



# Presentazione Aziendale

2020



*Leading the way in Customer Interaction & Process Management.*

# “Leading the way” dal 1987

Comdata è uno dei principali fornitori di servizi globali innovativi nel campo dell'interazione con i clienti e della gestione dei processi.

Dal 1987 aiutiamo i nostri clienti a massimizzare il loro valore per il cliente. Combinando un'impronta internazionale con una forte esperienza locale, i nostri team di oltre 50.000 dipendenti appassionati lavorano in 30 lingue in 4 continenti e 22 paesi.

Offriamo una gamma completa di servizi, dall'outsourcing delle interazioni e dei processi con i clienti alla consulenza sulla customer experience, il tutto realizzato con un mix intelligente di persone, processi e tecnologia.

Con sede centrale a Milano, Comdata realizza un fatturato globale di circa 1 miliardo di euro con più di 670 clienti, tra cui alcuni dei più grandi nomi del settore delle telecomunicazioni, dell'energia, delle banche, dell'industria, del commercio al dettaglio e dell'e-commerce.



# Visione e missione

In un mondo che cambia, la digitalizzazione ha raggiunto la maturità e ha un impatto su tutti i settori, che si stanno reinventando in profondità per adattarsi a questa nuova realtà.

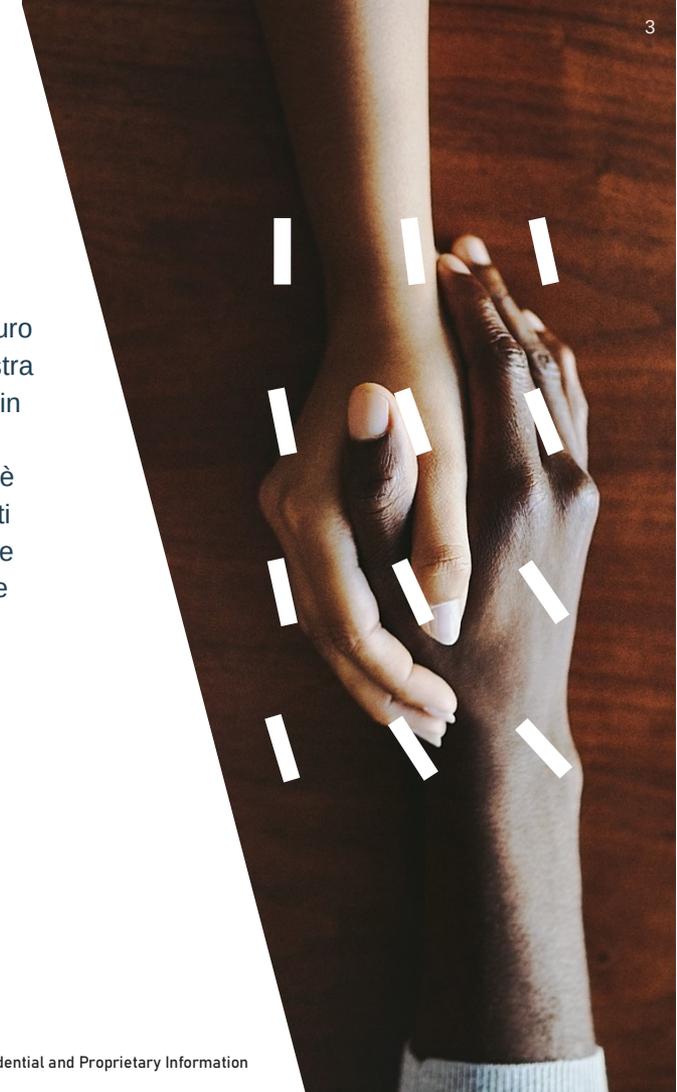
Questo nuovo ambiente significa che i clienti interagiscono di più e si aspettano di più in termini di experience: il cliente è il re, il cliente è tutto.

I nostri servizi, dall'outsourcing dei processi alla consulenza sulla customer experience, sono tutti focalizzati su un unico obiettivo:

aiutare il nostro cliente a massimizzare il valore del suo cliente finale, creando una combinazione intelligente di persone, processi e tecnologia. Siamo un partner commerciale special- noi siamo makers: pensiamo e facciamo, ci appassionano entrambe le attività e questa combinazione virtuosa ci rende i migliori nel nostro lavoro.

Il nostro gruppo combina un'impronta internazionale con una solida capacità di esecuzione locale per essere il più vicino possibile ai nostri clienti.

Vogliamo trasformare il presente e progettare il futuro dei nostri clienti e della nostra industry. A livello globale e in ogni paese in cui siamo presenti, il nostro obiettivo è quello di essere riconosciuti come leader nell'interazione con i clienti e nella gestione dei processi.



