

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance est doublement distingué par Amazon Web Services pour ses solutions de transformation digitale vers le cloud, créatrices de valeur pour ses clients

Teleperformance déploie des solutions sur mesure s'appuyant sur l'intelligence artificielle pour une gestion de l'expérience client plus efficace et plus personnalisée

Paris, le 05 juin 2023 — Teleperformance, un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales, annonce ce jour avoir obtenu de la société Amazon Web Services (AWS) spécialisée dans le cloud le statut *Advanced Tier Services Partner* (partenaire AWS de niveau Avancé) au sein d'AWS Partner Network (APN), une communauté mondiale de sociétés qui développent programmes, expertises et ressources pour créer et commercialiser des offres clients. Teleperformance a également obtenu le statut *AWS Service Delivery Partner* qui distingue son expertise, largement reconnue par ses clients, en matière de déploiement des solutions *Amazon Connect* d'AWS.

Le statut *Advanced Tier Services Partner* distingue le savoir-faire des ingénieurs de Teleperformance qui sont formés et certifiés et disposent d'une large expertise en matière d'expérience client. Le statut *AWS Service Delivery Partner* est décerné aux partenaires du réseau APN qui maîtrisent parfaitement les services d'AWS. Cela illustre ainsi la capacité de Teleperformance à déployer avec succès les solutions *Amazon Connect*.

Dev Mudaliar, Global Chief Information Officer du groupe Teleperformance, a déclaré : « *Teleperformance est fier d'avoir obtenu ces deux statuts. Nous aidons nos clients à atteindre leurs objectifs commerciaux grâce à nos solutions de pointe dans le cloud qui allient notre expertise en analyse de données et nos processus rigoureux à la flexibilité des services Amazon Connect. Ces derniers permettent d'améliorer l'efficacité de nos processus, d'accélérer la résolution des problèmes et de simplifier nos opérations.* »

Teleperformance utilise les solutions *Amazon Connect* pour améliorer la qualité et l'efficacité de la gestion de l'expérience client en synthétisant le contenu des interactions et en analysant le comportement des consommateurs. Ces fonctionnalités, qui reposent sur l'intelligence artificielle et notamment l'apprentissage automatique (*machine learning*), permettent aux conseillers de mieux identifier les besoins des consommateurs et de réduire les temps d'attente.

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a commenté : « *Les sociétés de services aux entreprises performantes comme Teleperformance créent de la valeur grâce aux avancées technologiques. L'intégration de l'intelligence artificielle contribue directement à la croissance soutenue du groupe et à l'amélioration de sa rentabilité.* »

Les solutions sur mesure flexibles et efficaces d'AWS sont destinées aussi bien aux *startups* qu'aux entreprises mondiales. Pour faciliter leur intégration et leur déploiement, AWS a mis en place le programme *AWS Service Delivery* qui permet aux clients d'identifier les partenaires d'AWS maîtrisant parfaitement ces solutions.

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPRF.PA – Bloomberg : TEP FP) est un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales qui allient le meilleur des technologies de pointe à l'empathie humaine. Elles améliorent la gestion de l'expérience client en la rendant plus simple, plus rapide et plus sûre au service des plus grandes marques du monde et de leurs clients. L'offre complète du groupe, qui s'appuie sur l'intelligence artificielle, s'étend du service client en front office aux fonctions de back-office, incluant les services de modération de contenu (*Trust & Safety*) qui aident à protéger à la fois les utilisateurs en ligne et la réputation de la marque. Teleperformance propose également une gamme de services spécialisés tels que le recouvrement de créances, l'interprétariat et la localisation, les services aux consulats et la gestion des demandes de visa, ainsi que les services d'externalisation des processus de recrutement. Avec plus de 410 000 collaborateurs inspirés et passionnés parlant plus de 300 langues, son envergure mondiale et sa connaissance des marchés locaux lui permettent d'œuvrer au service des communautés, des clients et de l'environnement. En 2022, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 8 154 millions d'euros (8,6 milliards de dollars US) et un résultat net de 645 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, MSCI Global Standard et Euronext Tech Leaders. Dans les domaines de la Responsabilité sociétale des entreprises, l'action Teleperformance fait partie de l'indice CAC 40 ESG depuis septembre 2022, 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.

Pour plus d'informations sur le groupe : www.teleperformance.com.

CONTACTS

ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et communication
financière
TELEPERFORMANCE
Tél : +33 1 53 83 59 00
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
Nicole Miller
TELEPERFORMANCE
Tel: + 1 629-899-0675
tppublicaffairs@teleperformance.com