

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance étend son partenariat avec Microsoft et lance TP GenAI, une plateforme d'intelligence artificielle générative

Cette plateforme est destinée à améliorer l'efficacité des entreprises tout en leur permettant de développer le capital humain. Les premiers projets pilotes montrent des améliorations significatives de l'expérience client - notamment une réduction des temps de traitement et de réponse-, de l'expérience collaborateur et de la satisfaction client.

Paris, le 20 juin 2023 – Teleperformance, un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales, annonce aujourd'hui la signature d'un engagement pluriannuel de 185 millions de dollars US avec Microsoft Azure Cloud afin de proposer à ses clients les solutions complètes Microsoft d'infrastructure dans le *cloud*. Dans le cadre de ce partenariat, Teleperformance s'appuie sur les outils d'intelligence artificielle (IA) de Microsoft Azure pour lancer TP GenAI, une nouvelle suite de solutions d'IA destinée à accélérer, améliorer et optimiser les processus métiers pour offrir une meilleure expérience client.

TP GenAI permet aux entreprises d'identifier rapidement et précisément les besoins de leurs clients et les points de frictions sur différents canaux d'interactions. Cette suite complète d'outils d'IA générative s'appuie sur *Microsoft Azure OpenAI*. Elle permet de réduire le temps de traitement des conseillers et de répondre aux besoins des consommateurs avec davantage d'empathie. TP GenAI permet également à Teleperformance d'optimiser ses fonctions internes de support et de back-office (RH, recrutement, finance, informatique et formation).

Les premiers projets pilotes utilisant TP GenAI ont permis d'améliorer significativement l'expérience client, tant son efficacité que sa précision, dans des secteurs clients variés. Le temps de traitement des appels a été réduit de 25 % et le temps de réponse aux e-mails de 20 %. Le niveau de satisfaction des clients a progressé. La pertinence de la réponse apportée aux clients a augmenté de 90 %. Le taux de conversion des ventes s'est accru de 35 %. Enfin, des informations en temps quasi réel sur les interactions clients ont été recueillies.

Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance a déclaré : « *Le lancement de TP GenAI n'est qu'une étape supplémentaire dans notre transformation en tant que leader des services aux entreprises en solutions digitales. Teleperformance est un acteur High Touch-High Tech qui combine l'intelligence artificielle avec l'intelligence émotionnelle pour offrir une expérience client plus personnalisée et plus empathique, centrée sur l'humain. En tant que leader du secteur, nous sommes fiers de proposer des solutions d'IA générative pour accompagner les entreprises dans l'automatisation des tâches simples à faible valeur ajoutée, et ainsi permettre à nos employés de se concentrer sur le plus important : fidéliser les clients à la marque.* »

Ce partenariat élargi avec Microsoft permettra également d'améliorer les solutions de Teleperformance qui s'appuient déjà sur l'IA via *Microsoft Azure Cognitive Services*, parmi lesquelles :

- TP Interact, une plateforme d'analyse qui analyse les informations contenues dans les interactions, audios et virtuelles, pour améliorer l'expérience client ;
- TP Digital Floorwalker, un *chatbot* qui bénéficie de l'apprentissage automatique (*machine learning*) et des capacités d'analyse pour aider les experts de Teleperformance à répondre aux demandes des clients plus rapidement et plus précisément ; et
- StoryfAI, un moteur de traduction multilingue automatisée en temps réel dans plus de 100 langues, permettant ainsi aux experts en relation client de répondre plus rapidement et plus précisément dans différentes langues.

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