



# Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

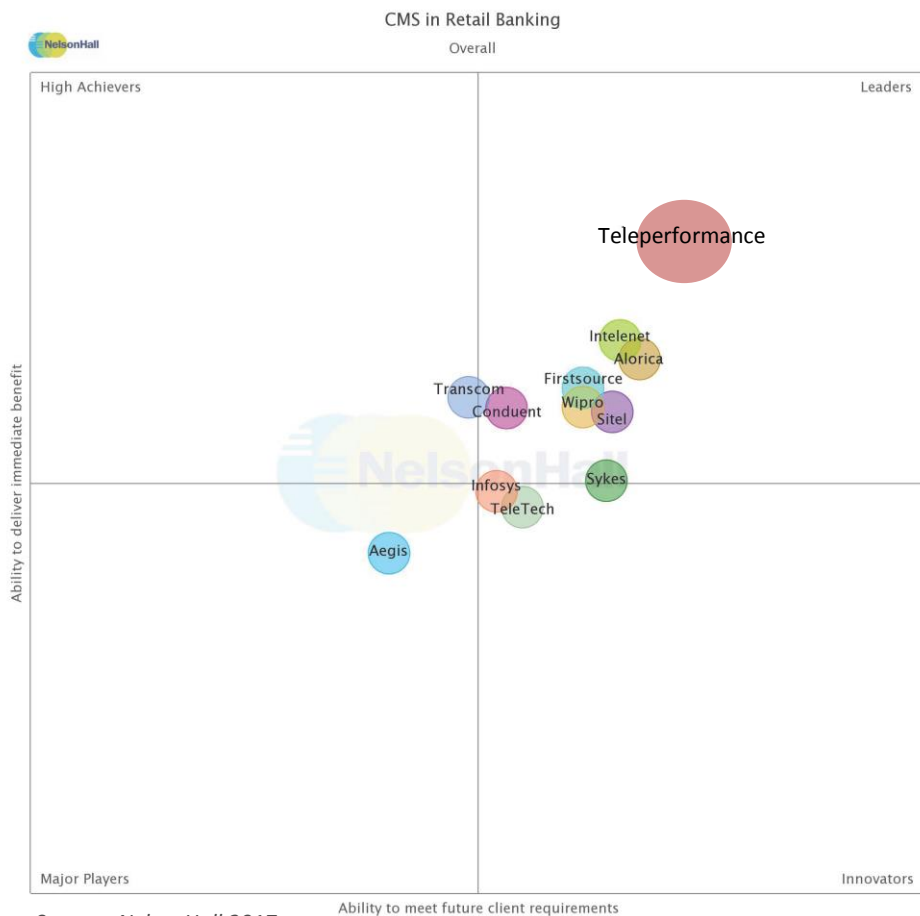
*Teleperformance est reconnu par NelsonHall comme le leader des services de gestion de la relation client dans le secteur de la banque de détail*

À travers une approche globale spécifique, NelsonHall analyse et récompense les acteurs qui se distinguent sur le marché de l'externalisation



**PARIS – 16 mars 2017** – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce aujourd'hui avoir été reconnu comme le leader du secteur de la banque de détail dans son ensemble par le cabinet d'analyse et de conseil NelsonHall, grâce à son outil d'évaluation (NEAT). La capacité de Teleperformance à fournir un avantage immédiat à ses clients et à répondre à leurs besoins futurs a été un facteur décisif. Étaient en lice face à Teleperformance : Aegis, Alorica, Conduent, Firstsource, Infosys, Intelenet Global Services, Sitel Corporation, Sykes Enterprises, TeleTech, Transcom et Wipro.

