



Απόφαση ΕΠΑ: 24/2021

Αρ. Φακέλου: 08.05.001.021.017

**Ο ΠΕΡΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΩΝ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΕΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΝΟΜΟΣ
ΑΡΙΘΜΟΣ 83(Ι)/2014**

**Κοινοποίηση συγκέντρωσης αναφορικά με την απόκτηση της επιχείρησης
Bold360 από τη GenesysCloud Services Holdings I, LLC**

Επιτροπή Προστασίας του Ανταγωνισμού:

κα Λουκία Χριστοδούλου	Πρόεδρος
κ. Ανδρέας Καρύδης	Μέλος
κ. Παναγιώτης Ουστάς	Μέλος
κ. Άριστος Αριστείδου Παλούζας	Μέλος
κ. Πολυνείκης-Παναγιώτης Χαραλαμπίδης	Μέλος

Ημερομηνία απόφασης: 22 Απριλίου 2021

ΑΠΟΦΑΣΗ

Αντικείμενο εξέτασης της παρούσας υπόθεσης αποτελεί η πράξη συγκέντρωσης που κοινοποιήθηκε στην Επιτροπή στις 22 Μαρτίου 2021, εκ μέρους της Genesys Cloud Services Holdings I, LLC (η πρώην Greeneden U.S. Holdings I, LLC) (εφεξής η «Genesys»), σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 10 του περί Ελέγχου των Συγκεντρώσεων Επιχειρήσεων Νόμου του 2014 (εφεξής ο «Νόμος»).

Η εν λόγω κοινοποίηση αφορά συγκέντρωση, σύμφωνα με την οποία η Genesys προτίθεται να αποκτήσει την επιχείρηση Bold360 (εφεξής η «Bold360») η οποία θα αποκοπεί (curvedout) από την εταιρεία LogMeIn, Inc..

Οι συμμετέχουσες στην παρούσα συγκέντρωση επιχειρήσεις είναι οι ακόλουθες:

1. Η Genesys Cloud Services Holdings I, LLC που είναι εταιρεία δεόντως εγγεγραμμένη σύμφωνα με τους νόμους της Πολιτείας του Ντέλαγουερ των Η.Π.Α., η οποία είναι πάροχος λύσεων λογισμικού διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (customer relationship management, CRM) και αναπτύσσει, παρασκευάζει και πωλεί λύσεις κέντρων επικοινωνίας (contact centres), ήτοι προϊόντα λογισμικού και συναφών υπηρεσιών για διαχείριση της αλληλεπίδρασης με πελάτες.

Η εταιρεία Genesys Cloud Services Holdings I, LLC είναι, 100% μητρική εταιρεία της Genesys Cloud Services, Inc. (οι Genesys Cloud Services Holdings I, LLC, Genesys Cloud Services, Inc. και οι άλλες εταιρείες υπό την GreenedenTopco S.C.A., όλες μαζί καλούνται ως Genesys).

Η Genesys εκτελεί λειτουργίες κέντρων επικοινωνίας δια μέσου δρομολόγησης κλήσεων, διαδραστικής φωνητικής απόκρισης και διαδικτυακής εμπλοκής μέσω τηλεφώνου, ιστού ή / και ηλεκτρονικών συσκευών. Η Genesys πραγματοποιεί πωλήσεις μέσω τριών σειρών προϊόντων (1) Genesys Engage (εγκατεστημένο και στο νέφος), (2) Genesys Cloud (μόνο στο νέφος) και (3) Pure Connect (εγκατεστημένο και στο νέφος). Τα Genesys Engage και Genesys Cloud, που αποτελούν το επίκεντρο της Genesys, πωλούνται απευθείας σε μια ποικιλία επιχειρηματικών κλάδων ή μέσω συνεργατών τηλεπικοινωνιών.

Η Genesys ελέγχεται από κοινού από τις εταιρείες επενδύσεων Hellman & Friedman (εφεξής η «H&F») και την Permira Holdings Limited (εφεξής η «Permira»).

