catania (CT)

Cuneo

Via Mondovi, 44
12081 Beinette (CN)

Milán

Via dei Valtorta, 47
20127- Milano

Rende

Località piano di Maio
87036 - Rende (CS)

Roma

Via Tiburtina, 1072
00156 Roma (RM)

Roma EUR

Ple dell'Industria, 46
00144 Roma (RM)

Torino

Via Veronese, 250
10148 Torino (TO)

Covisian S.p.A.
T. +39 02 92816 801 • F. +39 011 7501450
covisian_spa@legalmail.it
www.covisian.com

Via dei Valtorta, 47
20127 Milano (MI)
Italia

Codice Fiscale, P. IVA e Registro delle Imprese di
Milano Monza Brianza Lodi n. 07466520017
R.E.A. MI - 2112944
Cap. Soc. Euro 831.834,18 i.v
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617



ALBANIA	RUMANÍA	PERÚ		
Tirana R. Khanfize Keko, 2 1005 Tirana	Iaçi S. Sfantul Lazar, 50 70049 Iaçi	Lima Pje. Apurimac, 224 Edif. Encarnación, Lima	Ate Av. la Molina 496 Distrito Ate, Lima	Lima Rimac Jirón Carabaya 499 & Jirón Antonio Miroquesada 221, Lima
MÉXICO		ARGENTINA		
México City Edif Corporativo CEO Mario Pani, 400 05348 Santa Fé		Buenos Aires Av. Corrientes 222 Piso 10 - Oficina 10001 - CAB		

Nuestros servicios

Cubrimos los servicios de Gestión del Cliente al completo a través de toda la experiencia de cliente:

Covisian S.p.A.
T. +39 02 92816 801 • F. +39 011 7501450
covisian_spa@legalmail.it
www.covisian.com

Via dei Valtorta, 47
20127 Milano (MI)
Italia

Codice Fiscale, P. IVA e Registro delle Imprese di
Milano Monza Brianza Lodi n. 07466520017
R.E.A. MI - 2112944
Cap. Soc. Euro 831.834,18 i.v
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617





CUSTOMER & SOCIAL CARE

Ofrecemos atención al cliente y servicios de asistencia al cliente a través de diferentes canales (voz, chat, email, redes sociales, etc.).



DESARROLLO DE NEGOCIO Y VENTAS

Actividades de venta inbound y outbound.



PREVENCIÓN DEL CHURN Y GESTIÓN DE QUEJAS

Servicios de prevención y retención a lo largo de todo el ciclo de vida del cliente.



BACKOFFICE Y GESTIÓN DE CASOS

Abanico completo de actividades transaccionales de backoffice.



ANÁLITICA DE EXPERIENCIA DE CLIENTE

Modelización y análisis de datos para la optimización de la Experiencia de Cliente.



GESTIÓN DE CRÉDITOS Y LITIGIOS

Servicios de gestión de crédito y cobros a lo largo del ciclo de madurez del crédito.



HELP DESK Y TUTORÍA DIGITAL

Ayuda a tus clientes en la resolución de problemas y onboarding digital.



VENTAS DIGITALES

Marketing digital a través de diferentes canales y plataformas, asistido por equipos humanos especializados en conversión a venta.



ACADEMY Y FORMACIÓN CORPORATIVA

Creando profesionales de la gestión del cliente para el futuro.

Concepto, valores y objetivos

En Grupo Covisian creemos en una manera diferente de ser un partner BPO, donde la tecnología puede mejorar las interacciones humanas en lugar de reemplazarlas.

Covisian S.p.A.
T. +39 02 92816 801 • F. +39 011 7501450
covisian_spa@legalmail.it
www.covisian.com

Via dei Valtorta, 47
20127 Milano (MI)
Italia

Codice Fiscale, P. IVA e Registro delle Imprese di
Milano Monza Brianza Lodi n. 07466520017
R.E.A. MI - 2112944
Cap. Soc. Euro 831.834,18 i.v
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617



ISO 9001
LL-C (Certification)



ISO 14001
LL-C (Certification)



ISO 27001
LL-C (Certification)



OHSAS
LL-C (Certification)



Nuestro principal objetivo es construir competencias, implementando la innovación y fomentando la experimentación. Para ello se ha creado la Covisian Academy, la primera academia de gestión del cliente, con asociados con gran experiencia en colaboración con la Universidad Politécnica de Milán, MIP.

En nuestro grupo consideramos fundamentales para el ejercicio de cualquier actividad los siguientes valores éticos y como tal están recogidos en nuestro [Código Ético](#):

Principio de legalidad:

Todas nuestras actividades están obligadas a cumplir con la ley en cada país con el que el grupo tenga relaciones comerciales.

Principio de exactitud:

Todos los integrantes del grupo deben cumplir con las normas profesionales, con especial referencia a los deberes de diligencia y experiencia, aplicables a las operaciones realizadas a nombre y en nombre de la Compañía.

Transparencia:

Todas las actividades realizadas en nombre del grupo se basan en el respeto de los principios de integridad y transparencia y se realizan con lealtad y un sentido de responsabilidad, imparcialidad y de buena fe.

Gestión responsable

Grupo Covisian está comprometido con el medio ambiente y garantiza el cumplimiento absoluto de las leyes y regulaciones locales.

En el grupo se promueve la planificación ambiental, el uso sostenible de los recursos naturales, así como un enfoque integrado hacia la gestión de residuos sólidos y la conservación de la energía. La consecución de este objetivo proviene en parte de la capacitación de los empleados y



colaboradores para una adecuada gestión de los riesgos ambientales asociados a cada actividad realizada.

Contacto



MADRID

Avenida Albufera, 319

28031 Madrid, Spain

Tel: 91 210 0400



Virginia Mateos
Head of Marketing & Communication
Covisian Group

marketing@grupogss.com

Covisian S.p.A.
T. +39 02 92816 801 • F. +39 011 7501450
covisian_spa@legalmail.it
www.covisian.com

Via dei Valtorta, 47
20127 Milano (MI)
Italia

Codice Fiscale, P. IVA e Registro delle Imprese di
Milano Monza Brianza Lodi n. 07466520017
R.E.A. MI - 2112944
Cap. Soc. Euro 831.834,18 i.v
Iscrizione R.O.C. - AGCOM n. 26617



ISO 9001

LL-C (Certification)



ISO 14001

LL-C (Certification)



ISO 27001

LL-C (Certification)



OHSAS

LL-C (Certification)