### **MATRICE STRATÉGIQUE DU CABINET NELSONHALL PRÉSENTANT LES ACTEURS DU MARCHÉ DE SERVICES DE GESTION DE LA RELATION CLIENT DANS LE SECTEUR DE LA BANQUE DE DÉTAIL :**



« Teleperformance bénéficie d'une large implantation géographique et d'une vaste clientèle dans le secteur de la banque de détail à l'échelle mondiale, **déclare Vicki Jenkins, analyste de la branche gestion de la relation client chez NelsonHall.** Cette société se distingue de ses nombreux concurrents par ses technologies brevetées performantes, parfaitement adaptées aux besoins des banques, et peut se prévaloir de contribuer pleinement au développement des activités de ses clients, source de véritable valeur ajoutée. »

Dans son rapport d'évaluation, NelsonHall précise que la solution mobile brevetée de Teleperformance, *Enhanced Security Practice* (mESP), a été spécifiquement développée pour renforcer la sécurité dans des secteurs où conformité et sécurité sont des préoccupations majeures pour les clients. La société propose également une vaste gamme de services aux établissements bancaires aux États-Unis et au Royaume-Uni, et joue un rôle clef dans l'accroissement de leur chiffre d'affaires ainsi que dans leurs activités de recouvrement. En outre, NelsonHall note que la récente acquisition de LanguageLine Solutions (LLS) par Teleperformance renforce sa capacité à fournir des services linguistiques à forte valeur ajoutée au secteur bancaire ainsi qu'à l'ensemble des autres secteurs.

« Teleperformance a plusieurs dizaines d'années d'expérience dans le domaine de la gestion de l'expérience client dans le secteur bancaire et des services financiers, au service des plus grands établissements partout dans le monde, **déclare Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance.** Cette évaluation globale et indépendante récompense notre expérience dans les services financiers à l'échelle mondiale, nos innovations technologiques et notre politique en matière de sécurité la plus réputée dans le secteur. Ainsi, grâce à des solutions omnicanal conviviales, sécurisées et optimisées, nos clients bancaires peuvent se concentrer sur le développement et la fidélisation de leur clientèle. »

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 son client tout au long de la durée du contrat : le niveau de partenariat, les vecteurs d'innovation et la stabilité opérationnelle et financière du prestataire.

## **À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE**

Teleperformance (RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP), leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, apporte ses services aux entreprises et aux administrations du monde entier, non seulement dans le domaine des services de relations clients, de l'assistance technique et de l'acquisition clients (les « core-services »), mais également dans celui des solutions d'interprétariat en ligne, de la gestion de demandes de visa, de l'analyse de données et du recouvrement de créances (les services spécialisés à haute valeur ajoutée). En 2016, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 3 649 millions d'euros (4 050 millions de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,11 \$).

Le groupe dispose de 163 000 stations de travail informatisées et compte près de 217 000 collaborateurs répartis sur 340 centres de contacts dans 74 pays et servant 160 marchés. Il gère des programmes dans 265 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. L'action Teleperformance fait également partie de l'indice Euronext Vigeo Eurozone 120 depuis décembre 2015, dans le domaine de la responsabilité sociale & environnementale et de la gouvernance d'entreprise.

Pour plus d'informations : [www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

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

## **À PROPOS DE NELSONHALL**

NelsonHall est le premier cabinet au monde d'analyse et de recherche en externalisation des processus métier et des systèmes d'information, avec des analystes répartis aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Europe continentale. Fondée en 1998, la société analyse à travers une approche globale les acteurs et les marchés dans le domaine des services externalisés. Ses travaux sont largement respectés pour leur qualité et leur sérieux. NelsonHall propose également une série d'outils « Speed-to-Source » (NEAT), permettant d'optimiser l'action des directeurs achat tout en améliorant la qualité de leurs décisions d'approvisionnement lors des évaluations de l'externalisation des processus métier et des systèmes d'information.

## **CONTACTS**

### **MÉDIA**

MARK PFEIFFER

Tél : + 1 801 257 5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

### **RELATIONS INVESTISSEURS**

QUY NGUYEN-NGOC

SVETLANA SAVIN

Tél : +33 1 53 83 59 87 / 59 15

investor@teleperformance.com