

INTELICIA RENFORCE SA POSITION D'OUTSOURCEUR GLOBAL AVEC L'ACQUISITION DE L'ESPAGNOL UNISONO

- Une opération qui permet à Intelcia de se hisser parmi les leaders mondiaux du secteur et de réaffirmer son ambition d'atteindre le 1,5 milliard d'euros de chiffre d'affaires à horizon 2025
- Intelcia étend son footprint international avec de nouvelles capacités onshore, nearshore et offshore multilingues pour adresser le marché hispanophone
- Présent en Espagne et en Amérique Latine avec 9.000 collaborateurs, Unisono figure parmi les acteurs de référence les plus innovants dans le secteur de la relation client
- Unisono a fait de son expertise en matière de transformation digitale et de BI -Business Intelligence- son principal fer de lance

Casablanca | Madrid, le 02 septembre 2021 – Intelcia annonce l'acquisition de 100 % du Groupe espagnol Unisono, une multinationale de référence dans le management de la relation client et la transformation digitale ; une décision entérinée après l'approbation des Conseils d'Administration des deux Groupes le 6 août 2021.

Fondée à Madrid en 1999, Unisono est spécialisé dans l'expérience client, l'externalisation de processus métiers, la digitalisation, l'automatisation et le conseil en relation client. Unisono compte 9.000 collaborateurs répartis sur 16 sites en Espagne, en Colombie, au Chili et en Ecosse. Avec un CA de 146 millions d'euros en 2020 et plus de 100 clients dans son portefeuille, Unisono a su s'imposer sur le marché espagnol grâce à ses investissements soutenus dans l'innovation et un modèle d'exploitation multicanal axé sur la maximisation de la qualité et de l'expérience client.

L'acquisition du Groupe Unisono s'inscrit dans le cadre de la stratégie 2020-2025 d'Intelcia et vient ainsi répondre à l'enjeu stratégique de diversification à la fois géographique et métier du Groupe. Un virage amorcé en 2020 avec la création du pôle Intelcia IT Solutions ainsi que son implantation en Amérique, et notamment aux Etats Unis.

*« Nous sommes heureux de pouvoir accueillir le Groupe Unisono et l'ensemble de ses collaborateurs dans la grande famille qu'est Intelcia. Notre volonté est de nous appuyer sur les connaissances du management local et de préserver les compétences pour continuer à construire ensemble une histoire commune. Cette opération s'inscrit dans un véritable partenariat qui offrira aux collaborateurs d'Unisono des perspectives d'évolution, notamment vers des positions plus globales. Aussi, la complémentarité de nos expertises et de nos géographies de présence ont permis d'ores et déjà d'identifier plusieurs gisements de croissance », affirme **Karim Bernoussi, Président directeur général et Co-fondateur du Groupe Intelcia.***

*« Je suis fière qu'Unisono fasse partie de l'aventure Intelcia, et contribue ainsi à l'atteinte des objectifs futurs du Groupe et à sa stratégie de croissance globale. Nos deux Groupes partagent les mêmes valeurs et la même vision du secteur ; ces valeurs et cette vision mêmes que j'avais lorsque j'ai créé Unisono. Après 22 ans de croissance aux côtés d'une des meilleures équipes du secteur, je ne peux être qu'enthousiaste des perspectives de croissance prometteuses qui s'offrent désormais à l'entreprise que j'ai fondée en 1999 », déclare **Maria Del Pino Velázquez, fondatrice du Groupe Unisono.***

*“Nous sommes très enthousiastes à l'idée de faire partie d'un groupe comme Intelcia qui nous permettra de fournir à nos clients un service complet dans tous les pays où nous sommes présents. Il ne fait aucun doute que cette opération offre une opportunité extraordinaire pour nos collaborateurs pour leur développement professionnel. Il est très important pour nous de rejoindre un groupe international qui valorise notre identité, notre réputation et notre mode de management. Je suis sûre qu'ensemble, nous réussirons à combiner nos best practices pour faire progresser notre position de leader dans la gestion de la clientèle », explique pour sa part **Sandra Gibert, Directrice Générale d'Unisono.***

Avec l'acquisition de Unisono, **Intelcia étend son footprint international avec de nouvelles capacités onshore, nearshore et offshore multilingues pour adresser le marché hispanophone.** Intelcia devrait atteindre un chiffre d'affaires de 700 millions d'euros en 2021, devenant ainsi l'un des leaders du marché avec 300 clients, 35.000 collaborateurs et 72 sites répartis sur 20 pays.

Contact Presse Soumayya Douieb
Soumayya.douieb@intelcia.com
+ 212 6 61 43 83 17

À propos d'Intelcia

Acteur global de l'outsourcing, Intelcia accompagne ses clients depuis 20 ans dans l'externalisation de leurs opérations, en conjuguant talents, technologies et processus pour offrir un service sur-mesure et des compétences aux standards internationaux. Afin de permettre à ses clients de se concentrer sur leurs enjeux et cœur de métier, Intelcia propose une offre globale on shore, Near shore et offshore autour de 4 pôles de solution : Gestion de la relation client, externalisation de solutions IT, BPO (Business process outsourcing) et services digitaux.

Présent en Europe (France, Portugal), en Afrique du Nord (Maroc, Egypte) en Afrique Subsaharienne (Cameroun, Sénégal, Côte d'Ivoire), dans l'Océan Indien (Maurice, Madagascar), en Amérique du Nord (Etats-Unis) en Amérique Latine (Colombie, Guyane) et aux Caraïbes (Jamaïque, République Dominicaine, Sainte Lucie), le groupe compte actuellement plus de 28 000 collaborateurs, répartis sur 58 centres opérationnels.

Depuis 2016, Intelcia compte le Groupe Altice parmi ses actionnaires, sur lequel il s'appuie pour accélérer sa croissance à l'international.

À propos d'Unisono

Unisono est un Groupe multinational orienté vers l'amélioration de l'expérience client dans tous les domaines de la relation client : centre de relation client multicanal, Business Process Services (BPS) et le Conseil. Véritable partenaire stratégique, Unisono apporte une réelle valeur ajoutée à ses clients en les accompagnant dans toutes les dimensions de leurs activités.

Unisono opère à travers 16 sites, en Espagne, au Chili, en Colombie et au Royaume-Uni, et compte 9000 collaborateurs. Elle ambitionne de se positionner comme leader, tant sur le plan de la qualité de service que sur celui de la satisfaction de ses collaborateurs.