
Communiqué de presse

Teleperformance s'appuie sur l'expertise de Genesys pour développer le marché des centres de contacts hébergés

Le leader mondial du marché de l'outsourcing en centres de contacts conclut un partenariat avec Genesys pour lancer son nouvelle offre de services des "centres de contacts à la demande".

Paris et San Francisco, le 3 septembre 2009

Teleperformance, leader mondial des solutions externalisées pour les services client, lance en Amérique du nord sa nouvelle offre de centres de contacts hébergés "à la demande". Ainsi, les infrastructures multi-canaux de Teleperformance permettront aux entreprises de faire évoluer leurs opérations vers des solutions plus rapides et rentables. Cette nouvelle offre de services hébergés repose sur des applications logicielles développées par Genesys, filiale du groupe Alcatel-Lucent (Euronext Paris et NYSE : ALU) et sur les années d'expertise de Teleperformance dans le management des relations clients pour le compte de nombreuses sociétés figurant parmi les plus importantes et les plus exigeantes du classement "Global 500".

Le groupe Teleperformance est le leader mondial des services externalisés en centres de contacts. Son chiffre d'affaires s'est élevé à 1,784 milliard d'euros en 2008. Teleperformance s'est développé de façon spectaculaire sur le marché nord-américain au cours des dix dernières années et a déployé plus de 12 000 stations de travail Genesys en Amérique du nord au cours des cinq dernières années. Une telle expérience, associée à des infrastructures d'hébergement à la pointe de la technologie, confère au groupe une source de connaissances majeure sur le marché des services en "centres de contacts à la demande".

Grâce à son offre de "centres hébergés", Teleperformance étend son marché en permettant à toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, de lancer ou de développer leur activité en centres d'appels sans devoir investir dans des infrastructures propres aux centres de contacts et dans l'expertise IT. Teleperformance gère personnellement ses infrastructures et offre l'hébergement aux entreprises ne souhaitant pas outsourcer mais ayant besoin d'une infrastructure solide, professionnelle et flexible.

" Teleperformance est un leader mondial incontestable ; cette alliance est donc parfaite. Le Groupe a une connaissance confirmée du marché et est largement reconnu pour offrir une expérience client exceptionnelle ", indique Nicolas de Kouchkovsky, président de Genesys.

" Le *cloud computing* est désormais omniprésent dans les multiples facettes du service client ", ajoute Daniel Hong, analyste en technologies d'interactions clients chez Datamonitor. " Ce nouveau service offert par Teleperformance, acteur majeur sur le marché mondial de l'outsourcing de solutions en centres de contacts, est une évolution importante et constitue une avancée considérable pour la société. Elle confirme également l'attrait et l'intérêt évident du modèle de centre de contacts hébergé pour les entreprises. "

La flexibilité de ses infrastructures et la facilité d'adaptation de ses solutions face aux besoins changeants des entreprises permettront à Teleperformance d'offrir des services hébergés à chaque étape du service client, des simples postes de travail des agents aux solutions multi-canaux avancées. Parmi les solutions Genesys figurent notamment les solutions multi-canaux vocales de routage et de mise en file d'attente, les solutions self-service web et vocales, les solutions de gestion des files d'attente, les fonctionnalités CTI, la gestion du personnel, le suivi en temps réel, le reporting et le CRM analytique.

"Grâce à cette nouvelle offre, nous sommes en mesure de répondre à tous les besoins de nos clients, en partant d'une plateforme hébergée évolutive à l'outsourcing intégral ", déclare Brent Welch, CEO de Teleperformance USA.

" Nous sommes ravis de combiner le meilleur de Genesys et de Teleperformance pour pouvoir offrir la solution la plus complète et la plus stable du marché actuel. Avec une telle solution, nous sommes à même de fournir des solutions exhaustives pour répondre aux besoins de nos clients dans un grand nombre de secteurs d'activité et de types de marché."

Dominic Dato, président du groupe Teleperformance USA ajoute : "Nous sommes ravis de pouvoir poursuivre notre engagement auprès de nos clients du monde entier, en mettant à leur disposition des téléconseillers dotés du meilleur profil qui soit, une technologie de pointe et des infrastructures sécurisées et fiables en vue de faire progresser leurs activités, et donc les nôtres."

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. En 2008, le groupe Teleperformance a enregistré un chiffre d'affaires de 1,784 milliard d'euros (2,6 milliards de dollars US – taux de change moyen retenu au 31 décembre 2008 : 1 € = 1,46 \$US). Le groupe dispose d'environ 82 000 stations de travail informatisées et de plus de 100 000 collaborateurs (Équivalents Temps Plein) répartis sur 249 centres de contacts dans 47 pays. Il gère des programmes en plus de 66 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales, dans de multiples secteurs d'activité.

www.teleperformance.com

A propos de Genesys Telecommunications Laboratories, Inc

Genesys, filiale de Alcatel-Lucent, est la seule entreprise qui se focalise exclusivement sur les logiciels de gestion des interactions avec la clientèle par téléphone, Internet ou e-mail. Le logiciel de Genesys connecte les clients aux fonctionnalités appropriées - via le self-service ou le service guidé - en vue de répondre à leurs besoins, d'optimiser la satisfaction de la clientèle et d'utiliser les moyens disponibles de la manière la plus efficace possible. Genesys compte 4 000 clients dans 80 pays et pilote chaque jour plus de 100 millions d'interactions avec des clients. Genesys offre aux entreprises et aux services publics la possibilité de mettre à profit les ressources de leur organisation tout entière, depuis le centre de contacts jusqu'au back office. Genesys élimine ainsi les frustrations du client, augmente l'efficacité et accélère l'innovation. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site web www.genesyslab.com.

A propos de Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent (Euronext Paris et NYSE : ALU) est le partenaire privilégié des fournisseurs de services, des entreprises et des administrations du monde entier, leur offrant voix, données et vidéo pour leurs propres utilisateurs et clients. Leader dans les réseaux haut débit fixes, mobiles et convergés, les technologies IP, les applications et les services, Alcatel-Lucent s'appuie sur l'expertise technique et scientifique unique des Bell Labs, une des plus grandes organisations de recherche de l'industrie des communications. Présent dans plus de 130 pays et doté de l'équipe de service la plus expérimentée de l'industrie, Alcatel-Lucent est un partenaire local avec une dimension internationale. Alcatel-Lucent qui a réalisé un chiffre d'affaires de 16,98 milliards d'euros en 2008, est une société de droit français, dont le siège social est situé à Paris. Pour plus d'informations concernant Alcatel-Lucent, veuillez consulter le site web <http://www.alcatel-lucent.com>.

TELEPERFORMANCE

RELATIONS PRESSE

Elizabeth Gordon

+1 415.595.5538 - elizabeth@gordonpr.com

RELATIONS INVESTISSEURS

Michel Peschard

directeur général finances, membre du directoire

01 55 76 40 80 - info@teleperformance.com

LT VALUE - Relations investisseurs et communication corporate

Nancy Levain - 01 44 50 39 30 - nancy.levain@ltvalue.com

GENESYS

RELATIONS PRESSE

David Radoff

+1 650.466.1078 - dradoff@genesyslab.com