

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance récompensé pour son excellence en matière d'innovation, de modération de contenu et de *chat*, lors des « *Asia Outsourcing Leadership Awards* »

Ces trois prix témoignent de l'expertise de Teleperformance D.I.B.S., l'activité Digital Integrated Business Services de Teleperformance, dans son secteur.

PARIS, le 26 mars 2019 – Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, annonce que Teleperformance D.I.B.S. a remporté trois prix lors de la cérémonie des « *Asia Outsourcing Leadership Awards* » qui s'est tenue pendant le forum « *Asia BPO*¹ » :

- 1. *Best Content Curation and Moderation Services*** – Teleperformance D.I.B.S. a mis en place une offre combinant capacités humaines et outils d'excellence en matière de technologie, d'automatisation et de transformation digitale afin d'accroître sensiblement la performance des solutions de contrôle de contenu inapproprié et des *fake news*.
- 2. *Best Digital and Chat Services Capability*** – L'approche développée par Teleperformance D.I.B.S. repose sur un état des lieux exhaustif (*Comprehensive Discovery Exercise*) en amont du déploiement de la solution, un manuel détaillé (*Detailed Chat Playbook*) et un expert responsable de la bonne mise en œuvre de la solution (*Chat Success Manager*). Teleperformance D.I.B.S. compte plus de 10 000 opérateurs de *chat* dans le monde et décline son offre en 17 langues afin de répondre aux besoins des clients.
- 3. *Outsourcing Innovation of the Year*** – Teleperformance D.I.B.S. a créé une solution pour rationaliser l'ensemble du processus de prêt immobilier. Le pack « *Lending Suite* » est constitué de 13 *bots* complets capables de générer une offre de prêt en 30 minutes, procurant une expérience inégalée aux établissements de crédit et à leurs clients. Cette solution est parfaitement compatible avec les systèmes existants des banques et permet de réduire le temps de traitement de 40 % et les coûts de 50 %.

« La modération de contenu est primordiale dans l'environnement digital actuel. La demande de solutions à fort contenu technologique et assurant le bien-être émotionnel des modérateurs est en forte progression, déclare Bhupender Singh, président de Teleperformance D.I.B.S. Nous permettons à la modération de contenu de franchir un nouveau cap en associant les services d'excellence de Teleperformance D.I.B.S. en matière de technologie, d'automatisation et de transformation digitale aux efforts réalisés par l'ensemble du groupe en faveur d'interactions humaines réussies. »

Daniel Julien, président et directeur général du groupe Teleperformance, explique : « *Ces distinctions témoignent du travail remarquable réalisé par l'équipe de Teleperformance D.I.B.S. afin de veiller à la sécurité et au bien-être des communautés en ligne et des modérateurs. Nos équipes développent sans relâche des solutions innovantes et cohérentes avec notre démarche High Tech / High Touch pour proposer aux clients des interactions plus personnalisées et pratiques. Je félicite les collaborateurs de Teleperformance D.I.B.S. qui aident nos clients à satisfaire les attentes de leurs propres clients, car chaque interaction compte. »*

¹ *Business Process Outsourcing*, ou gestion externalisée des procédures métiers

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP - ISIN: FR0000051807 - Reuters: ROCH.PA - Bloomberg: TEP FP), leader mondial de la gestion d'expérience client omnicanal externalisée, est le partenaire stratégique des plus grandes entreprises du monde dans un grand nombre de secteurs. Ses services de relations clients, de support technique, d'acquisition de clients, de conseil et d'analyse de données, ses solutions digitales intégrées et autres services spécialisés à haute valeur ajoutée garantissent des interactions clients réussies reposant sur des procédures fiables, flexibles et intelligentes. La société a développé les normes de sécurité et de qualité les plus élevées du secteur et utilise une technologie propriétaire d'apprentissage approfondi pour plus de flexibilité à l'échelle mondiale.

Les 300 000 collaborateurs du groupe répartis dans 80 pays prennent en charge des milliards de connexions chaque année dans 265 langues et améliorent l'expérience client lors de chaque interaction. En 2018, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 4 441 millions d'euros (5 256 millions de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,18 dollar).

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 et de l'indice FTSE4Good depuis juin 2018, 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

CONTACTS

MEDIA

Amérique et Asie-Pacifique

Mark Pfeiffer

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com

MEDIA

Europe

Simon Zacks – Karine Allouis

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

szaks@image7.fr

ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et
communication financière

TELEPERFORMANCE

Tél : +33 1 53 83 59 15

investor@teleperformance.com