

Call center de terceirização de processos de negócios (BPO) de nível 1



MERGERSCORP

Call center de terceirização de processos de negócios (BPO) de nível 1

Oportunidade de adquirir uma plataforma de BPO (Business Process Outsourcing) e Contact Center de nível 1 sediada em Buenos Aires, Argentina, com mais de 30 anos de histórico operacional, forte retenção de clientes e uma base de receita altamente defensável apoiada por uma profunda integração com operadoras de telecomunicações de nível 1. A empresa opera como um provedor de serviços de missão crítica, incorporado à infraestrutura do cliente, oferecendo soluções de experiência do cliente omnicanal e fluxos de trabalho de suporte técnico avançado.

Visão geral dos negócios

- Provedor de BPO de nível 1 com cerca de 750 funcionários
- Operações centralizadas em Buenos Aires com redundância em dois locais
- Atende aos principais clientes de telecomunicações, saúde e grandes empresas
- Oferece ambientes de serviços complexos e com vários processos (técnicos, comerciais e de back-office)

Posicionamento estratégico

A empresa representa uma plataforma de nível 1 altamente defensável em um mercado de BPO latino-americano em consolidação, em que a vantagem competitiva é cada vez mais impulsionada pela integração de tecnologia e habilitação de IA, em vez de pura arbitragem de mão de obra.

Sua profunda integração com a infraestrutura de telecomunicações a posiciona como uma operadora quase interna, em vez de uma fornecedora externa tradicional – criando custos de mudança significativos e altas barreiras à entrada.

Principais destaques do investimento

1. Relacionamentos com clientes de longo prazo e visibilidade da receita
 - ~60% da carteira de clientes é mantida por mais de 10 anos
 - O cliente âncora de telecomunicações representa cerca de 2/3 da receita sob um SLA de longa data
 - O modelo operacional incorporado cria altos custos de mudança e forte proteção contra a rotatividade
2. Plataforma diferenciada e pronta para IA
 - Plataforma omnichannel proprietária (baseada na nuvem)
 - Capacitado para fazer a transição do BPO tradicional para serviços de experiência do cliente habilitados para IA
 - Exposição a processos de maior valor que não sejam de voz (fluxos de trabalho técnicos, back-office)
3. Resiliência operacional comprovada
 - Infraestrutura de dois locais com redundância total (conectividade e energia)
 - Desempenho testado em crises nos ambientes macroeconômicos mais voláteis da Argentina

TARGET PRICE

\$ 20,000,000

GROSS REVENUE

\$ 10,100,000

EBITDA

\$ 3,800,000

BUSINESS TYPE

Central de atendimento

COUNTRY

Argentina

BUSINESS ID

L#20261037

- Integração de telecomunicações em tempo real (conectividade em nível de rede de fibra)
4. Perfil financeiro atraente com vantagens
- Receita: ~USD 10 milhões
 - EBITDA reportado: 8-10% e EBITDA normalizado: 15+% (após os ajustes, esperamos)
 - Valor oculto adicional por meio da normalização do NWC de ~USD 1 milhão
5. Transparência de nível institucional
- Finanças totalmente auditadas (DFK International)
 - Operações 100% escriturais (sem exposição informal)
 - Baixas contingências legais e trabalhistas

Justificativa da transação

- Acesso imediato a fluxos de caixa estáveis e recorrentes
- Plataforma para estratégia regional de compra e construção na América Latina
- Oportunidade de expansão da margem por meio da automação e da implementação de IA
- Muito adequado para você:
 - Operadores estratégicos de BPO
 - Provedores de serviços integrados de telecomunicações
 - Investidores de private equity que buscam plataformas

Estrutura do negócio

Estruturas de transação flexíveis estão sendo consideradas:

Aquisição majoritária (80%) com retenção da gerência (Put/Call por 36 meses)

- Parceria estratégica para expansão regional

The information contained herein does not constitute an offer to sell or a solicitation of an offer or a recommendation to purchase securities under the securities laws of any jurisdiction, including the United States Securities Act of 1933, as amended, or any US state securities laws, or a solicitation to enter into any other transaction

The projected financial information contained in the Memorandum is based on judgmental estimates and assumptions made by the management of the target Company, about circumstances and events that have not yet taken place. Accordingly, there can be no assurance that the projected results will be attained. In particular, but without prejudice to the generality of the foregoing, no representation or warranty whatsoever is given in relation to the reasonableness or achievability of the projections contained in the Memorandum or in relation to the bases and assumptions underlying such projections and you must satisfy yourself in relation to the reasonableness, achievability and accuracy thereof.

By delivering this Memorandum, neither MergersUS Inc., nor its authorized agents are making any recommendations regarding the acquisition or strategies outlined herein. Interested parties shall exercise independent judgment in, and have sole responsibility for, determining whether an acquisition of the Company is suitable for them, and neither MergersUS Inc, nor its authorized agents have responsibility to, and will not, monitor the condition of interested parties to determine that an acquisition is or remains suitable for them. Among other things, suitability of an acquisition will depend upon an interested party's investment and business plans and financial situation.

This document is prepared for information purposes only. It is made available on the express understanding that it will be used for the sole purpose of assisting the recipients to decide whether they wish to proceed with a further investigation of the Proposed Transaction.

The recipients realize and agree that this document is not intended to form the basis of any investment decision or any other appraisal or decision regarding the Proposed Transaction, and does not constitute the basis for the contract which may be concluded in relation to the Proposed Transaction.

All information contained in this document may subsequently be updated and adjusted. MergersUS Inc. has not independently verified any of the information contained herein or on which this document is based. Neither the Company, nor its management or shareholders, nor MergersUS Inc. , nor any of their respective directors, partners, officers, employees or affiliates make any representation or warranty (express or implied) or accept or will accept any responsibility or liability regarding or in relation to the accuracy or completeness of the information contained in this document or any other written or oral information made available to any interested party or its advisers. Any liability in respect of any such information or any inaccuracy in or omission from the document is expressly disclaimed.

MERGERSCORP

© 2026 MergersCorp M&A International. All rights reserved.

© 2026 MergersCorp M&A International. MergersCorp™ M&A International is the collective brand name of independent affiliates of MergersCorp M&A International. For more details on the nature of our affiliation, please visit us on our website <https://www.mergerscorp.com/disclaimer>. MergersCorp M&A International is not a registered broker-dealer under the U.S. securities laws. MergersCorp M&A International does not offer or sell securities or provide investment advice or underwriting services. The articles or publications contained in this presentation are not intended to provide specific business or investment advice. The author or MergersCorp M&A International shall not be liable for any errors or omissions, or for any loss suffered by any person or organization acting or refraining from acting as a result of the content of this website. It is recommended that specific independent advice be sought before making any business or investment decision.

MERGERSCORP

WWW.MERGERSCORP.COM