Η H&F είναι μια εταιρεία επενδύσεων σε ιδιωτικές εταιρείες (private equity) που ιδρύθηκε το 1984 και διαθέτει γραφεία στο Σαν Φρανσίσκο, τη Νέα Υόρκη και το Λονδίνο. Η H&F επικεντρώνεται στην επένδυση σε ανώτερα επιχειρηματικά franchise και ως διοικητικός συνεργάτης προστιθέμενης αξίας σε επιλεγμένους κλάδους, συμπεριλαμβανομένων των κλάδων λογισμικού, διαδικτύου και μέσων μαζικής ενημέρωσης, χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, επιχειρηματικών και πληροφοριακών υπηρεσιών, ενέργειας και βιομηχανιών, λιανικής και καταναλωτών και υγειονομικής περίθαλψης.

Η Permira Holdings Limited, εταιρεία οργανωμένη και υφιστάμενη σύμφωνα με τους νόμους του Guernsey, [.....]¹ εταιρείες χαρτοφυλακίου που δραστηριοποιούνται στους τομείς των καταναλωτικών αγαθών, των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, της υγειονομικής περίθαλψης, της βιομηχανίας και της τεχνολογίας. [.....].

2. Η Επιχείρηση Στόχος αποτελεί μια λύση λογισμικού διαχείρισης πελατειακών σχέσεων που εστιάζει κυρίως στις λύσεις δέσμευσης πελατών χρησιμοποιώντας το ψηφιακό κανάλι ως πρώτο μέσο αλληλεπίδρασης («digital-first») που έχει σχεδιαστεί για να δίνει τη δυνατότητα στις εταιρείες να προσφέρουν μια πιο προσωπική αλληλεπίδραση με τους πελάτες και να υποστηρίζουν πελάτες και υπαλλήλους μέσω της χρήσης συνομιλίας με πλατφόρμα τεχνητής νοημοσύνης (που υποστηρίζεται από προγράμματα συνομιλίας, chatbots) και λειτουργεί παράλληλα με ανθρώπινους συνομιλητές. Η Επιχείρηση Στόχος θα περιέχει τις πλατφόρμες αφοσίωσης πελατών της LogMeIn, ήτοι τις Bold360 και Bold360AI, καθώς και τις δύο παλαιότερες πλατφόρμες Nanorep και BoldChat, οι οποίες επί του παρόντος βρίσκονται στην επιχειρηματική μονάδα Υποστήριξης Προϊόντων και Διαδραστικότητας Πελατών της LogMeIn.

Στις 26 Μαρτίου 2021, η Υπουργός Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας ενημερώθηκε με σχετική επιστολή αναφορικά με την κοινοποιηθείσα συγκέντρωση, στη βάση των διατάξεων του άρθρου 16 του Νόμου.

Η εν λόγω κοινοποίηση δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της Δημοκρατίας στις 9 Απριλίου 2021, όπως ορίζει το άρθρο 10 του Νόμου.

Η Υπηρεσία της Επιτροπής Προστασίας του Ανταγωνισμού (εφεξής η «Υπηρεσία») αφού διεξήγαγε την προκαταρκτική αξιολόγηση της συγκέντρωσης σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 17 του Νόμου, υπέβαλε γραπτή έκθεση προς την Επιτροπή με ημερομηνία 21 Απριλίου 2021, στην οποία καταγράφεται η αιτιολογημένη της γνώμη ως προς το συμβατό της υπό εξέταση συγκέντρωσης με τη λειτουργία του ανταγωνισμού στην αγορά.

Η Επιτροπή, αφού αξιολόγησε το ενώπιον της υλικό και όλα τα στοιχεία που περιέχονται στο διοικητικό φάκελο της υπόθεσης, ασκώντας τις εξουσίες που

¹ Οι αριθμοί και/ή τα στοιχεία που παραλείπονται και δεν εμφανίζονται τόσο σε αυτό το σημείο, όσο και στο σύνολο του κειμένου της παρούσας απόφασης καλύπτονται από επιχειρηματικό/επαγγελματικό απόρρητο. Ενδεικτικό της παράλειψης είναι το σύμβολο [...].

