



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance entre sur le marché de l'externalisation des centres de contacts "face-to face" avec l'acquisition de 50 % du capital de TLScontact

PARIS, le 20 janvier 2010 - Teleperformance, leader mondial sur le marché des centres de contacts externalisés, s'engage sur le segment des centres de contacts "face to face" via l'acquisition de 50 % du capital de TLScontact.

TLScontact est un opérateur de centres d'accueil externalisés spécialisé dans le traitement des demandes de visa pour le compte d'administrations et de services publics en Europe, en Asie, en Afrique du nord et au Moyen-Orient. La société utilise une suite propriétaire de logiciels de gestion des interactions pour effectuer, à chaque étape, des contrôles d'efficacité et de procédures selon les normes de sécurité les plus strictes.

Daniel Julien et Jacques Berrebi, dirigeants de Teleperformance, déclarent :

"Teleperformance est le leader mondial du marché des centres de contacts. Aujourd'hui, la majorité de nos interactions s'effectuent par téléphone ou par Internet. Notre véritable expertise consistant à offrir à nos clients une gestion efficace de l'expérience client ou citoyen, dans les secteurs privé et public, quelque soit le média, nous nous sommes intéressés tout naturellement aux centres d'accueil "face to face".

Teleperformance a remarqué le niveau élevé de professionnalisme, d'efficacité et de sécurité des solutions externalisées de TLScontact, ainsi que sa capacité à améliorer significativement la procédure de demandes de visas, facilitant ainsi le travail des ambassades. C'est pourquoi nous avons choisi d'investir dans TLScontact afin de favoriser son développement."

Bertrand Weisgerber, associé gérant de TLScontact, a ajouté :

"TLScontact offre des solutions sûres et efficaces à ses clients grâce à sa suite dédiée et propriétaire de logiciels de gestion des interactions et à son savoir-faire en gestion de la sécurité des données qui couvre le cryptage des données, la protection de la vie privée, la biométrie et les systèmes de contrôle.

Les solutions mises en œuvre chez nos clients actuels obtiennent des taux de satisfaction extrêmement élevés. Nous opérons non seulement dans le domaine des demandes de visas, mais également sur l'ensemble du segment de l'externalisation des contacts individualisés. Ainsi, nous avons récemment mis en place une structure de vaccination contre la grippe H1N1 pour les expatriés d'un État européen.

Aussi, lorsque nous avons cherché un partenaire capable d'accompagner notre croissance, notre choix s'est naturellement porté sur Teleperformance. Nous sommes convaincus que la conjugaison de la présence mondiale de Teleperformance et de notre savoir-faire très spécifique donnera naissance à des solutions aussi fiables que performantes pour répondre aux besoins et aux opportunités de notre marché."



À PROPOS DE TLSCONTACT

TLScontact développe depuis plusieurs années un concept innovant dans le domaine de la gestion de la relation client, qui facilite, grâce à des centres de services dédiés, les relations entre les citoyens et les institutions partout où il est nécessaire d'établir un contact face à face.

Cette approche bénéficie tant aux individuels, qui disposent d'un service personnalisé de qualité qu'aux organismes publics, qui obtiennent des gains de productivité sensibles.

TLScontact est, par exemple, leader en Europe pour le service de demande de visa auprès des missions diplomatiques en Asie, au Moyen-Orient et en Afrique du nord, une activité qui implique non seulement un niveau de sécurité élevé (collecte des données biométriques et des informations personnelles, traitement des passeports...), mais également un sens du service intégré.

TLScontact a pour objectif de déployer cette approche innovante auprès des administrations centrales, collectivités locales, organismes de santé, sociétés d'utilité publique, et de grandes entreprises privées partout dans le monde.

www.tlscontact.com

info@tlscontact.com

À 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 a enregistré en 2008 un chiffre d'affaires de 1,784 milliard d'euros (2,6 milliards de dollars US – taux de change moyen retenu : 1 € = 1,46 US).

Le groupe dispose d'environ 82 000 stations de travail informatisées et plus de 100 000 collaborateurs (équivalents temps plein) répartis sur 268 centres de contacts dans 49 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

CONTACTS

TELEPERFORMANCE

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 / Maryline Jarnoux-Sorin

01 44 50 39 30 - 06 72 28 91 44

nancy.levain@ltvalue.com / maryline.jarnoux-sorin@ltvalue.com