

COMMUNIQUE DE PRESSE

Le cabinet Everest Group désigne Teleperformance comme un leader mondial des services d'externalisation de centres de contacts

PARIS, 13 FEVRIER 2014 – Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, a annoncé aujourd'hui que le groupe avait été classé dans la catégorie des leaders pour ses services d'externalisation de centres de contacts par Everest Group, cabinet international de conseil et d'études. La capacité de prestations d'externalisation de Teleperformance a été mesurée selon des critères de taille, d'étendue de gamme de solutions, de technologies déployées et d'implantation géographique, et comparée aux capacités d'autres acteurs du secteur.

Everest Group a publié les résultats de son étude de marché « *CCO Service Provider Landscape with Peak Matrix Assessment 2013* ». Cette étude analyse et compare les réalisations et le niveau de capacité global de plus de 20 prestataires de services d'externalisation de centres de contacts agissant dans divers secteurs et zones géographiques. Les prestataires ont ainsi été classés en trois catégories : leaders, acteurs principaux et acteurs émergents selon la méthode de la matrice PEAK (*Performance | Experience | Ability | Knowledge*) mise au point par Everest Group permettant d'évaluer les performances, l'expérience, les capacités et les compétences d'une société.

Le rapport indique que les acteurs les plus performants se distinguent en termes de stratégie et de moyens opérationnels sur les critères suivants :

- Développement commercial : chiffre d'affaires plus de trois fois supérieur et valeur des contrats annualisée par employé 25 % plus élevée que celle des concurrents ;
- Capacité en termes d'employés : plus de trois fois supérieure à celle des autres acteurs, leur permettant de cibler une clientèle plus large ;
- Etendue des services : 30 à 50 % supérieure à celle de la concurrence et complexité des services deux à trois fois plus importante ;
- Capacité technologique : solutions déployées utilisant des technologies propriétaires deux à trois fois plus nombreuses que chez les concurrents ;
- Implantation : les effectifs sont répartis de manière égale entre zones à coûts de main d'œuvre élevés et zones à bas coûts ; la majorité des autres prestataires sont implantés principalement sur des zones à bas coûts.

« Le positionnement de leader mondial de Teleperformance repose sur de nombreux atouts stratégiques incluant la couverture d'un grand nombre de pays et de secteurs d'activité clés. Je pense que Teleperformance continuera de s'appuyer sur ces actifs pour jouer un rôle de partenaire commercial de premier choix pour ses clients », déclare Katrina Menzigan, Vice President, Recherche, Everest Group

« Cette étude complète et indépendante réalisée par Everest Group souligne les efforts que nous avons déployés pour gagner sur plusieurs plans : la taille, l'étendue des services et la capacité technologique. Cette position nous permet de doter nos collaborateurs de tous les moyens nécessaires pour offrir une expérience client exceptionnelle » déclare Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance. « En tant que leader mondial du secteur, fixer des standards toujours plus élevés pour nous-mêmes et pour l'ensemble de la profession demeure une priorité absolue. Nous sommes fiers et ravis d'avoir reçu cette distinction qui vient



récompenser la gestion de notre activité, le maintien de notre position de leader et la réussite de nos collaborateurs. »

Selon Everest Group, le marché des centres de contacts externalisés s'est développé de 7 % à 8 % en 2012, pour atteindre un niveau de 65-70 Mds USD. L'étude a identifié un mouvement de fusions-acquisitions parmi les acteurs émergents destinés à pallier des écarts de capacités, à étendre la couverture géographique et à renforcer les effets de taille. D'autres sociétés de conseil mettent en avant d'autres tendances actuelles comme le développement d'outils d'analyse de l'expérience client (*analytics*), la montée en puissance des réseaux sociaux, la priorité portée au développement du capital humain et le recours aux solutions offshore.

Un extrait du rapport et de la grille de classement (en anglais) peut être consulté en cliquant sur le lien suivant : <http://www.teleperformance.com/en-us/people-company/awards-and-recognition>.

À PROPOS D'EVEREST

Everest Group est un cabinet international de conseil et d'études qui couvre l'ensemble du marché de l'externalisation et des services offshore. Leader du marché depuis la création de son pôle recherche et conseil en 1991, Everest s'est bâti une réputation mondiale d'innovation permanente en aidant ses clients à créer un maximum de valeur par l'élaboration et la mise en oeuvre de stratégies d'approvisionnement. Everest conseille acheteurs, fournisseurs et intermédiaires à aborder efficacement toutes les étapes du cycle de vie des achats. Prônant un leadership éclairé, Everest est réputé pour ses analyses et conseils sur le marché de l'externalisation et des services offshore.

www.everestgrp.com

www.everestresearchinstitute.com

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia 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 milliards d'euros (3,028 milliards 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. 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. 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

CONTACT

INVESTOR RELATIONS

QUY NGUYEN-NGOC

Tel: + 33 1 53 83 59 87

quy.nguyen@teleperformance.com

PRESS RELATIONS

MARK PFEIFFER

Tel: + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

For further information and media inquiries please visit the Teleperformance website at www.teleperformance.com.