χορηγούνται σε αυτή σύμφωνα με τον Νόμο και βάσει της διαδικασίας που ο εν λόγω Νόμος προβλέπει, αποφάσισε ακολουθώντας το πιο κάτω σκεπτικό:

Η προτεινόμενη πράξη συγκέντρωσης θα πραγματοποιηθεί στη βάση Συμφωνία Αγοράς Περιουσιακών Στοιχείων (Asset Purchase Agreement) (στο εξής η «Συμφωνία») ημερομηνίας 10/3/2021, μεταξύ της Genesys (ως ο αγοραστής) και της LogMeIn (ως Πωλητής της Επιχείρησης Στόχος). Βάσει της Συμφωνίας, η Επιχείρηση Στόχος θα αποκοπεί (curved out) από τον Πωλητή και θα αποκτηθεί από την Genesys.

Η Επιτροπή, λαμβάνοντας υπόψη τα πραγματικά στοιχεία και γεγονότα που περιβάλλουν την υπό εξέταση πράξη συγκέντρωσης και αφού προέβη στην αξιολόγηση των όρων των πιο πάνω πράξεων με βάση την έννοια της συγκέντρωσης, όπως προσδιορίζεται στο πιο πάνω άρθρο, καταλήγει ότι η υπό εξέταση πράξη συνιστά συγκέντρωση υπό την έννοια του άρθρου 6(1)(α)(ii) του Νόμου, πληροί την έννοια της συγκέντρωσης, καθότι έχει ως τελικό αποτέλεσμα την απόκτηση αποκλειστικού ελέγχου της Επιχείρησης Στόχος από την Genesys.

Η προτεινόμενη συγκέντρωση αποτελεί μια «συγκέντρωση επιχειρήσεων» μείζονος σημασίας, όπως αυτή ορίζεται από τις σχετικές διατάξεις του άρθρου 3 του Νόμου. Συγκεκριμένα, ο συνολικός ενοποιημένος κύκλος εργασιών για το οικονομικό έτος 1.2.2020 - 31.1.2021 της Genesys ανήλθε γύρω στα €[.....], της H&F για το οικονομικό έτος που έληξε στις 31/12/2019 ανήλθε γύρω στα €[.....], της Permira για το οικονομικό 2019/2020 ανήλθε γύρω στα €[.....] και της Επιχείρησης Στόχου για το οικονομικό έτος που έληξε στις 31/12/2020 γύρω στα €[.....]. Στην παρούσα πράξη συγκέντρωσης, τόσο η Αγοράστρια όσο και η Επιχείρηση Στόχος, δραστηριοποιούνται στην επικράτεια της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Ο κύκλος εργασιών στην Κύπρο των εταιρειών που ανήκουν στο χαρτοφυλάκιο της H&F για το οικονομικό έτος 2019 ανήλθε στις €[.....] και για τις εταιρείες που ανήκουν στο χαρτοφυλάκιο της Permira ανήλθε γύρω στα €[.....] και της Genesys για το οικονομικό έτος 1/2/2020-31/1/2021 €[.....]. Ο κύκλος εργασιών της Επιχείρησης Στόχος για το οικονομικό έτος 1/1/2020-31/12/2020 ανήλθε γύρω στις €[.....].