# I nostri valori

Puntiamo all'eccellenza e lavoriamo perché le cose accadano

Costruiamo la fiducia dei nostri dipendenti giorno dopo giorno

Crediamo nell'innovazione come base fondante della nostra mission

Contiamo in un team internazionale perché abbracciamo la multiculturalità

Sosteniamo l'ambiente nel quale operiamo e viviamo





**Crescendo insieme a  
il vostro successo**



## Our difference



### **A UNIQUE OFFER : architect, designer, operator**

Consulting + Tools + Front and Back office Operations (24% du turnover)



### **UN'IMPRONTA GLOBALE**

118 contact centers in 22 countries, 30+ spoken languages



### **LA NOSTRA CULTURA : 'best-in-class' partner**

92% of satisfied customers: we do not compromise on Quality, Security, constant search for Innovation / Improvement



### **MULTI LOCAL GOVERNANCE : 'entrepreneurial' mode, close to our clients**

A low center of gravity. Customized solutions for local and global players



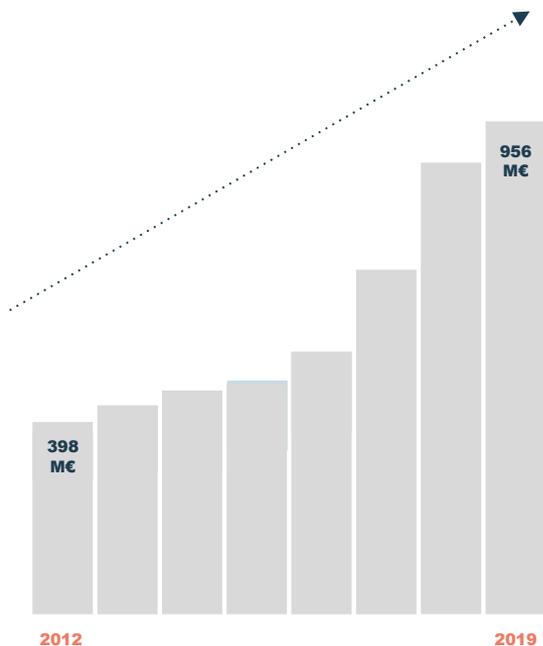
### **COMMITTED SHAREHOLDERS : we are a pure player consolidator on the market**



# GROWTH

# Fast growth

client-satisfaction driven



**600** clienti

**118** siti  
22 paesi - 30 lingue

**50 000+** dipendenti

**560 M+** interazioni per anno

**Shareholders**

THE CARLYLE GROUP

Comdata  
Management

**I migliori standard sul mercato**



# Una nostra offerta di servizi completa, integrata e differenziata

## CX CONSULTING

Oltre 60 consulenti ed esperti dedicati all'ottimizzazione della Customer Experience e l'efficienza delle operazioni

Process audit

Cx & customer journey analysis

Digitalization

Voice of Customer

Change management / Training

## DIGITAL TOOLS

Oltre 250 ingegneri IT che integrano e/o sviluppano strumenti e soluzioni di contatto innovativi e personalizzati

Multichannel contact center  
(Telephony, digital channels)

CRM 360°

Back office + automation

Document management

Payment - Credit management

## CUSTOMER MANAGEMENT-BPO

118 siti in 22 paesi  
( 30+ lingue coperte )  
per coprire l'intero ciclo di vita del cliente B2C e B2C



# La nostra impronta globale

- 118 siti in 22 paesi
- 30+ lingue parlate
- 5 multilinguals hubs : Paris, Londra, Casablanca, Barcellona, Praga, Istanbul



## AMERICA LATINA (24)

	<b>MESSICO</b> - 5 siti
	<b>ELS</b> - 1 sito
	<b>GUATEMALA</b> - 1 sito
	<b>COLOMBIA</b> - 10 siti
	<b>PERU</b> - 3 siti
	<b>BRASILE</b> - 1 sito
	<b>CILE</b> - 3 siti

## EMEA (90)

	<b>FRANCIA</b> - 16 siti
	<b>MONACO</b> - 1 sito
	<b>ITALIA</b> - 24 siti
	<b>SPAGNA</b> - 13 siti
	<b>UK</b> - 2 siti
	<b>GERMANIA</b> - 1 sito
	<b>BELGIO</b> - 1 sito
	<b>NETHERLANDS</b> - 1 sito
	<b>REP. CECA</b> - 9 siti
	<b>ALBANIA</b> - 2 siti
	<b>ROMANIA</b> - 7 siti
	<b>MAROCOCO</b> - 6 siti
	<b>TURCHIA</b> - 7 siti

## OCEANO INDIANO (4)

	<b>MADAGASCAR</b> - 3 siti
	<b>MAURITIUS</b> - 1 sito

# 600 clienti si fidano di noi

## TELCOS - HIGH TECH



## FINANCIAL SERVICES



## RETAIL - E COMMERCE



## TRAVEL - MEDIA - LEISURE



## UTILITIES



## AUTOMOTIVE



## ALTRI



- Soluzioni progettate per **GRUPPI GLOBALI** e per **LEADER LOCALI**
- Riconosciuto know-how su **PROGETTI STRATEGICI** e **OPERAZIONI COMPLESSE**
- **PARTNERSHIP** basati sulla fiducia : oltre il 50% dei nostri clienti lo sono da 6 anni o più



**Grazie!**

**Comdata Group**

Via Sebastiano Caboto, 1  
20094 Corsico (Milano)

Tel. +39 02.41 49 931

Fax +39 02.41 54 9559

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

