



Teleperformance
Transforming Passion into Excellence

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance renforce son leadership en ouvrant un nouveau centre virtuel à Dubaï.

Ce nouveau site à la pointe de la technologie vient renforcer la présence du groupe au Moyen-Orient.



PARIS, le 5 mars 2015 – Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, annonce l'ouverture d'un *centre virtuel* à Dubaï, aux Émirats arabes unis, et renforce ainsi sa présence au Moyen-Orient. Ce nouveau centre à la pointe de la technologie permettra aux clients de Teleperformance dans la région – des acteurs majeurs des secteurs télécommunications et technologies – de suivre l'activité et d'interagir avec les opérationnels de manière virtuelle.

Situé à Dubaï Internet City, ce nouveau centre technologique virtuel de 250 m², conçu pour répondre aux besoins des utilisateurs, est lancé en partenariat avec Teleperformance Égypte, premier centre de contacts multilingue et multimédia en Égypte. Teleperformance Égypte offre des services de gestion de l'expérience client externalisée en Égypte, au Moyen-Orient, en Afrique ainsi que sur les marchés offshore en Amérique du Nord, au Royaume-Uni et en Europe. Ses 2 300 collaborateurs servent 106 marchés à travers des programmes en 25 langues.

« L'ouverture du site de Dubaï traduit la volonté de Teleperformance d'étoffer sa présence au Moyen-Orient afin de mieux servir ses clients internationaux », précise Melissa O'Brien, analyste spécialisée dans les services d'externalisation des processus métiers appliqués à la relation client, IDC. « Ses opérations déjà significatives en Égypte constitueront un pôle de prestations complémentaire servant un marché dubaïote en plein essor. En misant sur la virtualisation, le site de Dubaï mettra efficacement en relation les clients et les opérations, évitant des déplacements sur site et permettant ainsi de gagner du temps et de réaliser des économies. »

Grâce à ce nouveau centre virtuel à Dubaï, les clients de Teleperformance au Moyen-Orient seront en mesure de superviser les activités du centre de contacts multilingue et multimédia situé au Caire. Ils auront une vue complète de toutes les stations de travail, pourront écouter les appels et prendre part à une gestion de l'expérience client de qualité supérieure, en temps réel, grâce au nouvel outil de Teleperformance : TP Observer.

« La semaine même où le cheikh Mohammed bin Rashid parlait de la conduite du changement par l'innovation, j'ai véritablement été frappé par l'approche innovante de Teleperformance pour se rapprocher de ses clients, ici, à Dubaï », indique Stephen Loynd, directeur mondial de programme, Frost & Sullivan. « Si TP Observer facilite la gestion pour les clients, il a également vocation à humaniser l'activité. »

« Cette expansion sur Dubaï vient couronner une année record pour Teleperformance et s'inscrit dans la logique de la stratégie d'expansion de la société au Moyen-Orient », souligne Jens Butler, analyste principal, Ovum. « La plateforme d'interactions TP Observer est un véritable outil de rupture et constitue à ce titre l'un des volets les plus remarquables de cette annonce. Il ne s'agit pas seulement d'une

technologie, mais d'une solution susceptible d'améliorer l'expérience client à plusieurs niveaux. Teleperformance est le spécialiste de l'expérience client par excellence ; cette plateforme contribue donc non seulement à rapprocher clients et agents, mais aussi à instituer des échanges et des formations plus réguliers, mieux ciblés et plus approfondis, à même d'optimiser l'exécution des prestations et, par conséquent, la valeur ajoutée pour les clients. »

« Nous sommes fiers d'ouvrir ce nouveau centre virtuel Teleperformance à Dubaï, destiné à consolider des relations de longue date avec nos clients au Moyen-Orient en leur donnant les moyens d'apprécier la qualité de la gestion de l'expérience client que nous délivrons chaque jour pour leur compte », fait remarquer Yannis Tourcomanis, président de la zone CEMEA (Europe centrale, Moyen-Orient, Afrique). « Notre centre virtuel de pointe témoigne de l'objectif d'excellence de Teleperformance et de sa détermination à entretenir une culture axée sur l'intégrité, le dynamisme et le travail assidu, créant ainsi une expérience différenciée pour nos clients et leur propre clientèle. »

« L'ouverture de notre nouvelle antenne Teleperformance à Dubaï jouera un rôle déterminant dans la dynamique de croissance de Teleperformance au Moyen-Orient, tout en témoignant de notre engagement à optimiser nos résultats et à répondre aux impératifs divers et complexes de nos clients dans cette région », conclut Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance. « L'activité de nos clients est aussi importante que la nôtre, et notre investissement dans une nouvelle infrastructure technologique de pointe, qui met en relation nos clients avec les équipes de Teleperformance – quelle que soit leur situation géographique – atteste notre détermination à leur fournir des solutions innovantes. »

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 des services de relations clients, de l'assistance technique, de l'acquisition clients et du recouvrement de créances. En 2014, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2,758 milliards d'euros (3,665 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,33 \$).

Le groupe dispose d'environ 135 000 stations de travail informatisées et compte près de 182 000 collaborateurs répartis sur plus de 270 centres de contacts dans 62 pays et servant plus de 160 marchés. Il gère des programmes dans 75 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 : STOXX 600, SBF 120, Next 150, CAC Mid 60 et CAC Support Services. Symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

Pour nous suivre : [Twitter@teleperformance](https://twitter.com/teleperformance)

CONTACTS

RELATIONS PRESSE

MARK PFEIFFER

Tél : + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : +33 1 53 83 59 87

quy.nguyen@teleperformance.com