Σύμφωνα με τις πιο πάνω διαπιστώσεις, η Επιτροπή προχώρησε στην αξιολόγηση της συμβατότητας της υπό αναφορά συγκέντρωσης με τη λειτουργία του

ανταγωνισμού στην αγορά, τηρουμένης της διαδικασίας διαπίστωσης της συμβατότητας μια συγκέντρωσης δυνάμει των κριτηρίων περί συμβατότητας, όπως ορίζονται στα άρθρα 20 και 21 του Νόμου, για τη σημαντική παρακώληση του ανταγωνισμού στην Κυπριακή Δημοκρατία ή σε σημαντικό τμήμα αυτής, ιδίως ως αποτέλεσμα της δημιουργίας ή ενίσχυσης δεσπόζουσας θέσης και λαμβάνοντας υπόψη τα επιμέρους κριτήρια που ορίζονται στο άρθρο 19 του εν λόγω Νόμου.

Συναφώς, η Επιτροπή προχώρησε στον καθορισμό της σχετικής αγοράς προς αξιολόγηση της συμβατότητάς της υπό αναφορά συγκέντρωσης με τη λειτουργία του ανταγωνισμού στην αγορά, εφαρμόζοντας τα δεδομένα που λαμβάνονται υπόψη για τον καθορισμό της σχετικής αγοράς προϊόντος/υπηρεσιών και της σχετικής γεωγραφικής αγοράς, ως αυτά διαλαμβάνονται στο Παράρτημα Ι του Νόμου.

Όπως καταγράφεται στην κοινοποίηση, οι εταιρείες που ανήκουν στα χαρτοφυλάκια της H&F και της Permira δραστηριοποιούνται σε ένα ευρύ φάσμα της οικονομίας όπως λύσεις διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, επενδύσεις σε ακίνητη περιουσία, μισθοδοσία, είδη ένδυσης, εκπαίδευση, λύσεις διαχείρισης μαρίνων και σκαφών, φαρμακευτικών σκευασμάτων κ.α.

Σύμφωνα με την κοινοποίηση η Genesys δραστηριοποιείται στη παροχή λύσεων λογισμικού διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (customer relationship management, CRM) και αναπτύσσει, παρασκευάζει και πωλεί λύσεις κέντρων επικοινωνίας (contact centres), ήτοι προϊόντα λογισμικού και συναφών υπηρεσιών για διαχείριση της αλληλεπίδρασης με πελάτες.

Η Επιχείρηση Στόχος παρέχει μια λύση αλληλεπίδρασης σε ψηφιακό δίαυλο τύπου «digital-first», που έχει σχεδιαστεί για να δίνει τη δυνατότητα στις εταιρείες να προσφέρουν μια πιο προσωπική αλληλεπίδραση με τους πελάτες και να υποστηρίζουν πελάτες και υπαλλήλους μέσω της χρήσης συνομιλίας με πλατφόρμα τεχνητής νοημοσύνης (που υποστηρίζεται από προγράμματα συνομιλίας, chatbots) και λειτουργεί παράλληλα με ανθρώπινους συνομιλητές.

Σε αντίθεση με τα προϊόντα Genesys, το προϊόν της Επιχείρησης Στόχος δεν έχει τη δυνατότητα να αλληλεπιδράσει με τους πελάτες μέσω τηλεφώνου (φωνητική λειτουργικότητα) και το επίκεντρο της λύσης είναι η ψηφιακή επικοινωνία με τον πελάτη.

Η Επιχείρηση Στόχος προσφέρει τις ακόλουθες λειτουργίες:

(i) Υπηρεσία Bold360 (Bold360ai): αυτοματοποιημένη λύση ψηφιακής δέσμευσης που επιτρέπει στις εταιρείες να χρησιμοποιούν chatbots, νοητούς εκπροσώπους (virtualagents) και μια προσαρμοσμένη βάση γνώσεων που βασίζεται σε τεχνητή νοημοσύνη, για να παρέχουν, μια εξυπνότερη εμπειρία αλληλεπίδρασης με πελάτες και να βελτιώνουν την παραγωγικότητα της συνομιλίας και επιμέλειας εξωτερικών ιστοτόπων ή καναλιών επικοινωνίας,

