



Teleperformance

Transforming Passion into Excellence

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance annonce le lancement de Praxidia, sa nouvelle entité de recherche, conseil et analyse dans l'expérience client (CX)

Praxidia est la nouvelle solution de conseil à forte valeur ajoutée de Teleperformance dans le domaine de l'expérience client



PARIS, LE 26 AVRIL 2018 – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce aujourd'hui le lancement de Praxidia, une nouvelle solution unique de conseil reposant sur l'expertise et la riche expérience du groupe au niveau mondial dans les solutions omnicanal, ainsi que sur sa connaissance profonde du comportement des consommateurs. Praxidia a pour objectif d'accroître la valeur de chaque interaction et de créer de nouvelles opportunités pour ses clients – et leurs propres clients – en mettant à profit plus de 40 ans d'expérience dans la recherche avancée, l'analyse de données (« *analytics* ») et la connaissance des besoins du client sur le terrain, sur plus de 160 marchés à travers le monde.

L'excellence opérationnelle et le leadership de Teleperformance reconnus au niveau mondial, les capacités en recherche et développement du groupe rassemblées au sein du CX Lab et son expertise en analyse de données avec la solution TP Analytics ont permis la création d'une solution de conseil performante destinée aux marques soucieuses d'améliorer leur performance dans le domaine de l'expérience client. Praxidia met à leur disposition l'expertise unique de Teleperformance dans plus d'une vingtaine de secteurs clés ainsi qu'une base étendue d'informations à forte valeur ajoutée issues d'enquêtes exclusives réalisées auprès de plus de 180 000 personnes chaque année. Ces données propriétaires permettent aux marques de s'adapter rapidement à l'évolution des préférences des consommateurs pour optimiser leur efficacité et leur rentabilité. L'équipe Praxidia leur offre une connaissance approfondie des différents vecteurs de fidélisation des consommateurs et les moyens d'assurer des interactions clients à plus forte valeur ajoutée à long terme.

L'équipe de Praxidia est dirigée par Paolo Righetti, directeur général, également responsable des activités de TP Analytics (anciennement GN Research) et de plusieurs autres activités de services spécialisés de Teleperformance.

« Praxidia s'appuie sur une connaissance approfondie et une grande pratique dans le domaine de l'évaluation et de l'analyse des données pour créer de la valeur pour ses clients par une amélioration continue du retour sur investissement. Nous identifions les points sensibles et les opportunités en matière d'expérience client ; nous élaborons ensuite des solutions pratiques débouchant sur des expériences clients satisfaisantes tant pour les consommateurs que pour les collaborateurs, explique Paolo Righetti, directeur général de Praxidia. Nos équipes composées de leaders dans leur domaine proposent des services alliant une connaissance unique du terrain et une approche réellement innovante. Nous apportons des résultats tangibles d'un point de vue commercial en conjuguant rapidité et agilité dans l'environnement exigeant et en constante évolution qui est le nôtre. »

« Nous sommes leaders dans nos métiers, tant dans le domaine de la mise en place de sites opérationnels que dans celui de la gestion de l'expérience client omnicanal, et ce depuis de nombreuses années et au niveau mondial. Aujourd'hui, nous réunissons ces compétences en une entité nouvelle et unique, déclare Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance. Praxidia sera un partenaire digne de confiance pour toute organisation, y compris interne, éprouvant le besoin d'améliorer son modèle actuel de gestion de l'expérience client ou d'en inventer de nouveaux. »

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : TEP 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 activités *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 2017, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 4 180 millions d'euros (4 720 millions de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,13 \$).

Le groupe dispose de 171 000 stations de travail informatisées et compte près de 223 000 collaborateurs répartis sur 350 sites dans 76 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, S&P Europe 350, 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