

## Fond ESPIRA prodává callcentrum ICON Communication Centres inovativní platformě pro práci z domova, společnosti yoummday

**27. července 2022, Praha, Česká republika** – ESPIRA Investments (ESPIRA), private equity společnost investující růstový kapitál do malých a středních podniků se sídlem ve střední Evropě, prodala firmu ICON Communication Centers s.r.o. (ICON), českého dodavatele v oblasti outsourcingu podnikových procesů (BPO, Business Process Outsourcing) tržní a technologické platformě yoummday GmbH, která spojuje nezávislé podnikatele se společnostmi, které potřebují kvalitní zákaznický servis.

ICON poskytuje outsourcing podnikových procesů mezinárodním společností od roku 2003. Společnost spoluzaložila generální ředitelka Helen Hickin, která identifikovala Prahu jako ideální lokalitu díky její geografické poloze, příznivým cenám a velkému množství talentovaných lidí se znalostí cizích jazyků. ICON je schopen poskytovat komplexní zákaznickou podporu ve 30 jazycích a ve svém portfoliu klientů má několik nejznámějších světových značek v oblasti cestovního, telekomunikačního a vzdělávacího průmyslu.

Společnost ESPIRA spolu s manažerským týmem získala 100% podíl ve společnosti ICON v roce 2019. Emília Mamajová, zakládající partnerka ESPIRA, uvedla: „Naším cílem společně s manažerským týmem bylo rozvíjet ICON na mezinárodní scéně jako úspěšného nezávislého poskytovatele služeb s vysokou přidanou hodnotou – za poslední tři roky se Helen a jejímu týmu podařilo tohoto cíle dosáhnout. Blahopřejeme jim a přejeme týmu další úspěchy v partnerství s yoummday.“

„Během posledních dvaceti let se sektor BPO výrazně změnil a naše investiční spolupráce se společností ESPIRA byla klíčem k posílení pozice ICON v tomto rychle se měnícím prostředí. Prostřednictvím inovativní technologie našel yoummday nový způsob, jak mohou společnosti outsourcovat operace s větší flexibilitou. Nyní je ten správný čas pro další fázi vývoje ICON a yoummday je ideálním partnerem, který zajistí, že klienti ICON budou i nadále těžit z inovativních řešení,“ říká Helen Hickin, generální ředitelka ICON Communication Centres.

ICON je první akvizicí yoummday, urychlující mezinárodní expanzi společnosti, jejíž snahou je narušit tradiční modely BPO a kontaktních center. ICON přináší významné výhody a odborné know-how s ohledem na vícejazyčné znalosti na úrovni rodilého mluvčího, globální dosah a B2B zákaznické zkušenosti.

„Akvizice ICON poskytuje příležitost k posílení naší růstové strategie, která je založena na integraci tradičních BPO operátorů do naší vlastní tržní platformy. Těšíme se na spolupráci s týmem ICON a na propojení jejich jedinečných schopností se značkou yoummday,“ zdůraznil Dr. Klaus Harisch, generální ředitel a zakladatel yoummday.

Management společnosti ICON bude i nadále fungovat vedle yoummday a značka ICON zůstane v dohledné budoucnosti v provozu.

Transakce byla uzavřena 20. července 2022 a strany se dohodly, že nebudou zveřejňovat finanční podrobnosti transakce.

## KONEC TISKOVÉ ZPRÁVY

### **Kontakt:**

Emília Mamajová

Zakládající partnerka

ESPIRA Investments s.r.o.

[emilia@espirainvestments.com](mailto:emilia@espirainvestments.com)

+420 725 591 488

### **ICON Communication Centres s.r.o.**

ICON je dynamické kontaktní centrum se sídlem ve střední Evropě, které sestavuje a řídí vícejazyčné týmy specializující se na prodej, správu účtů a služby zákaznické podpory pro B2B a B2C společnosti napříč různými sektory. Společnosti, které chtějí získat nebo testovat nové trhy, využívají oceňované znalosti ICONu týkající se „customer experience“ řešení a zákaznických cest k tomu, aby zvyšovaly svou přítomnost na trhu s co nejmenšími náklady.

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

### **ESPIRA Investments s.r.o.**

ESPIRA Investments je private equity fond, který investuje do malých a středních podniků ve střední Evropě. Součástí investiční strategie fondu je podpora společností, v nichž působí na řídicích pozicích jak muži, tak i ženy. Mezi investory fondu se řadí Evropský Investiční Fond, zakládající partnerky společnosti ESPIRA Investments Andrea Ferancová Bartoňová a Emília Mamajová, rodinné investiční společnosti a další lokální i mezinárodní investoři.

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

### **yoummday**

yoummday.com vyvinul operační systém Work@Home (W@H OS), který umožňuje využít jeho 360° platformu zákaznických služeb. yoummday znamená „you made my day“. Společnost se sídlem v Mnichově byla založena v roce 2016 zakladatelem telegate a GoYellow Dr. Klausem Harischem a jeho syny Pablem a Lionem. Na platformě yoummday s více než 6,000 talenty zákaznických služeb z 65 zemí pracujících vzdáleně z domova spojuje s klienty yoummday, kteří potřebují profesionální zákaznický servis. yoummday zaměstnává více než 200 lidí v Mnichově, Halle, Berlíně a Sofii.

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