

Centre d'appel Tier-1 Business Process Outsourcing (BPO)



MERGERSCORP

Centre d'appel Tier-1 Business Process Outsourcing (BPO)

Opportunité d'acquisition d'une plateforme de Business Process Outsourcing (BPO) et de Contact Center de niveau 1 basée à Buenos Aires, en Argentine, avec plus de 30 ans d'expérience opérationnelle, une forte rétention de la clientèle et une base de revenus hautement défendable soutenue par une intégration profonde avec les opérateurs de télécommunications de niveau 1. La société opère en tant que fournisseur de services critiques, intégré dans l'infrastructure du client, fournissant des solutions d'expérience client omnicanale et des flux de travail d'assistance technique avancés.

Aperçu des activités

- Fournisseur de BPO de niveau 1 avec ~750 employés
- Opérations centralisées à Buenos Aires avec redondance sur deux sites
- Au service de clients de premier plan dans le domaine des télécommunications, des soins de santé et des grandes entreprises.
- Fournir des environnements de services complexes et multi-processus (techniques, commerciaux et administratifs).

Positionnement stratégique

La société représente une plateforme de niveau 1 hautement défendable sur un marché BPO latino-américain en consolidation, où l'avantage concurrentiel est de plus en plus motivé par l'intégration technologique et l'activation de l'IA, plutôt que par l'arbitrage pur et simple de la main-d'œuvre.

Son intégration profonde dans l'infrastructure des télécommunications en fait un opérateur quasi interne, plutôt qu'un fournisseur externe traditionnel, ce qui crée des coûts de changement importants et des barrières élevées à l'entrée.

Principales caractéristiques de l'investissement

1. Relations à long terme avec les clients et visibilité des revenus
 - ~60% du portefeuille de clients conservés pendant plus de 10 ans
 - Le client clé du secteur des télécommunications représente ~2/3 des revenus dans le cadre d'un accord de niveau de service de longue date.
 - Le modèle opérationnel intégré engendre des coûts de changement élevés et une forte protection contre le désabonnement.
2. Plateforme différenciée et prête pour l'IA
 - Plate-forme omnicanale propriétaire (basée sur le cloud)
 - Possibilité de passer d'un BPO traditionnel à des services d'expérience client basés sur l'IA.
 - Exposition à des processus non vocaux de plus grande valeur (flux de travail techniques, back-office)
3. Une résilience opérationnelle éprouvée
 - Infrastructure à deux sites avec redondance totale (connectivité et alimentation)

TARGET PRICE

\$ 20,000,000

GROSS REVENUE

\$ 10,100,000

EBITDA

\$ 3,800,000

BUSINESS TYPE

Centre d'appel

COUNTRY

Argentine

BUSINESS ID

L#20261037

- Une performance testée en situation de crise dans les environnements macroéconomiques les plus volatils d'Argentine
- Intégration des télécommunications en temps réel (connectivité au niveau du réseau de fibres)

4. Un profil financier attrayant avec des perspectives de croissance

- Chiffre d'affaires : ~USD 10 millions
- EBITDA déclaré : 8-10% et EBITDA normalisé : 15+% (après ajustements, espérons-le)
- Valeur cachée supplémentaire grâce à la normalisation du CNO à hauteur d'environ 1 million USD

5. Transparence au niveau institutionnel

- Comptes entièrement vérifiés (DFK International)
- 100% d'opérations comptables (pas d'exposition informelle)
- Faibles risques juridiques et sociaux

Justification de la transaction

- Accès immédiat à des flux de trésorerie stables et récurrents
- Plate-forme pour une stratégie régionale d'achat et de construction dans la région LATAM
- Opportunité d'expansion des marges grâce à l'automatisation et au déploiement de l'IA.
- Convient parfaitement à :
 - Opérateurs stratégiques de BPO
 - Fournisseurs de services intégrés de télécommunications
 - Les investisseurs en capital-investissement ciblent les plates-formes

Structure de l'opération

Des structures de transaction flexibles sont à l'étude :

Acquisition majoritaire (80%) avec maintien de la direction (Put/Call sur 36 mois)

- Partenariat stratégique pour l'expansion régionale

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.

MERGERSCORP

© 2026 MergersCorp M&A International. All rights reserved.

© 2026 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.

MERGERSCORP

WWW.MERGERSCORP.COM