

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance arrive en tête du classement mondial des sociétés des services d'externalisation de centres de contacts élaboré par Everest Group

Teleperformance est nommé « Star Performer » et « Leader » du marché pour la deuxième année consécutive par le cabinet international d'études Everest Group

PARIS, LE 9 SEPTEMBRE 2014 – Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, a annoncé ce jour qu'il a été reconnu, pour la deuxième année consécutive, comme une des sociétés les plus performantes du secteur par Everest Group, cabinet international de conseil et d'études. Suite à sa progression depuis l'an dernier dans la grille de classement PEAK d'Everest Group, Teleperformance a été nommé « Star Performer ». Il a également été classé dans la catégorie des « Leaders » au regard de son développement commercial, de sa large base de clientèle et de l'étendue et de la complexité des services proposés. Teleperformance est la seule société de services d'externalisation de centres de contacts à avoir obtenu les meilleurs scores sur chacun des critères de la grille.

Everest Group a mis en place une grille de classement PEAK (Performance, Experience, Ability, Knowledge) qui lui permet d'évaluer chaque année plus d'une vingtaine de sociétés de services d'externalisation de centres de contacts parmi les plus importantes au niveau mondial selon des critères de taille, d'étendue de gamme de solutions, de technologies déployées et d'implantation géographique. Ainsi, plus d'un millier de contrats de services d'externalisation de centres de contacts ont été passés au crible en décembre 2013. Les résultats ont été publiés dans le rapport d'Everest Group intitulé « Contact Center Outsourcing (CCO) Service Provider – Landscape with PEAK Matrix™ Assessment 2014 ».

*« Teleperformance se réjouit de figurer, dans cette prestigieuse étude, parmi les Leaders et parmi les sociétés les plus performantes du marché mondial, pour la deuxième année consécutive, déclare **Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance.** Notre équipe internationale s'est dotée des normes les plus strictes en vue d'offrir un service client irréprochable, qui satisfasse voire dépasse les besoins spécifiques de nos clients. L'évaluation PEAK salue l'excellence de nos services sur l'ensemble des critères pris en compte et notre capacité à proposer toujours plus de valeur ajoutée à nos clients. »*

*« Une fois encore, Teleperformance se distingue comme l'une des meilleures sociétés de services d'externalisation de centres de contacts parmi un certain nombre de grands acteurs du secteur, ajoute **Katrina Menzigan, vice-président, Recherche, Everest Group.** Teleperformance enregistre une croissance régulière grâce à son positionnement et sa vision stratégiques, sa forte présence à l'international et ses solutions parfaitement adaptées à ses clients. Ainsi le groupe se démarque incontestablement sur un marché fortement concurrentiel. »*

Le rapport, qui propose trois catégories de prestataires : les Leaders, les Acteurs principaux et les Acteurs émergents, indique que les acteurs les plus performants se distinguent en termes de stratégie et de moyens opérationnels sur les critères suivants :

- Développement commercial : d'une année sur l'autre, les Leaders affichent une croissance supérieure (8 %) à celle des Acteurs principaux (5 %) ou à celle du marché des prestataires de services d'externalisation de centres de contacts (7 %), et enregistrent un chiffre d'affaires de 10 % à 25 % supérieur à celui de leurs homologues.
- Capacité en termes d'employés : l'effectif équivalent temps plein des Leaders est de trois à quinze fois plus élevé que celui des autres prestataires.
- Étendue des services : les Leaders sont très présents sur les marchés à forte croissance tels que les pays émergents (Asie-Pacifique, Moyen-Orient, Afrique et Amérique latine), maîtrisent d'autres langues que l'anglais (l'hindi, l'espagnol et le portugais) et proposent des services à valeur ajoutée (gestion multimédia et outils d'analyse de l'expérience client).
- Capacité technologique : les Leaders déploient en priorité des technologies propriétaires, alors que les autres acteurs font appel à des technologies propriétaires couplées à des solutions tierces.
- Implantation : les Leaders adoptent un modèle opérationnel équilibré, quand la majorité de leurs concurrents s'appuient sur un modèle opérationnel offshore.
- Satisfaction des clients : les Leaders affichent des résultats comparables à ceux des autres acteurs en termes de satisfaction globale, mais des performances moindres pour la plupart, au regard de certains critères tels que la gestion de la relation client et l'innovation.

Selon ce nouveau rapport, le marché des services de centres de contacts externalisés a augmenté de 7 % environ en 2013, pour atteindre 70 à 75 milliards de dollars. Sur un marché très fragmenté et fortement concurrentiel, le nombre de fusions est en hausse, reflétant une tendance générale à la consolidation. Par ailleurs, le rapport confirme une nouvelle pratique observée chez les clients, qui évaluent désormais les prestataires de services selon un ensemble de critères et privilégiant la valeur ajoutée à la maîtrise des coûts. Pour répondre aux besoins spécifiques du secteur, les prestataires de services s'orientent de plus en plus vers des solutions créatrices de valeur, notamment les médias sociaux et les outils d'analyse clients, afin d'améliorer la gestion de l'expérience client.

Un extrait du rapport et de la grille de classement (en anglais) peut être consulté en cliquant sur le lien suivant: <http://www.teleperformance.com/en-us/spotlight/press-releases>.



À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance, leader mondial de la gestion multimédia de l'expérience client externalisée, 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 2013, Teleperformance a publié un chiffre d'affaires consolidé de 2,433 milliards d'euros (3,236 milliards de dollars sur la base d'un taux de change de 1 € pour 1,33 \$).

Le groupe dispose d'environ 135 000 stations de travail informatisées et compte plus de 175 000 collaborateurs répartis sur environ 270 centres de contacts dans 62 pays et servant plus de 150 marchés. Il gère des programmes dans 63 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices suivants : SBF 120, STOXX 600 et France CAC Mid & Small. Symboles : RCF - ISIN : FR0000051807 – Reuters : ROCH.PA – Bloomberg : RCF FP

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

CONTACTS

RELATIONS INVESTISSEURS

QUY NGUYEN-NGOC

Tél : +33 1 53 83 59 87

quy.nguyen@teleperformance.com

RELATIONS PRESSE

MARK PFEIFFER

Tél : +1 801-257-5811

mark.pfeiffer@teleperformance.com