

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### *NelsonHall récompense Teleperformance comme leader des services de gestion de la relation client dans le secteur de la santé*

L'outil d'évaluation NEAT distingue le groupe pour sa capacité à offrir toujours plus d'avantages à ses clients et à leurs consommateurs



**PARIS, le 29 septembre 2015** – Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, annonce aujourd'hui que son pôle Santé a été reconnu par le cabinet d'analyse et de conseil NelsonHall, grâce à son outil d'évaluation NEAT, comme leader dans deux domaines : le secteur des organismes de paiement et la capacité à réduire leurs coûts.

Le secteur de la santé représente depuis quelques années une source majeure de croissance pour Teleperformance. Le groupe compte près de 10 000 collaborateurs spécialisés sur ce secteur, au service de plus de 50 clients : organismes de paiement, prestataires de soins, laboratoires pharmaceutiques, fabricants d'équipements médicaux et pharmaciens.

« Teleperformance possède un important portefeuille-clients d'organismes de paiement aux États-Unis, à qui le groupe propose ses services de gestion de la relation client. Leur nombre a récemment augmenté avec l'acquisition des opérations d'Aegis USA Inc. aux États-Unis, aux Philippines et au Costa Rica », **déclare Vicki Jenkins, analyste de la branche gestion de la relation client chez NelsonHall.** « À travers ses solutions nearshore\* et offshore, Teleperformance a une grande expérience dans la capacité à réduire les coûts auprès des organismes de paiement. Sur le marché domestique aux États-Unis, le groupe peut également diminuer les coûts de formation en recrutant des agents agréés dans chacun des états. »

« La politique de santé et les prestations de soins ne cessent d'évoluer aux États-Unis et nous prévoyons une hausse de la demande des entreprises du secteur et des besoins des consommateurs pour nos services », **déclare Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance.** « Le renforcement de notre expertise dans le secteur de la santé demeure ainsi un investissement prioritaire, pour servir au mieux nos clients aux États-Unis et dans le reste du monde. C'est un honneur de voir nos efforts ainsi reconnus par NelsonHall. »

L'outil NEAT développé par NelsonHall pour évaluer un prestataire comprend une analyse faite par des professionnels et une appréciation donnée par les clients. Cette méthodologie permet d'appréhender la capacité du prestataire à fournir un avantage immédiat aux clients et à répondre à leurs besoins futurs.

Utilisant des critères détaillés et quantifiables, l'approche du modèle est double. La première évalue la maturité de l'offre d'un prestataire à un moment donné, sa capacité opérationnelle, les résultats obtenus pour le compte de ses clients et sa proximité avec le consommateur. La seconde évalue le positionnement du prestataire pour accompagner le parcours d'un client tout au long de la durée de son contrat : le niveau de partenariat, les vecteurs d'innovation et la stabilité opérationnelle et financière du prestataire.

« L'univers de la santé évolue rapidement et les différents acteurs, particuliers ou professionnels, disposent de multiples canaux de communication pour contacter les organismes de santé », **déclare Jo Anne Anderson, en**

\* Offshore de proximité



**charge du pôle Santé chez Teleperformance.** « *La nécessité d'améliorer le service et le dialogue incite fortement les clients à analyser en profondeur la demande des consommateurs pour satisfaire au mieux leurs besoins. Teleperformance a démontré qu'il était capable de les aider à délivrer un service d'excellence à travers de multiples canaux de communication. L'évaluation NEAT de NelsonHall est une mesure tangible de notre réussite dans ce secteur et nous aspirons à pérenniser notre croissance tout en étoffant notre offre multicanal.* »

## 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](http://www.teleperformance.com)

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

## CONTACTS

### RELATIONS PRESSE

MARK PFEIFFER

Tél : + 1 801-257-5811

[mark.pfeiffer@teleperformance.com](mailto:mark.pfeiffer@teleperformance.com)

### RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : + 33 1 53 83 59 87

[quy.nguyen@teleperformance.com](mailto:quy.nguyen@teleperformance.com)