



Comunicato stampa

Covisian acquisisce il 100% di Esosphera, pioniere in Italia nelle soluzioni di AI conversazionale.

Prosegue a ritmo serrato l'evoluzione di Covisian in gruppo tecnologico in grado di offrire su ampia scala soluzioni digitali innovative, AI-based e altamente integrate.

Milano, 13 dicembre 2023 - **Covisian**, gruppo tecnologico leader a livello internazionale nelle soluzioni innovative di Customer eXperience, ha perfezionato l'acquisto del 100% di **Esosphera** tra le prime aziende in Italia a sviluppare soluzioni proprietarie di voicebot e chatbot basate sull'Intelligenza Artificiale Conversazionale volte a migliorare la Customer eXperience.

Esosphera, offre soluzioni che ottimizzano la relazione con gli utenti, attraverso una tecnologia conversazionale *always on & omni-channel* che migliora l'esperienza, rafforzando di conseguenza la fidelizzazione, a beneficio delle imprese clienti.

Le soluzioni di voicebot conversazionali, commercializzate da Esosphera con il brand **GAIA**, funzionano con tutti i principali CRM e sistemi di gestione e qualunque sia il canale di comunicazione (telefono, sms, WhatsApp, social, ecc.). Le soluzioni chatbot e voicebot di GAIA sono attualmente rivolte a specifici segmenti di clientela quali Automotive retail, Assistenza Fiscale, Healthcare e Logistica, PA e Turismo.

Esosphera inoltre è una "data driven company" poiché progetta lo sviluppo e l'evoluzione delle proprie soluzioni sui vari mercati sulla base di profonde e accurate analisi dei grandi volumi di dati raccolti nell'erogazione del servizio. Esosphera continuerà ad operare dalla propria sede storica di Resana (TV) con il proprio marchio e con il brand GAIA.

"Alla base di questa operazione ci sono una profonda condivisione di valori e modelli di business complementari, fortemente basati su tecnologia digitale e

*innovazione - commenta **Gabriele Moretti, Presidente e fondatore di Covisian** che prosegue - con Esosphera condividiamo la convinzione che il fattore umano, in attività sempre più caratterizzate dalla tecnologia, sarà un elemento determinante, per le imprese e per la società nel suo insieme”.*

*“Le soluzioni di Esosphera, insieme alle tecnologie della piattaforma proprietaria Smile CX di Covisian consentiranno un’introduzione consapevole e controllata dell’intelligenza artificiale generativa nei servizi di customer care, bilanciando l’efficienza e riduzione dei costi con la Customer Experience dei clienti finali” commenta **Fabio Sattolo, Group Chief People and Technology Officer di Covisian**.*

*“Abbiamo sempre creduto in un utilizzo dell’AI a supporto delle persone, per generare efficienza e produttività nelle operazioni ripetitive, dando modo alle persone di concentrarsi su attività a maggior valore - commenta **Francesco Rieni Presidente e Fondatore di Esosphera** - L’AI conversazionale di GAIA si sposa perfettamente con le soluzioni di CX PRO di COVISIAN, per offrire un’esperienza innovativa in grado di aumentare l’efficienza per le aziende in misura esponenziale”.*

Nella fase di due diligence Covisian è stata assistita da un team di KPMG Transaction Services guidato dal partner Massimiliano Battaglia e dal manager Andrea Di Marco, oltre che da Alberto Cirillo e Valeria Virzì per l’assistenza contrattuale. Esosphera è stata assistita da KPMG Corporate Finance in qualità di advisor finanziario M&A nella fase di origination e di gestione dell’operazione con un team composto dal Director Fabio Tonon, dal Senior Manager Luca Masaro e dall’Analyst Luca Nordio. Per gli aspetti contrattuali Esosphera è stata seguita da Andrea Minozzi e Piero Cecchinato di Avvecomm Legal.

Informazioni sul Gruppo Covisian:

Covisian Group, una multinazionale composta da oltre 23.000 dipendenti, è focalizzata nel rendere la vita delle persone più semplice attraverso servizi avanzati di Customer eXperience. L’azienda, che gestisce quotidianamente più di 1 milione di interazioni con i clienti finali, serve più di 150 aziende a livello globale dalle sue oltre 42 sedi centrali situate in 7 paesi. I tre pilastri su cui si fonda il Gruppo Covisian sono Tech (con soluzioni uniche e all’avanguardia sul mercato), People (costruire un mondo più semplice) e Smiles (ricerca della soddisfazione dei suoi collaboratori, dei suoi clienti e dei suoi committenti).

Informazioni su Esosphera:

Esosphera Srl società nata nel 2014 è stata una delle prime aziende a proporre sul mercato italiano soluzioni basate su tecnologie di Natural Language Processing e Machine Learning. Composta da oltre 40 dipendenti, si pone la missione di dare valore al tempo delle persone aiutandole a svolgere velocemente e facilmente le loro attività. Il focus è sulla Customer eXperience. Esosphera ha sviluppato la soluzione di Intelligenza Artificiale Conversazionale **GAIA**, la collega virtuale che risponde chiama e chatta con i tuoi clienti qualsiasi sia il canale di contatto. Ad oggi Esosphera può annoverare oltre 250 clienti in differenti settori gestendo 5 milioni di interazioni omni-channel all’anno e fissando oltre 1 milione di appuntamenti in automatico.

Contatto stampa Gruppo Covisian

Epcomunicazione - ufficiostampa@epcomunicazione.it