

Teleperformance

Teleperformance classé par Gartner parmi les Leaders du Magic Quadrant 2011 des centres de contacts externalisés

PARIS – 6 FEVRIER 2012 – Teleperformance, numéro un mondial des fournisseurs de services externalisés de gestion de la relation client et de centres de contacts, annonce ce jour avoir été nommé parmi les **leaders du « Magic Quadrant 2011 » du cabinet Gartner, Inc - Customer Management (CM) Contact Center BPO, Worldwide services** publié par TJ Singh et Johan Jacobs le 19 décembre 2011.

La représentation graphique du Magic Quadrant ainsi que le rapport complet sont fournis avec l'aimable autorisation de Teleperformance aux termes d'une licence dument octroyée par Gartner et peuvent être consultés à l'adresse suivante : www.gartner.com/reprints?id=1-18H815N&ct=111230&st=sg

*« Nous sommes impressionnés du nombre de témoignages de reconnaissance que nous recevons au sein de notre secteur et nous remercions Gartner d'avoir classé dans ce rapport Teleperformance parmi les leaders, commente **Daniel Julien, président-directeur général de Teleperformance**. J'invite les lecteurs du présent communiqué à prendre connaissance de la totalité du rapport et de ses conclusions en suivant le lien ci-dessus. Ils pourront se faire leur propre opinion. Je tiens aussi à remercier l'ensemble des collaborateurs de Teleperformance : c'est grâce à leur travail et à leur engagement que notre groupe est aujourd'hui le premier prestataire et le plus efficace au service de nos clients à travers le monde. Nous sommes fiers de leur travail et nous remercions également nos clients pour la confiance durable qu'ils nous témoignent. »*

Cabinet de conseils indépendant de réputation mondiale, Gartner a évalué 16 entreprises d'envergure internationale, dont Teleperformance, à travers 15 critères destinés à mesurer la capacité de mise en œuvre de chaque prestataire et l'exhaustivité de leur vision.

Le rapport Magic Quadrant 2011 du cabinet Gartner s'est penché sur un secteur dynamique en mutation rapide en raison de l'évolution des conditions de marché, des attentes des consommateurs et de la technologie, dans un contexte économique mondial particulièrement instable. Selon Gartner, les Leaders possèdent

- une **vision d'ensemble du marché** et la capacité à **concrétiser cette vision** au travers de leurs services
- une **part de marché importante** (parmi les dix premiers prestataires dans les régions où ils sont présents),
- de **solides références** à travers le monde en matière de solutions externalisées pour les services clients, dont un groupe représentatif d'industries verticales.

Les **Leaders investissent aussi massivement** afin d'offrir des services innovants dans le domaine des centres de contacts externalisés et disposent de modèles opérationnels/de tarification ainsi que de modèles de prestations de services plus efficaces.

Ils sont également en mesure de mieux **appréhender les attentes de leurs clients** et les conditions de marché actuelles et investissent activement dans le développement de leurs compétences afin de préserver leur leadership sur le marché des centres de contacts externalisés à travers le monde.

Les Leaders des centres de contacts externalisés s'appuient enfin généralement sur de **solides plateformes de prestations de services mondiales et régionales** et mettent à profit des outils technologiques avancés pour offrir une expérience client supérieure à la moyenne.

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (NYSE Euronext Paris : FR 0000051807), leader mondial des fournisseurs de services externalisés de gestion de la relation client et de centres de contacts, apporte ses services aux entreprises du monde entier dans le domaine de l'acquisition clients, des services de relations clients, de l'assistance technique et du recouvrement de créances. Le groupe Teleperformance a enregistré en 2010 un chiffre d'affaires de 2,058 milliards d'euros (2,738 milliards de dollars - taux de change 1€ = 1,33 US\$).

Le groupe dispose d'environ 83 000 stations de travail informatisées et plus de 128 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 263 centres de contacts dans 50 pays. Il gère des programmes dans plus de 66 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité. www.teleperformance.com.

CONTACTS

TELEPERFORMANCE

Olivier Rigaudy, Directeur Général Finances Groupe
T + 33 1 55 76 40 80 - info@teleperformance.com

LT VALUE - RELATIONS INVESTISSEURS ET COMMUNICATION CORPORATE

Nancy Levain
+ 33 1 44 50 39 30 - + 33 6 72 28 91 44
nancy.levain@ltvalue.com

À PROPOS DE MAGIC QUADRANT

Gartner ne cautionne aucun fournisseur, produit ou service mentionné dans ses publications de recherche et ne conseille pas aux utilisateurs de ne sélectionner que les fournisseurs les mieux notés. Les rapports que publie Gartner sont établis à partir des analyses de ses équipes internes et ne doivent en aucun cas être considérés comme des déclarations de faits. Gartner décline toute garantie, explicite ou implicite, concernant le présent document, y compris toute garantie de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier.