

Sabio adquiere la compañía española Callware para completar su oferta de gestión de Workforce optimisation

- La oferta de soluciones WFO y *Speech Analytics* de Callware sitúa a Sabio como consultor europeo líder en *Contact Center* y gestión de agentes
- Nuevo paso en el plan de crecimiento internacional de la compañía y en su especialización en experiencia de cliente

MADRID, 14 de enero de 2019– [Grupo Sabio](#) anuncia la adquisición de la firma española [Callware](#), especialista líder en nuestro país en soluciones de *Contact Center* y *Workforce Optimisation* (WFO), Comunicaciones Unificadas y *Cloud*, con presencia en España y México. La nueva operación de compra de Grupo Sabio consolida a la compañía como principal especialista independiente en *Contact Center* en nuestro país.

Con la incorporación de Callware, Grupo Sabio se convierte de hecho en el consultor europeo líder e independiente en soluciones avanzadas de *Workforce Optimisation* y consultoría de negocio, con especial foco en la aplicación de analítica del habla, gestión de empleados y experiencia del cliente. Estas tres especialidades combinadas permitirán a Grupo Sabio ofrecer el máximo valor a sus clientes en todos los países donde opera.

Esta nueva operación de compra forma parte de una inversión estratégica previa iniciada por Horizon Capital en 2016 y del consiguiente plan de crecimiento establecido para ampliar la cartera de soluciones y cobertura geográfica de Grupo Sabio. Hasta la fecha, se han realizado las adquisiciones del especialista en soluciones SaaS, Rapport, en marzo de 2017; de la española DatapointEurope, proveedor de tecnología *Contact Center* líder en Europa, en julio de 2017; de Bright UK, especializada en benchmarking de clientes y *Contact Center*, en marzo de 2018; y de flexAnswer Solutions, especialista en tecnologías avanzadas de Asistente Virtual con sede en Singapur, en diciembre de 2018.

"En Sabio, sabemos que un personal comprometido y una gestión eficaz de *Workforce Optimisation* son esenciales para que las empresas puedan brindar experiencias excelentes a sus clientes", asegura Andy Roberts, CEO de Grupo Sabio. "Las tecnologías de *Workforce Optimisation* constituyen un área de inversión fundamental para las organizaciones que buscan potenciar la experiencia y compromiso de sus clientes. La adquisición de Callware es una decisión inteligente, porque permite elevar nuestras actividades globales de WFO y nos sitúa además como socio principal de Verint en Europa", explica el directivo.

"Además de introducirnos en clientes muy importantes en España, como Atento, Banco Sabadell, BBVA, Orange y Securitas, esta adquisición fortalece significativamente las competencias de Sabio

con una amplia gama de habilidades y clientes en este país", subraya el propio Roberts. "Callware también dispone de sede en México, lo que nos permite reforzar nuestra participación en la Alianza de Comunicaciones Inteligentes (ICA), en América Central y del Sur, al proporcionar a nuestro socio local, BellTech, las nuevas capacidades de WFO y de analítica", concluye el directivo.

Por su parte, el CEO de Callware, Santiago Martínez, sostiene que "aportamos a Grupo Sabio nuestro historial de éxito en tecnologías y proyectos de *Workforce Optimisation*, respaldado por nuestra experiencia en disciplinas clave, como *Speech Analytics*. La unión con Sabio nos permite construir una plataforma sólida que amplía nuestra propuesta de transformación comercial y aprovecha el gran portfolio de *Customer Experience* de Sabio, incluidas sus soluciones *Voice of the Customer* y *Virtual Assistant*, fundamentales para abordar los desafíos de la transformación digital de nuestros clientes".

Acerca de Callware:

Fundada en 2001, Callware es especialista en ofrecer soluciones multicanal de engagement de clientes, comunicaciones unificadas y Contact Center en la nube, con oficinas en Madrid y Ciudad de México. La compañía ha sido uno de los principales socios de Verint en España durante más de trece años, y fue el Partner del Año EMEA de Verint, y el Partner de Apoyo del Año EMEA en 2017. La empresa ha invertido fuertemente en el desarrollo de sus habilidades internas de Verint, y es un líder reconocido como proveedor de soluciones avanzadas de análisis de voz, consultoría de negocios y transformación de negocios. Los clientes de Callware incluyen AXA, Atento, Avis, Bankia, BBVA, DKV, Helvetia, ING Bank, Mapfre, Multiasistencia, Orange, Banco Sabadell, Securitas Direct, Renfe, Telefónica, Unisono, Vodafone y WiZink.

www.callware-vt.com

Acerca de Grupo Sabio:

El Grupo Sabio, que incluye a Sabio, DatapointEurope y Bright UK, ofrece soluciones y servicios que combinan a la perfección las interacciones digitales y humanas para respaldar las experiencias sobresalientes de los clientes. A través de su propia tecnología y la de líderes de tecnología de clase mundial como Avaya, Nuance y Verint, Grupo Sabio ayuda a las organizaciones a optimizar el Customer Journey de sus clientes al tomar mejores decisiones en sus múltiples canales de contacto. El grupo trabaja con las principales marcas del mundo, incluidas AA, Aegon, AXA Assistance, Bankia, BGL, BNP Paribas, Caixabank, DHL, Essent, HomeServe, Liverpool Victoria, Office Depot, Saga, Sainsbury's Argos, SSE, Telefónica, Think Money y Transcom Worldwide.

www.sabio.co.uk

<http://twitter.com/sabiosense>

Contactos de prensa:

ESENCIAL | MarCom Agency

Sabrina Tortora / +34 640 87 59 48

sabrina@esencialmarketing.com

sabio

info@sabiogroup.com

www.sabiogroup.com

 **@sabiosense**