

# Leader des solutions MX unifiées dans les domaines CX, EX, UX et DX





## Leader des solutions MX unifiées dans les domaines CX, EX, UX et DX

L'entreprise est un leader reconnu dans la fourniture de solutions d'expérience intégrées en réunissant l'expérience des employés (EX), l'expérience des clients (CX), l'expérience des utilisateurs (UX) et l'expérience numérique (DX) dans un modèle cohérent de multi-expérience (MX). Au-delà des services traditionnels de centre d'appels, elle offre une large gamme de solutions innovantes, alimentées par des talents de premier plan, des plates-formes technologiques avancées et des analyses approfondies, optimisant chaque interaction à la fois dans le parcours du client et dans celui de l'employé.

La particularité de l'entreprise est qu'elle est détenue à 100 % par ses employés, ce qui permet d'aligner étroitement les performances de l'entreprise sur le bien-être des employés. Ce modèle de propriété favorise une culture de responsabilité, de qualité et d'investissement à long terme. Avec plus de 90 % des postes de direction occupés en interne, la société s'assure que ses agents représentent non seulement la marque du client, mais aussi la leur, avec authenticité et engagement.

L'organisation entretient des relations de longue date avec des clients clés, en particulier dans le secteur des télécommunications, son principal client représentant 40 % de son chiffre d'affaires total. Sur le plan technologique, l'entreprise est à la pointe de l'innovation avec des outils alimentés par l'IA tels que la simulation de conversation, la traduction d'accents en temps réel et l'assurance qualité automatisée. Sa stratégie de croissance est axée sur le renforcement de sa présence dans les principaux secteurs verticaux, sur le maintien de l'efficacité opérationnelle et sur l'extension de ses activités grâce à un modèle de prestation mondial qui combine des capacités onshore, nearshore et offshore. Forte de ces atouts, l'entreprise est bien placée pour entamer sa prochaine phase de croissance sous l'égide d'un nouveau propriétaire.

Industries desservies :

- Automobile, finance, banque et gestion de patrimoine, éducation et prêts étudiants, santé, médias et divertissement, secteur public, commerce de détail, technologie, télécommunications, voyages et transports, tourisme.

Services offerts :

- Service clientèle
- Services de vente
- Fraude et gestion des litiges
- Soutien administratif
- Capacités omnicanales

Nombre de têtes :

- 10000 ETP

Géographie :

- Siège aux États-Unis, bureaux en Jamaïque, en Afrique du Sud et dans la région Amérique latine et Caraïbes

TARGET PRICE

\$ 300,000,000

GROSS REVENUE

\$ 0

EBITDA

\$ 0

BUSINESS TYPE

Centre d'appel

COUNTRY

États-Unis

BUSINESS ID

L#20250907

Finances :

- Chiffre d'affaires : 400 millions de dollars
- EBITDA : \$50M

*The information contained herein does not constitute an offer to sell or a solicitation of an offer or a recommendation to purchase securities under the securities laws of any jurisdiction, including the United States Securities Act of 1933, as amended, or any US state securities laws, or a solicitation to enter into any other transaction*

*The projected financial information contained in the Memorandum is based on judgmental estimates and assumptions made by the management of the target Company, about circumstances and events that have not yet taken place. Accordingly, there can be no assurance that the projected results will be attained. In particular, but without prejudice to the generality of the foregoing, no representation or warranty whatsoever is given in relation to the reasonableness or achievability of the projections contained in the Memorandum or in relation to the bases and assumptions underlying such projections and you must satisfy yourself in relation to the reasonableness, achievability and accuracy thereof.*

*By delivering this Memorandum, neither MergersUS Inc., nor its authorized agents are making any recommendations regarding the acquisition or strategies outlined herein. Interested parties shall exercise independent judgment in, and have sole responsibility for, determining whether an acquisition of the Company is suitable for them, and neither MergersUS Inc, nor its authorized agents have responsibility to, and will not, monitor the condition of interested parties to determine that an acquisition is or remains suitable for them. Among other things, suitability of an acquisition will depend upon an interested party's investment and business plans and financial situation.*

*This document is prepared for information purposes only. It is made available on the express understanding that it will be used for the sole purpose of assisting the recipients to decide whether they wish to proceed with a further investigation of the Proposed Transaction.*

*The recipients realize and agree that this document is not intended to form the basis of any investment decision or any other appraisal or decision regarding the Proposed Transaction, and does not constitute the basis for the contract which may be concluded in relation to the Proposed Transaction.*

*All information contained in this document may subsequently be updated and adjusted. MergersUS Inc. has not independently verified any of the information contained herein or on which this document is based. Neither the Company, nor its management or shareholders, nor MergersUS Inc. , nor any of their respective directors, partners, officers, employees or affiliates make any representation or warranty (express or implied) or accept or will accept any responsibility or liability regarding or in relation to the accuracy or completeness of the information contained in this document or any other written or oral information made available to any interested party or its advisers. Any liability in respect of any such information or any inaccuracy in or omission from the document is expressly disclaimed.*

[www.mergerscorp.com](http://www.mergerscorp.com)



© 2024 MergersCorp M&A International. All rights reserved.

*© 2024 MergersCorp M&A International. MergersCorp™ M&A International is the collective brand name of independent affiliates of MergersCorp M&A International. For more details on the nature of our affiliation, please visit us on our website <https://www.mergerscorp.com/disclaimer>. MergersCorp M&A International is not a registered broker-dealer under the U.S. securities laws. MergersCorp M&A International does not offer or sell securities or provide investment advice or underwriting services. The articles or publications contained in this presentation are not intended to provide specific business or investment advice. The author or MergersCorp M&A International shall not be liable for any errors or omissions, or for any loss suffered by any person or organization acting or refraining from acting as a result of the content of this website. It is recommended that specific independent advice be sought before making any business or investment decision.*



[WWW.MERGERSCORP.COM](http://WWW.MERGERSCORP.COM)