



Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance remporte les prix Frost & Sullivan de l'Entreprise de l'année dans les zones Asie-Pacifique, Europe et Amérique du Nord

Cette triple distinction témoigne de l'excellence et de l'innovation de Teleperformance sur le marché mondial de l'expérience client externalisée



PARIS, 17 JANVIER 2018 – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, a annoncé aujourd'hui avoir reçu de Frost & Sullivan trois prestigieux prix de l'Entreprise de l'année dans la catégorie « Centres de contacts externalisés » dans les zones Asie-Pacifique, Europe et Amérique du Nord. Ces prix saluent le haut degré d'innovation de Teleperformance en matière de services, technologies et leadership, ainsi que sa stratégie centrée sur la valeur client et la pénétration des marchés. C'est la sixième année consécutive que les opérations de Teleperformance sont distinguées en Asie-Pacifique, la quatrième année consécutive en Amérique du Nord et la deuxième année consécutive en Europe.

Plusieurs initiatives spécifiques de Teleperformance ont retenu l'attention de Frost & Sullivan :

- *anticipation des besoins en cybersécurité et protection des données client* : Teleperformance crée des technologies et fournit l'expérience et les savoir-faire adaptés pour des solutions de sécurité inégalées destinées à ses clients. Ses dernières innovations comprennent des plateformes et processus de sécurité avancés ;
- *investissement dans l'omnicanal* : Teleperformance gère un *Customer Experience Lab* (CX Lab) de dernière génération, qui analyse les données et informe les clients sur l'évolution des comportements des consommateurs qui interagissent avec leurs marques, tous canaux confondus. À travers ses showrooms « *Customer Experience Journey* », Teleperformance présente à ses clients une expérience omnicanal optimisée à l'aide d'outils et de technologies développés en interne ;
- *hubs multilingues stratégiques* : Teleperformance a créé des hubs multilingues, qui couvrent le marché européen dans une trentaine de langues à partir d'un petit nombre de centres. L'entreprise possède des hubs multilingues similaires dans le monde.

« *L'engagement de Teleperformance à dépasser les attentes de ses clients s'appuie sur son expertise technologique, son excellence dans les processus, son implantation mondiale et sa capacité à s'adapter aux marchés locaux, déclare Jeff Frigstad, vice-président senior chargé des bonnes pratiques chez Frost & Sullivan. Cette entreprise est à la pointe de l'innovation et de l'expérience client. Elle ne cesse de nous impressionner par ses nouvelles stratégies, ses nouvelles technologies et ses nouveaux processus, pensés dans l'intérêt du client et qui renforcent sa position de leader dans le secteur.* »

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, ajoute : « *Le fait d'être nommés par Frost & Sullivan Entreprise de l'année dans la catégorie « Centres de contacts externalisés » dans trois zones à la fois est un événement historique dans notre secteur. Cela confirme la valeur exceptionnelle que nous fournissons à nos clients et le travail remarquable de nos équipes à travers le monde. Nous continuons à viser l'excellence au service de nos clients, en assurant l'interface personnelle, sécurisée et innovante entre ces derniers et leurs propres clients.* »

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 visas, 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 : CAC Large 60, CAC Next 20, CAC Support Services, STOXX 600, SBF 120, MSCI Global Standard. 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

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

CONTACTS

RELATIONS PRESSE

AMÉRIQUES ET ASIE-PACIFIQUE

MARK PFEIFFER

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

RELATIONS INVESTISSEURS

TELEPERFORMANCE

Tél : + 33 1 53 83 59 87 / 59 15

investor@teleperformance.com

EUROPE

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

szaks@image7.fr