

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### Teleperformance rejoint le programme AI Lighthouse

*Teleperformance collaborera à la conception et au développement de solutions d'IA générative dans les domaines de l'informatique et de l'expérience client*

**Paris, le 3 octobre 2023** — [Teleperformance](#), un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales, annonce aujourd'hui avoir rejoint le programme AI Lighthouse. Teleperformance collaborera à la conception et au développement de nouvelles applications d'intelligence artificielle générative (GenAI) dans le domaine de la gestion de l'expérience client (*Customer Service Management, CSM*) et des services informatiques (*IT Service Management, ITSM*) pour accroître la productivité ainsi que la satisfaction des employés et des consommateurs.

Annoncé en juillet 2023, le programme [AI Lighthouse](#), unique en son genre, vise à accélérer le développement et l'adoption de l'IA générative dans les entreprises. L'initiative de Teleperformance s'inscrit dans la continuité du lancement de sa solution [TP GenAI](#) en début d'année.

**Daniel Julien, président-directeur général du groupe Teleperformance, a déclaré :** « *Certaines grandes marques dans le monde utilisent des outils d'IA générative pour accroître leur efficacité et renforcer leurs services. Dans le cadre de notre partenariat avec ServiceNow à travers le programme AI Lighthouse, notre expertise en matière d'expérience client digitale nous permettra de développer des solutions utilisant l'IA générative pertinentes et exploitables pour nos clients.* »

**Bill McDermott, président-directeur général de ServiceNow, a commenté :** « *L'IA générative permet d'accroître la productivité humaine, ouvrant la voie à une ère de prospérité. AI Lighthouse rassemble des experts de toutes les industries pour encourager l'innovation en matière d'IA générative. Nous sommes honorés que Teleperformance fasse partie de notre écosystème. Son expertise en matière de services digitaux contribuera à développer des expériences reposant sur l'IA.* »

Teleperformance apporte au programme AI Lighthouse son expertise en matière de conseil en gestion de l'expérience client, d'IA générative, d'ingénierie et de développement. Le groupe participera à la conception et au développement de nouveaux modèles d'IA générative qui augmentent les capacités des conseillers dans la gestion des interactions avec les consommateurs. Teleperformance vise à automatiser les tâches à faible valeur ajoutée, telles que la synthèse des contenus, la définition des étapes suivantes à suivre, ainsi que la gestion des connaissances (*knowledge management*).

Pour plus d'informations sur les solutions de Teleperformance intégrant l'intelligence artificielle, consultez le site <https://www.teleperformance.com/en-us/services/digital-cx-and-ai/digital-cx/>

Pour plus d'informations sur le programme AI Lighthouse et sur Now Assist, la fonctionnalité d'IA générative de ServiceNow, rendez-vous sur <https://www.servicenow.com/now-platform/generative-ai.html>

## À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

**Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPF.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](http://www.teleperformance.com).

## À PROPOS DE SERVICENOW

ServiceNow (NYSE: NOW) simplifie le monde du travail pour tous. La plateforme et les solutions *cloud* de ServiceNow aident à unifier et à assurer la transformation digitale des entreprises pour qu'elles trouvent des moyens plus intelligents, plus rapides et plus efficaces de fluidifier le travail. Ainsi, leurs collaborateurs et leurs clients peuvent être plus connectés, plus innovants et plus agiles. Et nous pouvons tous créer l'avenir tel que nous l'imaginons. Le monde avance avec ServiceNow™. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site [www.servicenow.com](http://www.servicenow.com).

## CONTACTS

### TELEPERFORMANCE

#### ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et communication  
financière

TELEPERFORMANCE

Tél : +33 1 53 83 59 00

[investor@teleperformance.com](mailto:investor@teleperformance.com)

#### MÉDIA

##### Europe

Karine Allouis – Laurent Poinso

IMAGE7

Tél : +33 1 53 70 74 70

[teleperformance@image7.fr](mailto:teleperformance@image7.fr)

#### MÉDIA

##### Amérique et Asie-Pacifique

Nicole Miller

TELEPERFORMANCE

Tel: + 1 629-899-0675

[tppublicaffairs@teleperformance.com](mailto:tppublicaffairs@teleperformance.com)

### SERVICENOW

#### MÉDIA

Lindsay Capurro

ServiceNow

Tél : +1 503-551-2655

[Press@servicenow.com](mailto:Press@servicenow.com)