

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance apporte son expertise aux plus grands noms du secteur de la santé dans le monde, présents au 11^{ème} Congrès mondial de la santé.

À l'occasion de ce congrès, le pôle Santé du groupe présentera sa vision des besoins des utilisateurs afin de contribuer à l'évolution de ce secteur.

PARIS, 7 AVRIL 2014 – Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, a annoncé ce jour que son pôle Santé interviendra au 11^e Congrès mondial de la santé (World Health Care Congress - WHC), qui se déroulera du 7 au 9 avril à National Harbor, Maryland, États-Unis. Ce congrès annuel rassemble les principaux acteurs du secteur qui échangent sur des stratégies destinées à améliorer la qualité, les services aux clients/patients et la gestion des coûts. Teleperformance compte, dans ses équipes, un très grand nombre de spécialistes dédiés au secteur, qui y servent plus de 50 clients. Le groupe présentera sa vision des besoins des utilisateurs lors de plusieurs conférences.

« Nos experts présents au congrès WHC ont une grande expérience du secteur de la santé », explique Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance. « Nous travaillons avec différentes catégories de clients, tels que des organismes payeurs et des prestataires de soins, des sociétés pharmaceutiques ou des entreprises de matériel médical. Ils font appel à nous en raison de notre expérience de plus de 35 ans ; nous pouvons leur offrir une vision complète et unique des besoins et des préférences des utilisateurs en matière de santé. Teleperformance est extrêmement fier d'être un acteur de premier plan à l'échelle mondiale dans ce secteur, car les enjeux humains sont importants et le marché est concurrentiel, dynamique et en mutation rapide. Œuvrer dans le secteur de la santé est donc une responsabilité unique, qui suppose de s'engager à améliorer continuellement ses connaissances et à sans cesse tendre vers l'excellence ».

Les organismes payeurs américains, dont l'expérience client a été récemment étudiée par le centre de recherche de Teleperformance (CX Lab), ont la possibilité d'enrichir leurs moyens de communication par de nouveaux canaux, parfois préférés aux canaux traditionnels (téléphone) par leurs membres. Parmi les principales conclusions de cette étude, on retient que les médias préférés des membres incluent le téléphone (70 %), le courrier électronique (21 %), les sessions de « chat » (8 %), ainsi que les applications mobiles et les médias sociaux (1 %).

Les intervenants de Teleperformance au congrès WHC seront notamment :

- Rich Macha, vice-président en charge des comptes stratégiques Santé (Strategic Healthcare Accounts), évoquera, d'une part l'évolution des services vers un modèle de vente au détail pour répondre aux besoins d'un système de santé orienté client, d'autre part les nouveaux moyens de communication des organismes payeurs avec leurs clients, et enfin les nouveaux services proposés aux adhérents, comme le self-service et les achats en ligne,
- John Maczynski, vice-président en charge du développement du pôle Santé (Business Development, Healthcare Practice), présentera son point de vue sur la mise en œuvre de nouvelles stratégies dans les services clients, l'acquisition et la fidélisation clients, en reprenant notamment les conclusions des analyses menées par le CX Lab de Teleperformance, et des exemples de bonnes pratiques et d'innovations en matière de relation avec les adhérents,

- Jo Anne Anderson, vice-présidente du pôle Santé (Healthcare Practice), interviendra lors d'une séance dédiée à l'engagement clients, au rôle que peuvent jouer les employeurs pour faire évoluer les comportements et la manière dont les marques peuvent se différencier. Elle étudiera la segmentation du secteur de la distribution, l'engagement du patient et les initiatives relatives au bien-être.

Pour davantage d'informations, consultez le site <http://www.worldcongress.com/events/HR14000/>

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 62 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 Euronext Paris, 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

RELATIONS PRESSE

MARK PFEIFFER

Tél : + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com