

Covisian acquisisce Centrinex e potenzia la crescita negli Stati Uniti

L'espansione del Gruppo negli Stati Uniti introduce le potenzialità della Gen AI per migliorare le interazioni con i clienti



Covisian Group, gruppo italiano cx-tech leader nei servizi e nelle soluzioni tecnologiche per la customer experience, **ha annunciato l'acquisizione di Centrinex, azienda di contact center management, con 600 dipendenti** e sede a Lenexa, Kansas.

Questa operazione rappresenta un ulteriore passo nel percorso di crescita internazionale di Covisian, che rafforza la propria presenza sul mercato statunitense. Con 46 sedi tra Europa e Sud America e un tech hub a New York, il Gruppo amplia la propria portata globale e consolida il posizionamento in settori strategici come servizi finanziari, sanità e trasporti, contribuendo a creare un gruppo sempre più solido e innovativo, capace di rispondere in modo dinamico alle esigenze dei clienti.

"Entrare nel Gruppo Covisian ci consentirà di modernizzare ulteriormente le nostre attività, utilizzando tecnologie che migliorano l'esperienza cliente", ha dichiarato Bart N. Miller, CEO di Centrinex. "L'adozione di soluzioni di customer experience basate sull'AI, insieme al nostro team di operatori altamente qualificati, ci offre un vantaggio competitivo sul mercato."

Covisian ha recentemente presentato **Smile.CX PRO**, innovativa soluzione brevettata in grado di integrare l'intelligenza e l'empatia umana con l'intelligenza

artificiale generativa. Grazie a un perfetto bilanciamento tra operatori e tecnologia, Smile.CX PRO concilia l'efficienza operativa con l'attenzione ai clienti finali, migliorando la soddisfazione degli utenti e generando valore per le aziende.

*"Covisian aspira a diventare leader globale nei servizi di customer experience, integrando strategicamente l'AI nelle interazioni con i clienti per trasformare il modo in cui le aziende offrono servizi di customer care", ha dichiarato **Gabriele Moretti, Fondatore e Presidente di Covisian Group**. "Con l'acquisizione di Centrinex e il suo team di professionisti, stiamo rafforzando i nostri investimenti nel mercato USA, proponendo Smile.CX PRO come punto di riferimento per l'innovazione nella customer experience. Il nostro approccio unico, che combina le competenze degli operatori con il supporto automatizzato, consente a persone e AI di lavorare insieme per offrire interazioni fluide e di qualità uniche sul mercato."*