

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance est reconnu par le cabinet Everest Group comme un leader mondial de l'externalisation de centres de contacts

La grille de classement PEAK d'Everest Group évalue le développement commercial et les capacités globales des sociétés de services



PARIS, le 27 octobre 2015 – Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, annonce aujourd'hui qu'il a été nommé « Leader » et « Star Performer » par le prestigieux cabinet d'études et de conseil Everest Group pour ses services d'externalisation de centres de contacts. Ainsi, pour la troisième année consécutive, Teleperformance arrive en tête du classement des prestataires de services selon la matrice PEAK d'Everest Group.

Dans cette grille de classement, plus de 25 sociétés de services d'externalisation de centres de contacts ont été réparties en trois catégories : Leaders, Acteurs principaux et Acteurs émergents. Teleperformance est la seule société de services d'externalisation à avoir été reconnue comme Leader dans tous les secteurs. La matrice couvre en moyenne neuf secteurs, parmi lesquels les télécommunications, les technologies, la distribution, le voyage et l'hôtellerie.

« Si Teleperformance compte déjà parmi les principaux acteurs du marché, le groupe est conscient de la nécessité de continuer à aller de l'avant pour identifier de nouvelles opportunités commerciales, indique Katrina Menzigian, VP Recherche, Everest Group. Ses efforts portent notamment sur l'innovation technologique, ainsi que sur la recherche de nouveaux secteurs d'activité et de nouvelles zones géographiques. Teleperformance reconnaît que seulement 25 % du marché total des centres de contacts est externalisé, ce qui reflète un potentiel significatif de développement. »

« Le classement élaboré par Everest Group témoigne de l'engagement de Teleperformance à offrir un service irréprochable à ses clients, déclare Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance. Notre objectif est de satisfaire nos clients en nous adaptant aux besoins de leurs consommateurs et en faisant évoluer sans cesse nos canaux de communication. Les solutions multimédia que nous avons développées ont rencontré un vif succès parce que nous avons investi dans des technologies innovantes. Nous continuerons à offrir un service exceptionnel à nos clients grâce à notre large gamme de solutions directes et indirectes. »

Les sociétés ont été évaluées sur les critères suivants : développement commercial, taille, étendue de l'offre de services, technologie et solutions innovantes, implantation et satisfaction des clients.

- Développement commercial : le chiffre d'affaires des Leaders est en moyenne trois fois supérieur à celui des Acteurs principaux et 22 fois plus important que celui des Acteurs émergents. La croissance moyenne de leur chiffre d'affaires (12 %) est supérieure à celle des Acteurs principaux (1 %), ainsi qu'à celle du marché de l'externalisation des centres de contacts dans son ensemble (5 %).
- Taille : l'activité d'externalisation des centres de contacts représente une part prépondérante du chiffre d'affaires global des Leaders, qui sont, dans leur majorité, des spécialistes dans ce domaine.
- Étendue des services : les Leaders se distinguent par une offre de services plus large et plus complexe dans toutes les zones géographiques et dans tous les secteurs ; ils proposent également leurs services dans un plus grand nombre de langues et ont une taille significative.

- Solutions et innovations technologiques : les Leaders ont les ressources pour développer des technologies propriétaires, alors que les autres acteurs font aussi appel à des solutions tierces.
- Implantation : les Leaders ont un modèle opérationnel équilibré s'appuyant sur une répartition équitable des effectifs entre zones à coûts de main-d'œuvre élevés et zones à moyens et bas coûts. La majorité de leurs concurrents s'appuie sur un modèle opérationnel à bas coûts.
- Satisfaction des clients : les Leaders affichent des performances supérieures à celles de leurs concurrents au regard de certains critères tels que la gestion de la relation client, de l'innovation et de la proactivité.

Six sociétés de services d'externalisation de centres de contacts, parmi lesquelles Teleperformance, ont été nommées « Star Performers » du marché pour l'année 2015, sur la base des progrès réalisés par rapport à 2014. Teleperformance a en effet, depuis l'an dernier, acquis 58 clients supplémentaires, renforcé ses capacités dans les services à valeur ajoutée comme l'analyse de l'expérience client, et ouvert 16 nouveaux centres de contacts aux États-Unis, aux Philippines et au Costa Rica.

Le rapport peut être consulté dans son intégralité en cliquant sur le lien suivant: [Contact Center Outsourcing \(CCO\) – Service Provider Landscape with PEAK Matrix™ Assessment 2015.](#)



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 sur 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