



## Teleperformance acquiert une importante société d'assistance technique aux USA

PARIS, LE 23 DECEMBRE 2008 - Teleperformance, leader mondial sur le marché des centres de contacts externalisés, spécialisé dans le management de programmes d'acquisition, de services de relations clients, d'assistance technique et de recouvrement de créances pour le compte de plus de 1000 clients dans le monde, a le plaisir d'annoncer aujourd'hui l'acquisition en numéraire de 100% de "The Answer Group", un acteur majeur spécialisé dans la fourniture de services d'assistance technique de haut niveau aux Etats-Unis.

Basé en Floride et en Louisiane, The Answer Group devrait réaliser en 2008 un chiffre d'affaires d'environ 140 millions de dollars. Dirigé par une équipe très expérimentée, The Answer Group opère avec plus de 3 000 experts en support technique. Il dispose d'une base client diversifiée dans les domaines des télécommunications, fournitures d'accès Internet, télévision par câble, distribution spécialisée et OEM (Original Equipment Manufacturer).

La stratégie de Teleperformance est de créer des synergies sur le marché Nord Américain entre son importante base de clients existants, son réseau intégré domestique, nearshore et offshore, et la nouvelle expertise de support technique de haut niveau apportée par The Answer Group.

Daniel Julien, Jacques Berrebi et Dominic Dato, l'équipe managériale de Teleperformance qui a mené cette acquisition, déclare :

*"Les perspectives économiques mondiales demeurent aujourd'hui incertaines, mais nous sommes néanmoins convaincus que l'entrée de The Answer Group au sein de la grande famille Teleperformance sera extrêmement bénéfique pour nous, ainsi que l'ont été les précédentes acquisitions. Dirigée par une équipe de professionnels chevronnés, The Answer Group affiche un niveau élevé de satisfaction clients, en parfaite adéquation avec les valeurs et la culture de Teleperformance.*

*Par ailleurs, grâce à cette acquisition Teleperformance devient un des leader mondiaux de la fourniture d'assistance technique et devrait générer en 2009, dans ce seul domaine d'activité, un chiffre d'affaires de plus de 600 millions de dollars (1 euro = 1,32 dollar US).*

*Nous souhaitons donc la bienvenue à l'ensemble de nos nouveaux collègues basés en Floride et en Louisiane. Ensemble, nous allons continuer à prospérer grâce à la passion qui nous anime et à notre volonté commune de réussir en faisant réussir nos clients."*

Teleperformance a été assisté dans cette opération par Leigh Ryan and Daniel Bergstein du cabinet Paul Hastings Janofsky & Walker LLP et leurs équipes de conseillers juridiques, ainsi que par Jennifer Cavanaugh de Grant Thornton LLP et son équipe.

The Answer Group a été assisté dans cette opération par Donn Beloff et Jonathan Malkin du cabinet juridique Greenberg Traurig, et Morgan Keegan a représenté The Answer Group en tant que conseil financier.

## A PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (NYSE Euronext Paris : FR 0000051807), **leader mondial des fournisseurs de services externalisés de gestion de la relation client et de centres de contacts**, apporte ses services aux entreprises du monde entier dans le domaine de l'acquisition clients, des services de relations clients, de l'assistance technique et du recouvrement de créances. Le groupe Teleperformance devrait enregistrer en 2008 un chiffre d'affaires de 1,755 milliard d'euros (2,6 milliards de dollars US – taux de change moyen retenu : 1 € = 1,48 US\$), ce chiffre n'intègre pas cette nouvelle acquisition. Le groupe dispose d'environ **79 800 stations de travail informatisées et plus de 88 000 collaborateurs (Équivalents Temps Plein)** répartis sur 248 centres de contacts dans 46 pays. Il gère des programmes dans plus de 66 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

[www.teleperformance.com](http://www.teleperformance.com)

## CONTACTS

### TELEPERFORMANCE

Michel PESCHARD, Directeur Général Finances, membre du Directoire  
01 55 76 40 80  
[info@teleperformance.com](mailto:info@teleperformance.com)

### LT VALUE - Relations Investisseurs et Communication Corporate

Nancy Levain / Maryline Jarnoux-Sorin  
[nancy.levain@lvalue.com](mailto:nancy.levain@lvalue.com)  
[maryline.jarnoux-sorin@lvalue.com](mailto:maryline.jarnoux-sorin@lvalue.com)  
01 44 50 39 30 - 06 72 28 91 44