

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance lance son « Customer Experience Lab » à la pointe de la technologie

PARIS, LE 21 juin 2013 – Teleperformance, leader mondial de la gestion multicanal de l'expérience client externalisée, annonce l'ouverture de son « Customer Experience (CX) Lab » à la pointe de la technologie sur le site de son « hub » multilingue européen à Lisbonne, déjà récompensé. Une opération de prestige a été organisée dans les locaux de ce « laboratoire » pour présenter les capacités de premier plan de Teleperformance en recherche et développement dans son secteur d'activité. D'éminents cabinets d'étude indépendants tels que Frost & Sullivan, Gartner, HfS, IDC, NelsonHall et Ovum, ont été conviés à l'événement.

Le CX Lab de Teleperformance mène des recherches sur un seul marché ainsi que des recherches multiculturelles sur une sélection de zones géographiques et de secteurs d'activité. Ces recherches traitent de thématiques spécifiques liées à l'évolution du comportement des consommateurs, à leurs préférences et aux principaux moteurs de leur satisfaction. Entre autres capacités, le laboratoire dispose d'outils qui mesurent et analysent les préférences actuelles et futures du consommateur dans le domaine de l'expérience client multicanal. Il analyse les tendances dans plus d'une vingtaine de langues à travers de multiples supports mobiles de communication.

Cette nouvelle plateforme marketing extrêmement sophistiquée vient renforcer les moyens de Teleperformance pour poursuivre sa stratégie de création de valeur. Le CX Lab accroît la valeur ajoutée des solutions apportées aux clients du groupe par le biais de recherches exclusives dans une approche multicanal et un contexte de mobilité croissante.

Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré à ce propos :
« Teleperformance interagit avec plus de 20 % de la population mondiale tous les ans, pour le compte des plus grandes marques mondiales. Les attentes en termes d'expérience client changent rapidement et les stratégies d'interaction mises en œuvre au travers des différents canaux doivent évoluer au même rythme. Le Customer Experience Lab de Teleperformance établit une nouvelle référence en matière d'innovation pour notre secteur d'activité. Il s'avère être un formidable marqueur de différenciation au plan mondial : nos partenaires peuvent désormais tirer pleinement parti de l'émergence de nouvelles tendances dans le domaine de l'interaction clients dans le but d'optimiser leur retour sur investissement dans un environnement évolutif ».

Fabricio Coutinho, directeur de la recherche et du développement du groupe Teleperformance, a pour sa part indiqué : « *Le Customer Experience Lab de Teleperformance offre un avantage unique aux clients de Teleperformance, toutes régions et tous secteurs d'activité confondus. Nous disposons de capacités inégalées pour conduire des recherches exclusives sur l'expérience client dans différentes régions, langues, cultures et secteurs d'activité. Les évaluations du Customer Experience Lab de Teleperformance aident nos clients à mieux appréhender l'évolution des moteurs de la satisfaction des consommateurs et de leur préférences dans leurs interactions avec la marque.* »

Melissa O'Brien, analyste chez IDC, spécialisée dans l'externalisation des processus d'entreprise (BPO) – services de relations clients, a déclaré : « *Teleperformance ressort en bonne position dans le dernier panorama de marché d'IDC sur l'externalisation des processus d'entreprise dans le domaine de l'expérience client. Teleperformance figure en effet parmi les leaders de son secteur. Son analyse de l'approche globale de l'innovation en recherche et développement et son Customer Experience Lab multicanal d'un genre novateur sont des atouts majeurs. Ils renforcent la capacité de Teleperformance à poursuivre sur la voie du succès parmi les leaders mondiaux, en phase avec l'évolution continue des attentes dans le domaine de l'expérience client.* »

Stephen Loynd, directeur mondial de programme - Customer Contact chez Frost & Sullivan, d'ajouter : « *C'est en reconnaissance de son leadership et de son innovation dans le secteur que Teleperformance a remporté des prix décernés par Frost and Sullivan dans toutes les régions du monde. Ma visite du Customer Experience Lab de Teleperformance à Lisbonne, et notamment mon entretien avec le Conseil de l'Innovation du groupe, m'ont permis d'apprendre davantage sur les importants investissements en R&D de la société ; j'ai été frappé par la nouvelle dynamique de l'interaction entre marques et consommateurs et la façon dont elle va encore gagner en complexité à l'avenir.* »

Adam Luciano, analyste en chef chez HfS Research, a souligné : « *Le Customer Experience Lab permettra à Teleperformance de devancer ses concurrents dans les médias sociaux, la mobilité et l'analyse de données. Ces capacités constituent un atout majeur pour des sociétés en quête de nouvelles pistes leur permettant de répondre aux attentes actuelles en pleine mutation des consommateurs.* »

À PROPOS DE TELEPERFORMANCE

Teleperformance, leader mondial de la gestion multicanal de l'expérience client externalisée, 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 2012, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2 347 millions d'euros (3 028 millions de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,29 \$).

Le groupe dispose d'environ 100 000 stations de travail informatisées et compte plus de 138 000 collaborateurs répartis sur plus de 270 centres de contacts dans 46 pays couvrant 78 marchés. Il gère des programmes dans plus de 66 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activités.



Les actions Teleperformance, cotées sur NYSE Euronext Paris, Eurolist - compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux 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,

Tél. : + 33 1 53 83 59 87

quy.nguyen@teleperformance.com

RELATIONS PRESSE

MARK PFEIFFER

Tél. : + 1 801 257 5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com