

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance obtient la première place du classement 2022 de la gestion de l'expérience client dans le secteur de la santé en Amérique du Nord établi par Everest Group

Teleperformance obtient le meilleur score grâce à la qualité de ses opérations et à ses processus intégrés sur l'ensemble de la chaîne de valeur dans le secteur de la santé

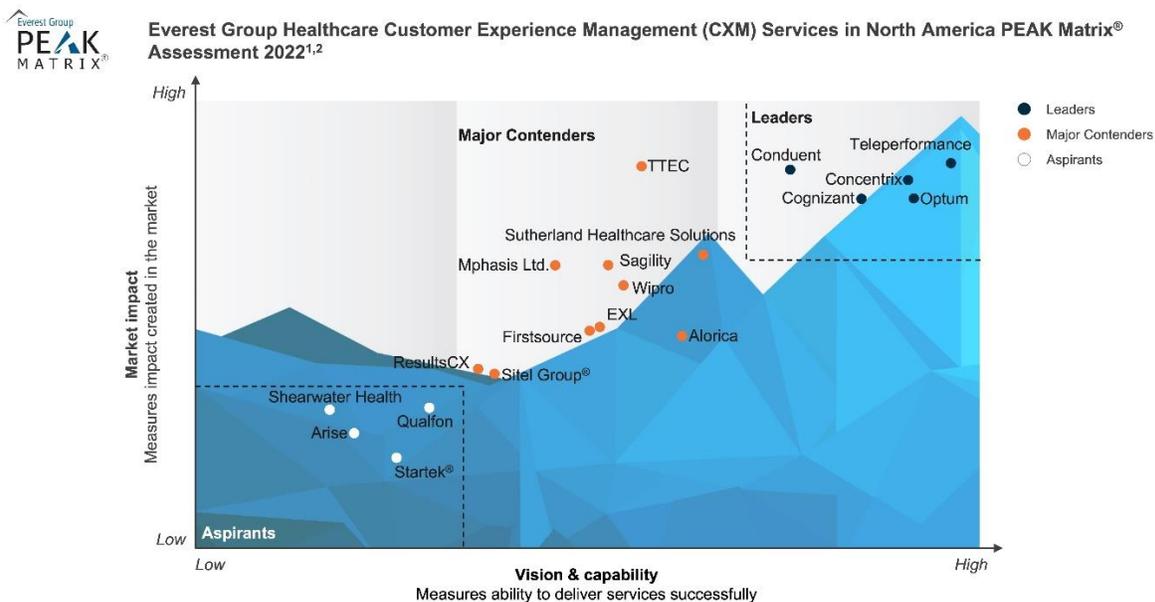
Paris, le 15 décembre 2022 – Teleperformance, le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des solutions digitales associées, annonce aujourd'hui avoir obtenu le meilleur score de la matrice PEAK® 2022 établie par le cabinet Everest dans le domaine de la gestion de l'expérience client dans le secteur de la santé en Amérique du Nord. Les solutions *end-to-end* du groupe le positionnent comme un précurseur sur ce marché.

De nombreux critères ont été évalués, notamment les développements stratégiques dans le domaine de la gestion de l'expérience client. Everest a salué l'écosystème de partenariats technologiques mis en place par Teleperformance, le développement d'outils propriétaires tels que TP Interact (modèles prédictifs ou *analytics*), TP Chat Bot ou TP Gamification (engagement des collaborateurs) et des solutions innovantes dans le secteur des crypto-monnaies. Selon le cabinet Everest, la renommée des clients de Teleperformance dans le secteur de la santé et ses succès commerciaux témoignent de son expertise, de son positionnement et de sa taille sur ce marché.

« Teleperformance s'est imposé comme l'un des leaders du classement 2022 des acteurs de la gestion de l'expérience client dans le secteur de la santé en Amérique du Nord établi par Everest selon la matrice PEAK®. Cela s'explique par la qualité de ses opérations et ses processus intégrés proposés sur l'ensemble de la chaîne de valeur chez le client, ses solutions propriétaires et son modèle de sourcing (solutions domestiques et offshores), déclare Ankur Verma, Practice Director chez Everest. L'offre de Teleperformance repose sur des solutions flexibles (omnicanal et cloud shoring) et inclut des services de conseil opérationnel. Cela en fait un partenaire de choix pour les entreprises de la santé engagées dans la transformation digitale de leur gestion de l'expérience client. »

Cette distinction reflète la capacité de Teleperformance à proposer à ses clients des services à forte valeur ajoutée. Son réseau s'appuie sur plus de 24 000 collaborateurs aux États-Unis répartis dans 25 centres. Le groupe gère essentiellement des programmes en anglais et en espagnol. Selon le cabinet Everest, l'acquisition de Health Advocate a également permis d'accroître de manière significative les capacités et l'expertise du groupe dans le secteur de la santé. Son portefeuille clients inclut de nombreuses entreprises du classement Fortune 500. Le cabinet d'études a également souligné que les canaux de communication « non-voix », tels que l'e-mail et le *chat*, représentent une part importante du portefeuille de solutions de Teleperformance.

« Nous nous réjouissons de recevoir cette distinction sur le secteur de la santé en Amérique du Nord décernée en toute indépendance par Everest. La crise sanitaire a placé l'expérience des patients au cœur des enjeux de ce marché. Teleperformance a été un précurseur en proposant des solutions pour améliorer significativement la qualité de cette expérience. Ce très bon score et cette reconnaissance de leader reflètent notre positionnement idéal pour accompagner l'évolution des besoins de nos clients et leur transformation », déclare Daniel Julien, président et directeur général de Teleperformance.



¹ Assessments for Alorica, Arise, Qualfon, Sitel Group®, and Startek® exclude provider inputs and are based on Everest Group's proprietary Transaction Intelligence (TI) database, provider public disclosures, and Everest Group's interactions with buyers
² During the assessment year January 2021 – December 2021, Sagility was HGS Healthcare. It was rebranded in 2022
 Source: Everest Group (2022)

This assessment has been licensed to Teleperformance

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 CAC 40 ESG depuis septembre 2022, 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 – 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