



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance signe un partenariat stratégique avec Sanas, un expert des solutions de compréhension des conversations en temps réel, dans le cadre de sa stratégie de croissance visant à accélérer le développement de l'IA et à réinventer l'expérience client

- *Le partenariat avec Sanas illustre la stratégie de croissance de Teleperformance (TP) consistant investissements dans l'IA pour offrir des services de gestion de l'expérience client améliorés à une large base de clients.*
- *TP devient le distributeur exclusif de la technologie de compréhension du langage oral de Sanas auprès de nombreuses organisations et marques parmi les plus importantes du monde*
- *TP investit environ 13 millions d'euros dans le capital de Sanas*
- *TP collaborera étroitement avec Sanas pour améliorer sa technologie*

PARIS, le 27 janvier 2025 – [Teleperformance](#) (TP), un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales, annonce aujourd’hui avoir signé un partenariat stratégique avec [Sanas](#), un pionnier dans le domaine de la compréhension des conversations en temps réel. Dans le cadre de ce partenariat, TP acquiert une participation dans le capital de la start-up technologique Sanas lors de la levée de fonds de Série B. TP deviendra le distributeur exclusif de la technologie de Sanas auprès de nombreuses grandes entreprises et marques réputées au monde, dans des secteurs d’activité très variés. Par ailleurs, le groupe travaillera en étroite collaboration avec Sanas afin d'aider la start-up à améliorer sa technologie de compréhension des conversations pour l'ensemble de ses clients.

Ce partenariat illustre la stratégie de TP visant à développer davantage ses capacités d'intelligence artificielle (IA) avancée en intégrant des technologies propriétaires et en s'engageant dans des partenariats stratégiques pour renforcer sa position de leader en matière de solutions innovantes d'IA pour transformer l'expérience client.

« *Notre nouveau partenariat stratégique avec Sanas s'inscrit dans notre stratégie de croissance qui nous permettra de développer et de déployer des [outils d'IA avancés pour réinventer l'expérience client](#) en proposant à nos clients des solutions High Touch-High Tech plus simples, plus rapides, plus empathiques et plus sûres*, a déclaré **Thomas Mackenbrock, directeur général délégué du groupe TP**, qui siégera au comité consultatif des clients de Sanas. *Ce partenariat avec Sanas illustre notre feuille de route visant à faire progresser nos capacités d'IA. L'objectif est de générer de la valeur grâce à des innovations de pointe permettant d'approfondir les liens humains.* »

Des conversations optimisées à grande échelle

Le meilleur de la [technologie associé à l'empathie des experts de TP permet de proposer un service amélioré](#) aux plus grandes marques du monde ainsi qu'à leurs propres clients, dans 300 langues et dialectes, à travers 170 pays, de façon plus simple, plus rapide et plus sûre. La plateforme brevetée de compréhension des conversations en temps réel de Sanas permet aux entreprises de surmonter les obstacles à une bonne communication en atténuant l'accent des experts de TP pour qu'il se rapproche d'un accent anglais standard. Elle les aide également à offrir à leurs clients une expérience d'exception, en faisant tomber la barrière de la langue et en donnant ainsi la possibilité aux experts de tisser des liens plus étroits et plus empathiques avec les consommateurs, ce qui renforce le sentiment de confiance.

La qualité des premiers programmes clients de TP utilisant la technologie de Sanas a fortement progressé, avec une amélioration significative de la satisfaction des consommateurs, une augmentation du nombre de requêtes résolues dès le premier appel, une réduction du temps moyen de traitement, ainsi qu'une augmentation du taux de conversion des ventes dans des secteurs d'activité variés.

*« Nous avons la conviction que l'attention est le propre d'une interaction entre personnes physiques, a déclaré **Sharath Keshava Narayana, président et cofondateur de Sanas**. Notre partenariat avec TP illustre parfaitement la mission de Sanas qui consiste à renforcer les contacts humains. En associant l'expertise de TP à notre plateforme 'Speech AI', nous renforçons la relation entre les clients et les conseillers, tout en la faisant évoluer à un niveau sans précédent. »*

Dans le cadre de ce partenariat, TP travaillera également en étroite collaboration avec Sanas afin d'améliorer les capacités de sa plateforme d'IA. L'entraînement du modèle permettra à mieux adapter son fonctionnement aux besoins des experts de TP en Inde, aux Philippines, en Amérique Latine et en Asie.

###

À PROPOS DE SANAS

Sanas est un leader des services de compréhension des conversations en temps réel, grâce à ses solutions d'IA brevetées. Fidèle à la mission de bâtir un monde plus bienveillant qui a inspiré sa création, la start-up révolutionne les relations humaines en rendant plus inclusive la communication en temps réel à l'échelle mondiale. Aujourd'hui, Sanas propose d'atténuer les accents en temps réel et de réduire le bruit. Depuis sa fondation en 2020, Sanas est dirigée par une équipe de cofondateurs exceptionnels, dont Max Serebryakov, directeur général, Shawn Zhang, directeur technique, et Sharath Keshava Narayana, directeur des opérations. Pour en savoir plus, rendez-vous sur Sanas.ai.

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE (TP)

TP (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. Les solutions du groupe 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. TP 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, TP 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 du groupe TP, 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 TP 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 Poinsot
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