

Covisian adquiere el 100% de Esosphaera, pionera en Italia en soluciones de IA conversacional.



- **Continúa a buen ritmo la evolución de Covisian hacia un grupo tecnológico capaz de ofrecer soluciones digitales innovadoras, basadas en IA y altamente integradas a gran escala.**

Milán, 13 de diciembre de 2023.- Covisian, grupo tecnológico internacional líder en soluciones innovadoras de Customer eXperience, ha finalizado la adquisición del 100% de **Esosphaera**, una de las primeras empresas en Italia en desarrollar soluciones propias de voicebot y chatbot basadas en Inteligencia Artificial Conversacional destinadas a mejorar la Customer eXperience.

Esosphaera, ofrece soluciones que optimizan la relación con los usuarios, a través de una tecnología conversacional *always-on & omni-channel* que mejora la experiencia, reforzando consecuentemente la fidelización, en beneficio de las empresas clientes.

Las soluciones conversacionales voicebot, comercializadas por Esosphaera bajo la marca **GAIA**, funcionan con los principales sistemas CRM y de gestión y sea cual sea el canal de comunicación (teléfono, SMS, WhatsApp, social, etc.). Las soluciones de chatbot y voicebot de GAIA se dirigen actualmente a segmentos específicos de clientes como el comercio de Automóviles retail, Asistencia fiscal, Salud y Logística, PA y Turismo.

Esosphaera es también una "empresa impulsada por los datos", ya que planifica el desarrollo y la evolución de sus soluciones en los distintos mercados sobre la base de análisis profundos y precisos de los grandes volúmenes de datos recogidos en la prestación de servicios.

Esosphaera seguirá operando desde su sede histórica en Resana (TV) bajo su propia marca y la de GAIA.

*"En la base de esta operación hay una profunda puesta en común de valores y modelos de negocio complementarios, fuertemente basados en la tecnología digital y la innovación", comenta **Gabriele Moretti, Presidente y fundador de Covisian**, quien prosigue: "con Esosphera compartimos la convicción de que el factor humano, en actividades cada vez más caracterizadas por la tecnología, será un elemento determinante, para las empresas y para la sociedad en su conjunto".*

*"Las soluciones de Esosphera, junto con las tecnologías de la plataforma Smile CX propiedad de Covisian, permitirán una introducción consciente y controlada de la inteligencia artificial generativa en los servicios de atención al cliente, equilibrando la eficiencia y la reducción de costes con la Experiencia de Cliente de los clientes finales", comenta **Fabio Sattolo, Group Chief People and Technology Officer de Covisian**.*

*"Siempre hemos creído en el uso de la IA para apoyar a las personas, para generar eficiencia y productividad en las operaciones repetitivas, permitiendo a las personas centrarse en actividades de mayor valor", comenta **Francesco Rienzi, Presidente y Fundador de Esosphera**. "La IA conversacional de GAIA encaja perfectamente con las soluciones CX PRO de COVISIAN, para ofrecer una experiencia innovadora que puede aumentar exponencialmente la eficiencia de las empresas".*

En la fase de diligencia debida, Covisian contó con la asistencia de un equipo de KPMG Transaction Services dirigido por el socio Massimiliano Battaglia y el gerente Andrea Di Marco, así como con Alberto Cirillo y Valeria Virzì para la asistencia contractual.

Esosphera contó con la asistencia de KPMG Corporate Finance como asesor financiero de M&A en la fase de originación y gestión de la operación con un equipo compuesto por el director Fabio Tonon, el gestor senior Luca Masaro y el analista Luca Nordio. Para los aspectos contractuales, Esosphera contó con el asesoramiento de Andrea Minozzi y Piero Cecchinato, de Avvecomm Legal.