

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance reçoit la médaille d'or de la meilleure innovation technologique reposant sur l'IA

Le groupe est récompensé pour sa solution d'IA qui accroît l'efficacité des solutions de back-office améliorant ainsi l'expérience client et la performance opérationnelle

Paris, 8 juillet 2024 – [Teleperformance](#), un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales, a annoncé aujourd'hui que sa [solution digitale reposant sur l'IA](#) a reçu la médaille d'or de la meilleure innovation dans la catégorie « Technologie » lors des *Globee® 2024 Golden Bridge Awards®*. Cette solution accroît l'efficacité des services de back-office de ses clients en les rendant plus rapides et plus efficaces. Elle améliore significativement l'expérience client et permet aux conseillers clients de s'engager de façon plus forte et plus empathique avec les consommateurs.

La solution digitale de Teleperformance qui repose sur l'IA est une plateforme complète et évolutive conçue pour accompagner le conseiller client sur l'ensemble de sa mission et optimiser la performance opérationnelle. La suite intégrée d'applications améliore les services de back-office, ce qui se traduit par un service client plus efficace et plus empathique. En regroupant différents processus experts au sein d'une plateforme d'accès unique, la solution offre une vue à 360 degrés des performances des conseillers clients, de l'efficacité opérationnelle et des interactions avec les clients.

Les clients qui utilisent la solution observent des améliorations substantielles de leurs programmes avec une durée d'exécution jusqu'à 35 % plus courte, une baisse significative des plaintes de clients et un service client plus personnalisé. Ces progrès reposent sur une meilleure compréhension en temps réel des interactions entre les conseillers et les clients.

Cette solution de back-office a été déployée avec succès dans divers secteurs clients, notamment les services financiers et l'assurance, la santé, les voyages, la distribution et la technologie, ainsi que dans des lignes de services essentiels telles que la modération de contenu (*Trust & Safety*).

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 s'appuie sur l'intelligence artificielle, s'étend du service client en front office aux fonctions de back-office et inclut des services de conseil opérationnel et de transformation digitale à forte valeur ajoutée. 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. Des équipes d'experts et de conseillers multilingues inspirés et passionnés, réparties dans près de 100 pays, et la parfaite connaissance des marchés locaux permettent au groupe d'œuvrer au service des communautés, des clients et de l'environnement. En 2023, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 8 345 millions d'euros (9 milliards de dollars US) et un résultat net de 602 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 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 Poinso
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