(ii) Bold360 Advise: λύση διαχείρισης γνώσης τεχνητής νοημοσύνης που χρησιμοποιείται από τους πελάτες για εσωτερικούς επιχειρηματικούς σκοπούς, για την υποστήριξη των υπαλλήλων τους σε ρόλους με τους οποίους έχουν επαφή οι πελάτες (όπως συνεργάτες λιανικής ή πράκτορες τηλεφωνικών κέντρων),

(iii) Bold360 HelpDesk: εργαλείο που βοηθά τους εσωτερικούς ρόλους υποστήριξης των εργαζομένων να βρουν πληροφορίες (όπως ανθρώπινοι πόροι ή βοήθεια συστημάτων πληροφορικής) και περιλαμβάνει δυνατότητες αυτοεξυπηρέτησης, οι οποίες βασίζονται σε τεχνητή νοημοσύνη, όπως chatbots προς τους εργαζόμενους, νοητούς εκπροσώπους (virtualagents) και συχνές ερωτήσεις, για τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της επιμέλειας των εργαζομένων. Περιλαμβάνει ένα κεντρικό σύστημα γνώσης που μπορεί να τύχει πρόσβασης μέσω διαδικτύου, εφαρμογών για κινητά, email, διαδικτυακής συνομιλίας, μέσω κοινωνικής δικτύωσης ή οποιασδήποτε άλλης πλατφόρμας διαδραστικότητας.

(iv) Bold360 Agent: πολυκαναλική ψηφιακή λύση διαδραστικότητας και υποστήριξης που επιτρέπει στους τελικούς χρήστες να επικοινωνούν με μια επιχείρηση μέσω ενός εκπροσώπου χρησιμοποιώντας μηνύματα, το Facebook Messenger, το WhatsApp, και βίντεο.

(v) Παρεμφερείς υπηρεσίες: τα Bold360 and Bold360ai επίσης προσφέρουν τις ακόλουθες παρεμφερείς υπηρεσίες:

- Αναφορές και στατιστικά (Reporting and analytics), ('Bold In Action'): ιδιόκτητη λύση κέντρου ελέγχου που παρέχει σημαντικές πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο

- Ενσωμάτωση και API: η Bold360ai Suite εμπεριέχει ενσωματωμένη λύση ολοκλήρωσης που καθιστά δυνατή την ενσωμάτωση της Bold360ai Suite με την αντίστοιχη λύση μιας επιχείρησης, στη δική της πλατφόρμα. Η λύση API επίσης επιτρέπει στον χρήστη να εξάγει μεγάλο αριθμό δεδομένων από την Bold360ai Suite
- Υπηρεσίες Ιδιωτικότητας, Ασφάλειας και Επιπρόσθετες Επαγγελματικές Υπηρεσίες: η Bold360 επιτρέπει στους χρήστες, ως διαχειριστές, να ρυθμίσουν έναν αριθμό ρυθμίσεων ασφαλείας. Για παράδειγμα, η Bold360 διαθέτει έναν ιδιόκτητο αλγόριθμο που επιτρέπει την απαλοιφή ευαίσθητων δεδομένων, την ασφαλή κατακράτηση δεδομένων και τη διαγραφή δεδομένων, εργαλεία ενιαίας πρόσβασης (single sign-on) και άλλα εξελιγμένα χαρακτηριστικά ασφαλείας.

Η Επιχείρηση Στόχος περιλαμβάνει επιπλέον δύο παλαιότερες πλατφόρμες, οι οποίες δεν πωλούνται πλέον ενεργά, αλλά αποτελούν μέρος της λειτουργικότητας που υποστηρίζει τις πλατφόρμες Bold360 και Bold360ai:

