

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance figure parmi les leaders du *Gartner® Magic Quadrant™* dans la catégorie *Customer Service BPO**

Teleperformance a été distingué pour sa capacité d'exécution et sa vision stratégique

PARIS, le 9 juin 2022 – Teleperformance, le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des solutions digitales associées, annonce aujourd'hui avoir été reconnu par Gartner comme un des leaders du marché *Customer Service BPO** dans son rapport annuel 2022 *Magic Quadrant™*. D'après le cabinet d'études, les services de gestion externalisée des processus métiers dans le domaine de l'expérience client « *incluent notamment les services digitaux, d'assistance, d'intégration de technologies et de systèmes, d'infrastructures, de développement et de conception de logiciels, de reporting et de modèles prédictifs.* »

Teleperformance a été reconnu pour sa capacité d'exécution et sa vision stratégique. Gartner explique que « *ses analystes évaluent la qualité et l'efficacité des processus, des systèmes et des méthodes des acteurs qui leur permettent de contribuer à la croissance du chiffre d'affaires de leurs clients, à l'amélioration de la loyauté des clients de ces derniers et à la réputation de leur marque.* » Le cabinet d'études ajoute que « *les leaders dans le domaine de l'expérience client peuvent s'appuyer sur le Magic Quadrant™ pour identifier les partenaires les mieux positionnés pour répondre à leurs besoins d'accompagnement en matière de solutions digitales en temps réel.* »

« *Le monde évolue rapidement à l'ère du digital. Mais les attentes en matière d'expérience client de haute qualité, rapide et sûre, demeurent élevées, quelles que soient les marques, commente Daniel Julien, président-directeur général de Teleperformance. Leader mondial sur son marché, Teleperformance poursuit sa croissance grâce à son excellence opérationnelle, son agilité, ainsi qu'à sa capacité d'innovation et de création de valeur ajoutée pour ses clients partout dans le monde. Son succès repose sur son approche High Touch-High Tech, combinant intelligence émotionnelle et technologies. Nous sommes convaincus que le palmarès 2022 du Gartner® Magic Quadrant™ reflète parfaitement l'importance que nous accordons au bien-être de nos collaborateurs ainsi que notre engagement à être un partenaire de choix sur lequel nos clients peuvent s'appuyer pour se développer.* »

Le *Gartner® Magic Quadrant™* permet de « *s'informer rapidement sur l'environnement concurrentiel du marché et la capacité des acteurs à répondre aux attentes actuelles et futures des consommateurs.* » Chaque rapport est accompagné d'une matrice bidimensionnelle *Magic Quadrant™* positionnant les sociétés en fonction de leur vision stratégique et leur capacité d'exécution.

** Customer Service Business Process Outsourcing : gestion externalisée des processus métiers dans le domaine de l'expérience client*

AVERTISSEMENT – GARTNER

Gartner® et *Magic Quadrant™* sont des marques déposées de Gartner, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans le monde, et leur utilisation dans le présent document a été autorisée. Tous les droits sont réservés. Gartner ne cautionne aucun prestataire, produit ou service mentionné dans ses publications de recherche, et ne conseille pas aux utilisateurs de ne sélectionner que les prestataires les mieux notés ou ayant reçu d'autres distinctions. Les rapports publiés par Gartner reposent sur des analyses de ses équipes internes et ne doivent en aucun cas être considérés comme des déclarations de faits. Gartner décline toute garantie, explicite ou implicite, concernant le présent document, y compris toute garantie de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier.

Gartner, *Magic Quadrant for Customer Service BPO* – Deborah Alvord, Kathy Ross, Mark Dauigoy, Uma Challa – 28 mars 2022.

Gartner, *Gartner® Magic Quadrant™*, 2022 – <https://www.gartner.com/en/research/methodologies/magic-quadrants-research>

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPRF.PA – Bloomberg : TEP FP), le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des solutions digitales associées, est le partenaire stratégique des plus grandes entreprises du monde dans de nombreux secteurs. Le groupe propose une offre de services *One-Office* composée de solutions digitales intégrées qui garantissent des interactions clients réussies et des processus métiers optimisés, reposant sur une approche intégrée *High Touch-High Tech* unique. Près de 420 000 collaborateurs répartis dans 88 pays prennent en charge des milliards de connexions en plus de 265 langues et sur environ 170 marchés dans une démarche d'excellence *Simpler, Faster, Safer**. Cette mission s'appuie sur l'utilisation de solutions technologiques fiables, flexibles et intelligentes, des normes de sécurité et de qualité les plus élevées du secteur, dans une approche de Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) d'excellence. En 2021, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 7 115 millions d'euros (8,4 milliards de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,18 dollar US) et un résultat net de 557 millions d'euros.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices CAC 40, STOXX 600, S&P Europe 350 et MSCI Global Standard. Dans les domaines de la Responsabilité sociétale des entreprises, l'action Teleperformance fait partie de l'indice Euronext Vigeo Euro 120 depuis 2015, de l'indice EURO STOXX 50 ESG depuis 2020, de l'indice MSCI Europe ESG Leaders depuis 2019, de l'indice FTSE4Good depuis 2018 et de l'indice S&P Global 1200 ESG depuis 2017.

** Plus simple, Plus rapide, Plus sûr.*

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com / Pour nous suivre sur Twitter : @teleperformance

CONTACTS

ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et communication
financière

TELEPERFORMANCE

Tél : +33 1 53 83 59 15

investor@teleperformance.com

MÉDIA

Europe

Karine Allouis – Leslie Jung-Isenwater –

Laurent Poinot

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

teleperformance@image7.fr

MÉDIA

Amérique et Asie-Pacifique

Mark Pfeiffer

TELEPERFORMANCE

Tél : + 1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com