

Communiqué de presse

Teleperformance classé par Gartner parmi les leaders dans son rapport “Magic Quadrant 2012” sur les centres de contacts externalisés

PARIS, le 14 FEVRIER 2013 – Teleperformance, leader mondial de la gestion de l’expérience client, annonce ce jour avoir été classé parmi les leaders dans le rapport « Magic Quadrant 2012 » du cabinet de conseil indépendant Gartner, Inc sur les centres de contacts externalisés - Customer Management (CM) Contact Center BPO, Worldwide services (rapport publié par TJ Singh et Johan Jacobs).

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

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré : “ *En tant que numéro un mondial du secteur, nous sommes fiers et très honorés de recevoir régulièrement un grand nombre de marques de reconnaissance récompensant nos réalisations et nos résultats. Cette reconnaissance reflète la qualité du travail accompli envers nos clients comprenant les plus grands noms des principaux secteurs d’activité du monde. Nous remercions le cabinet Gartner d’avoir de nouveau classé Teleperformance parmi les leaders du marché. 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. Je voudrais aussi saluer le travail de l’ensemble des collaborateurs de Teleperformance. C’est grâce à leur efficacité et à leur engagement que Teleperformance est aujourd’hui non seulement le leader mondial sur son marché mais aussi le partenaire privilégié des sociétés les plus dynamiques.* ”

À PROPOS DE MAGIC QUADRANT

Cabinet de conseil indépendant de renom, Gartner a évalué 18 entreprises d’envergure internationale, dont Teleperformance, à travers 15 critères destinés à évaluer leur stratégie et leur capacité à la mettre en oeuvre. Le rapport Magic Quadrant 2012 démontre le dynamisme du secteur, en mutation rapide en raison de l’évolution des attentes des consommateurs et des technologies dans un contexte économique mondial qui demeure instable.

Selon Gartner, les leaders possèdent une vision d’ensemble du marché et la capacité à la concrétiser, une part de marché importante et de solides références à travers le monde dans un grand nombre de secteurs d’activités. Les leaders bénéficient d’une forte capacité d’investissement pour développer des offres innovantes et des outils opérationnels performants. Ils sont également en mesure de mieux anticiper les attentes de leurs clients et les tendances de marché. Ils investissent ainsi activement dans le développement de leurs compétences marketing afin de renforcer leur leadership mondial.

Les leaders s'appuient enfin généralement sur de solides plates-formes opérationnelles mondiales et régionales et mettent à profit des outils technologiques avancés pour offrir une expérience client de qualité.

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.

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance, 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. En 2011, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2 126,2 milliards d'euros (2 955 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,39 \$).

Le groupe dispose d'environ 98 000 stations de travail informatisées et compte plus de 130 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 250 centres de contacts dans 49 pays. Il gère des programmes dans plus de 66 langues pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur NYSE Euronext Paris, Eurolist - compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et font partie des indices suivants : SBF 120, STOXX 600 et France CAC Mid & Small.

Symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP

www.teleperformance.com

CONTACTS

RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC, Directeur des relations investisseurs
Tél : + 33 1 53 83 59 87
quy.nguyen@teleperformance.com

PRESSE

MARK PFEIFFER, Executive Vice-Président
+1 801 2575811
mpfeiffer@teleperformance.com