- Nanoper: μια υπηρεσία παλαιού τύπου που παρείχε υπηρεσίες λειτουργικότητας τεχνητής νοημοσύνης. Οι δυνατότητες της Nanoper προσφέρονται τώρα ως μέρος του Bold360 (Υπηρεσία Bold360, Συμβουλές και Γραφείο Βοήθειας) για τους σκοπούς εύρεσης πληροφοριών σε αυτοεξυπηρετούμενη βάση, και
- BoldChat: ένα εργαλείο ζωντανής συνομιλίας για υποστήριξη και διαδραστικότητα. Ενσωματώνεται σε οποιονδήποτε ιστότοπο και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να ξεκινήσει προληπτικά μια συνομιλία με έναν επισκέπτη του ιστότοπου. Το 2017, ο Στόχος ξεκίνησε να τοποθετεί στην αγορά τη νέα υπηρεσία Bold360, η οποία βασίστηκε σε μια διεπαφή χρήστη που τρέχει σε πρόγραμμα περιήγησης (browser) (έναντι της διεπαφής στον υπολογιστή), αντί της λύσης BoldChat. Η λύση Bold360 αξιοποιεί ορισμένες υπηρεσίες από το υπόβαθρο του BoldChat.

Όπως προαναφέρθηκε εταιρείες που ανήκουν στο χαρτοφυλάκιο των H&F δραστηριοποιούνται έχουν ορισμένες δραστηριότητες που ανήκουν στις λύσεις CRM. Συγκεκριμένα:

- Sprinklr: πλατφόρμα λογισμικού ως υπηρεσίας (software-as-a-service) με έδρα τις ΗΠΑ, η οποία δραστηριοποιείται κυρίως στο μάρκετινγκ εταιρειών και στις λύσεις διαχείρισης καμπάνιας μέσω καναλιών κοινωνικών μέσων. Τα προϊόντα της Sprinklr

χωρίζονται σε τμήματα για μάρκετινγκ, διαφήμιση, ερευνητική φροντίδα και διαδραστικότητα. Τα προϊόντα της Sprinklr έχουν σχεδιαστεί για να επιτρέπουν στις εταιρείες να παρακολουθούν τον τρόπο με τον οποίο οι πελάτες αλληλεπιδρούν με τη επιχείρηση εταιρεία μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, των ιστότοπων ελέγχου και των καναλιών ανταλλαγής μηνυμάτων. Το τελευταίο διαθέσιμο οικονομικό έτος, η Sprinklr [.....] στην Κύπρο.

(ii) TeamSystem: ιταλική εταιρεία που παρέχει υπηρεσίες λογιστικής, μισθοδοσίας και λογισμικού διαχείρισης επιχειρήσεων. Η TeamSystem επικεντρώνεται κυρίως στην παροχή εταιρειών εσωτερικών λύσεων για τους σκοπούς της διαχείρισης χρηματοοικονομικών και άλλων υπηρεσιών διοίκησης επιχειρήσεων. Ως μέρος της σουίτας της TeamSystem, προσφέρεται μια λύση CRM στο νέφος για σκοπούς διαχείρισης δραστηριοτήτων πωλήσεων και μάρκετινγκ και προσφέρει μια πλατφόρμα IP PBX που μπορεί να αξιοποιηθεί για βασικές λειτουργίες του κέντρου επαφών. Ο κύκλος εργασιών της TeamSystem για το έτος 2019 εντός της Κυπριακής Δημοκρατίας ανήλθε στα €[.....].

Όπως προαναφέρθηκε, η Permira ελέγχει δύο εταιρείες χαρτοφυλακίου που έχουν εφαιπτόμενη παρουσία στην ευρύτερη αγορά CRM., ωστόσο η λειτουργικότητα CRM δεν αποτελεί την κύρια λειτουργία των προϊόντων των εταιρειών αυτών.:

(i) MutantBr: Η Mutant είναι μια τεχνολογική πλατφόρμα και πάροχος λύσεων που χρησιμοποιεί ψηφιακούς μετασχηματισμούς για τη βελτίωση ταξιδιών και της εμπειρίας των πελατών. Ωστόσο, η συντριπτική πλειονότητα των προσφορών της Mutant που σχετίζονται με την ανάπτυξη ψηφιακών προϊόντων, το ψηφιακό μάρκετινγκ, την ενσωμάτωση λύσεων, τις συμπεριφορές και τις διαχειριζόμενες υπηρεσίες δεν είναι εφαρμογές λογισμικού CRM. Η Mutant προσφέρει μόνο μία μικρότερη επιχειρηματική γραμμή (που ονομάζεται Powerful Connects by Mutant) που περιλαμβάνει εφαρμογές λογισμικού CRM / CERM / CSS ως μέρος της ευρύτερης προσφοράς της – ωστόσο, το μεγαλύτερο μέρος των εσόδων σε αυτήν την επιχειρηματική γραμμή προέρχεται από υπηρεσίες ενοποίησης συστήματος και όχι από παροχή εγγενών Εφαρμογών λογισμικού CRM / CERM / CSS. Κατά το τελευταίο διαθέσιμο οικονομικό έτος, η Mutant [.....] στην Κύπρο,

(ii) Seismic: εταιρεία που εδρεύει στις ΗΠΑ και παρέχει υπηρεσίες διαχείρισης ψηφιακού περιεχομένου για πωλήσεις. Οι υπηρεσίες της Seismic επικεντρώνονται κυρίως στη δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου για σκοπούς βελτίωσης των πωλήσεων και όχι ως σύστημα εγγραφής CRM. Η Seismic σημειώνει επίσης ότι οι λύσεις πωλήσεων της μπορούν να ενσωματωθούν σε υπάρχουσες πλατφόρμες CRM που λειτουργούν από τον σχετικό πελάτη, αντί να χρησιμεύσουν ως CRM αναφοράς. Η Seismic [.....] στην Κύπρο κατά το τελευταίο διαθέσιμο οικονομικό έτος.

Με βάση τα πιο πάνω η Επιτροπή, καταλήγοντας, ορίζει τη σχετική αγορά προϊόντος / υπηρεσίας για σκοπούς εξέτασης της παρούσας πράξης συγκέντρωσης ως αυτή της προμήθειας λύσεων λογισμικού διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (customer relationship management, CRM). Οποιοσδήποτε περαιτέρω διαχωρισμός σε υπο-αγορές δεν διαφοροποιεί τα αποτελέσματα της αξιολόγησης της παρούσας συγκέντρωσης.

Η Επιτροπή κατέληξε ότι ως γεωγραφική αγορά ορίζεται όλη η ελεγχόμενη περιοχή της Κυπριακής Δημοκρατίας στην υπό αναφορά σχετική αγορά προϊόντος / υπηρεσίας.

Όπως έχει αναφερθεί η Genesys και η Επιχείρηση Στόχος δραστηριοποιούνται στην ίδια σχετική αγορά εντός της Κυπριακής Δημοκρατίας

Επίσης, σύμφωνα με τα στοιχεία της κοινοποίησης οι εταιρείες Sprinklr, TeamSystems, Seismic και Mutant που ανήκουν στα χαρτοφυλάκια των H& F και Permira δραστηριοποιούνται στην ίδια αγορά με την Επιχείρηση Στόχο εντός της Κυπριακής Δημοκρατίας.

Ως εκ τούτου, στην παρούσα πράξη συγκέντρωσης προκύπτει οριζόντια επικάλυψη μεταξύ των δραστηριοτήτων των συμμετεχουσών εταιρειών στην προμήθεια λύσεων λογισμικού διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (customer relationship management, CRM).

