

Covisian acelera su expansión en EE.UU. fortaleciendo su presencia global en CX

- *La compañía amplía su influencia internacional con la incorporación de Centrinex en Estados Unidos y Nexteria en Italia.*
- *En Perú, reafirma su compromiso con el crecimiento mediante inversiones en innovación y talento.*



[Covisian](#), multinacional *high-tech* enfocada en servicios y productos tecnológicos para *Customer eXperience* (CX), da un importante paso en su expansión a Estados Unidos con la adquisición de Centrinex, una empresa de centros de contacto con sede en Lenexa, Kansas. Esta adquisición refuerza su presencia en América y fortalece su liderazgo global en CX, donde ya opera 46 centros de contacto en ocho países de Europa y América del Sur, gestionando más de un millón de interacciones diarias para 250 empresas.

Con esta incorporación, la compañía suma un equipo de 600 colaboradores y una cartera diversa de clientes en sectores clave como los servicios financieros, salud y transporte, posicionándose estratégicamente en uno de los mercados más competitivos y en crecimiento para soluciones de CX de alta tecnología.

La entrada de Covisian al mercado estadounidense sigue a su participación en importantes ferias tecnológicas en Las Vegas, donde presentó con éxito su tecnología patentada [Smile.CX](#), consolidando además su principal centro tecnológico en Nueva York. La incorporación de Centrinex se convierte en un escaparate de primer nivel para sus soluciones avanzadas de *customer experience* en la región.

“La adquisición de Centrinex nos posiciona estratégicamente en Norteamérica, donde la demanda de soluciones de CX de alta tecnología sigue en crecimiento. Además, nos permite expandir nuestra tecnología *Smile.CX* y nuestro enfoque de integración de IA y contacto humano en las operaciones de CX de nuestros clientes”, señaló Marcello Faticoni, CFO del Grupo Covisian.

Este año, la multinacional ha fortalecido su estrategia de crecimiento en Europa con adquisiciones clave como **Credires**, empresa destacada en gestión de créditos y recuperación de deudas, en una operación liderada por Covisian Credit Management. Además, ha integrado a **Esosphera**, desarrolladora de voicebots y chatbots con IA conversacional, y



recientemente a **Nexteria**, especializada en BPO y formación en mecatrónica, consolidando su liderazgo en soluciones tecnológicas para sectores estratégicos como automoción, banca y energía.

“Estas adquisiciones no solo amplían nuestro portafolio tecnológico, sino que también refuerzan nuestro compromiso con la innovación continua y la excelencia en la experiencia del cliente, clave para fortalecer nuestras soluciones en un mercado global cada vez más competitivo”, afirmó Faticoni

Expansión y consolidación en Perú

En Perú, Covisian está invirtiendo en investigación y desarrollo (I+D) para integrar soluciones de inteligencia artificial en sus operaciones. Estas inversiones se traducen en un nuevo centro de operaciones *Smile.CX AI Operation Center*, diseñado para maximizar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa mediante el uso de inteligencia artificial generativa, tecnología que permite a los agentes enfocarse en interacciones complejas mientras las tareas repetitivas se gestionan automáticamente.

La compañía espera que su plataforma de CX genere nuevas oportunidades en el mercado peruano, donde el 15% de sus ingresos globales están representados y donde anticipa un crecimiento significativo en los próximos años.

Proyecciones para 2025

Con miras a 2025, Covisian se plantea alcanzar un crecimiento de doble dígito a nivel global, impulsado por una estrategia de expansión tanto orgánica como inorgánica en mercados clave. La compañía proyecta cerrar el año con ingresos de 520 millones de euros y un EBITDA de 68 millones de euros, apalancados en su enfoque de innovación tecnológica y en una oferta de valor diferenciada para sectores como banca, salud y automoción.

Con estos avances, la empresa continúa avanzando en su visión de establecerse como líder global en CX, aprovechando el potencial de la IA y manteniendo un enfoque centrado en el cliente que combina la eficiencia tecnológica con un toque humano.

Tags: #Covisian #CustomerExperience #AtenciónalCliente
#ExperienciadelCliente #Nexteria #Centrinex

Sobre Grupo Covisian:

Covisian, multinacional tecnológica compuesta por más de 27.000 empleados, se compromete a simplificar la vida de las personas a través de servicios avanzados de



experiencia del cliente. La empresa, que gestiona diariamente más de 1 millón de interacciones con clientes finales, presta servicio a más de 250 empresas a nivel global desde sus más de 46 sedes ubicadas en 8 países.

Para más información sobre Covisian: <https://covisian.com>