

Sabio Group annonce l'acquisition de Coverage Group en France

Le renfort de l'un des principaux partenaires européens de Genesys Cloud consolide la capacité des offres Cloud EMEA de Sabio

LONDRES/PARIS – 6 juillet 2020 – Le Groupe Sabio a annoncé l'acquisition de [Coverage Group](#), l'un des principaux fournisseurs indépendants de solutions d'expérience client et de technologies de communication en France. Cette acquisition soutient l'objectif de Sabio de devenir le premier acteur sur le marché européen de l'expérience client et ajoutera une envergure significative aux opérations françaises de l'entreprise.

Créé en 2007, Coverage Group, basé à Paris, est un partenaire technologique reconnu de Genesys, Avaya et Broadsoft. L'entreprise a fait ses preuves en aidant les organisations en France à placer les solutions d'expérience client basées sur le Cloud au cœur de leur stratégie numérique, avec des clients comme ENGIE, BEA, EBP, Emil Frey, Homeserve, NutriXo, Optimind, Pierre Fabre, Pierre & Vacances, Sitel et Teleperformance.

« Cette acquisition est un renfort stratégique extrêmement important pour Le Groupe Sabio et ses clients . Nous disposons maintenant d'une présence et d'une clientèle importantes en France. Celles-ci viennent renforcer notre expertise et notre relation avec Genesys et Avaya et surtout, elle apporte une équipe formidable et un ensemble de nouveaux clients au groupe Sabio », a déclaré Jonathan Gale, PDG du Groupe Sabio. « L'équipe de Coverage a fait un travail absolument fantastique pour aider tant ses nouveaux clients que ses clients existants à migrer vers le cloud, en incluant le plus important déploiement de Genesys Cloud en Europe. Ce type d'expertise permettra à Sabio de renforcer sa position de leader européen des services en matière d'expérience client, tout en consolidant nos compétences et connaissances spécifiques au cloud. Je suis absolument ravi d'accueillir Julien, son équipe exceptionnelle et ses clients au Groupe Sabio. »

« Alors que les organisations en France cherchent davantage à tirer parti des dernières offres de cloud public et des technologies de self service appuyées par l'Intelligence Artificielle, c'est le moment idéal pour Coverage Group de rejoindre le Groupe Sabio et de proposer une offre de services encore plus complète », a ajouté Julien Jardin, PDG de Coverage Group. « Nous nous sommes toujours engagés à aider nos clients à tirer parti des dernières innovations, et nous sommes impatients de le faire à grande échelle au sein du Groupe Sabio. »

« Coverage Group a déjà joué un rôle important dans le succès de Genesys Cloud, en déployant notre plate-forme de centre de contact cloud public pour aider les organisations en France à offrir une expérience exceptionnelle à leurs clients », a ajouté Claudine Cherfan, vice-présidente Genesys France. « Au sein du Groupe Sabio, Coverage Group sera encore mieux placé pour soutenir l'adoption rapide de notre plate-forme d'expérience client Genesys Cloud. »

Coverage Group offre également une solution complète de communication, fournissant aux organisations des liens voix-data ainsi que des services VPN sur des liens de niveau 2 entièrement sécurisés et supervisés par le Centre d'opérations réseau de l'entreprise.

Soutenue par Horizon Capital, l'acquisition poursuit le plan de croissance de Sabio Group visant à élargir le portefeuille de solutions et la couverture géographique de l'entreprise. À ce jour, cela inclut les acquisitions du fournisseur de solutions SaaS [Rapport](#) en mars 2017,

[DatapointEurope](#) – l'un des principaux fournisseurs européens de technologies de centres de contact – en juillet 2017, [Bright UK](#) - experts en analyse de performance des centres de contact et de la voix du client – en mars 2018, [flexAnswer Solutions](#), le premier fournisseur singapourien de solutions innovantes de Virtual Assistant en décembre 2018, le spécialiste WFO et Speech Analytics sur marché espagnol [Callware](#) en janvier 2019, le spécialiste des solutions CX basé à Madrid [TeamVision](#) en janvier 2020, et [DVELP](#) – Le principal partenaire de Twilio au Royaume-Uni et dans la région EMEA – en mars de cette année.

À propos de Coverage Group :

Fondé en 2007, et basé à Paris, Coverage Group – qui comprend Coverage Communication, CoverApps et CC Maroc – est un fournisseur spécialisé de solutions de technologies, de développement et de communication CX avec près de 30 collaborateurs en France et au Maroc. La société, qui offre des solutions de multiples éditeurs, est un partenaire Gold de Genesys, et collabore avec des organisations telles que Avaya, Broadsoft et Audiocode.

À propos de Sabio Group:

Sabio Group, qui comprend Sabio, Dvelop, flexAnswer et Coverage Group, offre des solutions et des services qui combinent de manière transparente les interactions humaines et digitales pour offrir des expériences client exceptionnelles. Grâce à ses propres solutions et à celles des meilleurs éditeurs du marché tels qu'Avaya, Genesys, Verint, Twilio et Google, Sabio Group aide les organisations à optimiser leurs parcours client. Le groupe travaille avec de grandes marques dans le monde entier, dont Aegon, AXA Assistance, Bankia, BBVA, BGL, Caixabank, DHL, Essent, GovTech, HomeServe, Liverpool Victoria, M1, Office Depot, Saga, Sainsbury's Argos, Telefónica, Think Money et Transcom Worldwide.

sabiogroup.com

<http://twitter.com/sabiosense>

Craig Pumfrey
Sabio Group Marketing mondial
Tél. : +44 (0)7887 824511
cpumfrey@sabiogroup.com

Cheryl Billson
Comma Communications
Tél. : +44 (0)7791 720460
cheryl.billson@commacomms.com