



# Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

*Teleperformance lance une solution de dialogue automatisée (chatbots) reposant sur l'intelligence artificielle, opérationnelle dans 35 langues*

*Dans un contexte de croissance du volume d'interactions entre consommateurs et marques, l'offre combinant chatbots et opérateurs humains améliore l'expérience client*



**PARIS – 9 MAI 2017** – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce aujourd'hui le lancement d'une solution de dialogue automatisée (chatbots) reposant sur l'intelligence artificielle et renforce ainsi son offre de services. Cette nouvelle solution est le fruit d'un partenariat stratégique avec la société Artificial Solutions, leader technologique spécialiste de l'intelligence artificielle et de l'interaction en langage naturel.

Teleperformance gère des programmes dans 265 langues et dialectes. Les chatbots « intelligents », dotés de capacités avancées de compréhension du langage naturel, seront dans un premier temps disponibles dans 35 langues. Les bots permettent un traitement automatisé des requêtes factuelles par écrit des clients. Teleperformance se distingue en proposant une offre combinant chatbots et opérateurs humains pour une expérience client plus fluide, personnalisée et efficace.

*« À chaque interaction, nous nous inscrivons dans une démarche d'optimisation permanente de l'expérience client, quel que soit le canal de communication utilisé. L'association entre intelligence artificielle et intervention humaine personnalisée ouvre de formidables opportunités pour Teleperformance et l'ensemble du secteur. Teleperformance confirme sa longueur d'avance sur le marché avec la meilleure intégration opérateur humain/système automatisé dans la relation clients, déclare Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance. Le partenariat avec la société Artificial Solutions permet à Teleperformance d'offrir à ses clients une solution d'excellence pour accompagner leur stratégie de transformation digitale. »*

*« Les interactions entre consommateurs et marques comportent une part de rationnel et d'émotionnel. Au-delà d'une information digitale objective, les échanges et les émotions humaines sont indispensables pour traiter les demandes et influencer les décisions, explique João Cardoso, responsable Intelligence Artificielle du groupe Teleperformance. Aussi, à mesure que nous intégrons l'intelligence artificielle, nous facilitons le traitement des requêtes qui nécessitent des réponses rationnelles, et nous donnons plus de latitude à nos opérateurs dans la relation avec leurs clients. »*

*« Dans de nombreux secteurs, les interactions clients sont en augmentation régulière. Les consommateurs souhaitent un accès facile à l'information et une forte réactivité des marques pour toute requête, qu'elle soit simple ou personnalisée, ajoute Lawrence Flynn, directeur général d'Artificial Solutions. Nous nous réjouissons de notre partenariat avec Teleperformance. Leader incontesté sur son marché, Teleperformance fixe de nouveaux standards en s'associant avec nos équipes afin d'améliorer l'expérience client dans tous les secteurs et dans le monde entier. »*

## **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 et 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 ARTIFICIAL SOLUTIONS**

Artificial Solutions est le spécialiste de l'interaction en langage naturel, leader sur son marché. Sa technologie brevetée permet aux consommateurs de dialoguer à travers des applications et des services disponibles sur ordinateurs et autres appareils électroniques, mobiles ou portables, d'une façon intelligente et humaine.

Teneo est la première plateforme complète d'intelligence artificielle créée par la société, offrant la possibilité aux entreprises de développer et d'analyser rapidement des applications en langage naturel, grâce à l'apprentissage automatique et à la personnalisation implicite. Teneo permet aux utilisateurs et aux développeurs de créer, en un temps record, des applications sophistiquées en langage naturel fonctionnant sur tous les systèmes d'exploitation, dans une démarche multicanal et dans 35 langues, sans faire appel à des compétences linguistiques particulières. Teneo peut traiter d'immenses volumes de conversations en langage naturel et en extraire de l'information de haut niveau (Big Data) pour une meilleure compréhension des demandes des consommateurs.

La technologie d'Artificial Solutions est déployée par des centaines d'organisations publiques et privées, et utilisée par des millions de personnes. Pour plus d'informations : [www.artificial-solutions.com](http://www.artificial-solutions.com)

## **CONTACTS TELEPERFORMANCE**

### **MÉDIA**

MARK PFEIFFER

Tél : +1 801 257 5811

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

### **RELATIONS INVESTISSEURS**

QUY NGUYEN-NGOC

SVETLANA SAVIN

Tél : +33 1 53 83 59 87 / 59 15

[investor@teleperformance.com](mailto:investor@teleperformance.com)