

Communiqué de presse

Teleperformance classé par Gartner parmi les leaders dans son rapport « Magic Quadrant » pour la 4^{ème} année consécutive

PARIS, le 04 mars 2014 – Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, annonce ce jour avoir été classé, pour la 4^{ème} année consécutive, parmi les leaders dans le rapport « Magic Quadrant for Customer Management (CM) Contact Center BPO », réalisé par le cabinet de conseil indépendant Gartner.

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 : <http://www.gartner.com/reprints/teleperformance-fl?id=1-1Q2W5BS&ct=140129&st=sg>.

Dans son rapport « Magic Quadrant », Gartner analyse les centres de contacts externalisés – Customer Management (CM) selon les critères suivants : qualité et efficacité des processus, des systèmes, des méthodes ou des procédures leur permettant d'améliorer leur compétitivité, leurs performances et leur efficacité et, par voie de conséquence, leur chiffre d'affaires, la fidélité des clients et leur réputation. Les sociétés sont ainsi évaluées sur leur capacité à capitaliser avec succès sur leur stratégie.

Selon Gartner, « le marché mondial des centres de services externalisés – Customer Management (CM) devrait progresser à un rythme de 5,2 % par an en moyenne entre 2013 et 2018, et générer un chiffre d'affaires de 42,4 milliards de dollars à l'horizon 2018. » Les estimations de taux de croissance et de taille du marché contenues dans le rapport ne concernent qu'une partie du marché des services externalisés de gestion de la relation client.

Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré : « *Nous sommes heureux et fiers que, pour la quatrième année consécutive, le cabinet de conseil indépendant de renom Gartner classe Teleperformance parmi les leaders dans son rapport « Magic Quadrant ». Cette récompense confirme notre statut d'entreprise la plus innovante du secteur de la gestion de l'expérience client. Elle reflète en outre l'excellence de la qualité de nos services et les résultats concrets enregistrés chez nos clients et partenaires aux quatre coins du monde. Je tiens aussi à saluer le travail de l'ensemble des collaborateurs de Teleperformance. C'est grâce à leur engagement que Teleperformance figure, année après année, parmi les meilleurs de son secteur.* »

À PROPOS DU RAPPORT « 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.

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 2013, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2,433 milliards d'euros (3,236 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,33 \$).

Le groupe dispose de 110 000 stations de travail informatisées et compte près de 149 000 collaborateurs répartis sur environ 230 centres de contacts dans 46 pays et servant plus de 150 marchés. Il gère des programmes dans 63 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

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

CONTACTS

RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC
Tél : + 33 1 53 83 59 87
quy.nguyen@teleperformance.com

PRESSE

MARK PFEIFFER
Tél : +1 801 2575811
mpfeiffer@teleperformance.com