Για να διαπιστωθεί κατά πόσον, υφίσταται επηρεαζόμενη αγορά σε οριζόντιο επίπεδο μεταξύ των εν λόγω συμμετεχουσών επιχειρήσεων, θα πρέπει η Επιτροπή να διαπιστώσει κατά πόσον ξεπερνιέται το κατώφλι του συνδυασμένου μεριδίου 15%.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της κοινοποίησης, το μερίδιο της Επιχείρησης Στόχος στην Κύπρο στην σχετική αγορά της παροχής λύσεων λογισμικού διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (customer relationship management, CRM) ανέρχεται στο [0-5]%, της Genesys [0-5]% και των εταιρειών που ανήκουν στα χαρτοφυλάκια των H&F και Permira² [0-5]%

Με βάση τα πιο πάνω στοιχεία, δεν προκύπτει επηρεαζόμενη αγορά από την οριζόντια επικάλυψη των δραστηριοτήτων των συμμετεχουσών επιχειρήσεων, ως αυτή ορίζεται στο Παράρτημα Ι του Νόμου.

Η Επιτροπή σύμφωνα με τα στοιχεία της κοινοποίησης, έκρινε ότι η συναλλαγή δεν εγείρει οποιαδήποτε κάθετη ή/και γειτονική σχέση μεταξύ των δραστηριοτήτων των συμμετεχουσών εταιρειών.

Σύμφωνα με τις πρόνοιες του Νόμου και συγκεκριμένα των άρθρων 20 και 21, το κριτήριο, βάσει του οποίου μια συγκέντρωση κηρύσσεται συμβατή ή ασυμβίβαστη με τη λειτουργία του ανταγωνισμού στην αγορά, αφορά την παρακώληση σημαντικά του ανταγωνισμού στη Δημοκρατία ή σε σημαντικό τμήμα αυτής, ιδίως ως αποτέλεσμα της δημιουργίας ή της ενίσχυσης δεσπόζουσας θέσης.

Με βάση τα πιο πάνω και όλα τα στοιχεία του διοικητικού φακέλου, η Επιτροπή καταλήγει ότι δεν υπάρχει επηρεαζόμενη αγορά ούτε και υφίστανται άλλες αγορές στις οποίες η κοινοποιούμενη συγκέντρωση ενδέχεται να έχει σημαντικές επιπτώσεις, με βάση τις πρόνοιες του Νόμου.

Με γνώμονα τα πραγματικά και νομικά δεδομένα, όπως αναλύθηκαν και σκιαγραφήθηκαν και όπως στη λεπτομέρειά τους αναδεικνύονται και βεβαιώνονται από το φάκελο της υπό κρίση συγκέντρωσης αλλά και εφαρμόζοντας τις σχετικές διατάξεις του Νόμου, η Επιτροπή, ασκώντας τις εξουσίες που χορηγούνται σε αυτή σύμφωνα με το Νόμο, κατέληξε στην ομόφωνη απόφαση ότι στην υπό αναφορά συγκέντρωση δεν τίθεται ζήτημα δημιουργίας ή ενίσχυσης δεσπόζουσας θέσης και ούτε παρακώληση του ανταγωνισμού.

²Συμπεριλαμβάνει τηνSprinklr, TeamSystems, SeismickαιMutant. Σημειώστε ότι για την TeamSystems, μόνο τα μισά έσοδα χαρτοφυλακίου θεωρούνται CRM (περισσότερα από τα μισά έσοδα της TeamSystem αποτελούνται από τη Διαχείριση Ανθρώπινου Κεφαλαίου και τη Διαχείριση Επιχειρηματικών Πόρων, τα οποία δεν αποτελούν μέρος της αγοράς CRM), και για την Sprinklr σε μια συντηρητική βάση περισσότερα από τα μισά έσοδά της δημιουργούνται από μη-CRM δραστηριότητες, ειδικά σε αγορές κοινωνικής δέσμευσης.

Ως εκ τούτου, ενεργώντας σύμφωνα με το άρθρο 22 του Νόμου, η Επιτροπή ομόφωνα αποφασίζει να μην αντιταχθεί στην κοινοποιηθείσα συγκέντρωση και κηρύσσει αυτή συμβατή με τη λειτουργία του ανταγωνισμού στην αγορά.

ΛΟΥΚΙΑ ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΟΥ
Πρόεδρος της Επιτροπής Προστασίας Ανταγωνισμού