



Teleperformance

Leader Mondial de l'externalisation de centres de contacts

Teleperformance a été nommé, le leader mondial pour ses services d'externalisation de centres de contacts, cette nomination vient du cabinet d'études et de conseil du Groupe Everest .

Teleperformance arrive en tête du classement des prestataires de services, selon la matrice PEAK du Groupe Everest

matrice PEAK ou (PEAK) Matrix: « fournit une évaluation objective et comparative fondée sur les données de prestataires de services d'externalisation spécifiques à un segment du marché (fonction, processus, de l'industrie verticale). Les acheteurs de services mondiaux comptent sur Everest Group PEAK Matrice pour mieux comprendre , identifier et évaluer les fournisseurs de services fondées sur une évaluation approfondie des capacités et de succès dans le marché.»

La matrice couvre en moyenne neuf secteurs, la télécommunication, la technologies, la distribution, le voyage et l'hôtellerie.

Des sociétés dont Teleperformance ont été évaluées sur des

critères bien précise à savoir:

- Développement commercial : Une croissance moyenne du chiffre d'affaires (12 %) est supérieure à celle des Acteurs principaux (1 %), ainsi qu'à celle du marché de l'externalisation des centres de contacts dans son ensemble (5 %).
- Taille : l'activité d'externalisation des centres de contacts soit l'activité dominante dans ce domaine.
- L'offre de services : les Leaders se distinguent par une offre de services plus large et plus complexe dans toutes les zones géographiques et dans tous les secteurs avec plusieurs langues .
- Innovations Technologiques : Développer en internes de nouvelle Technologie
- Implantation : Une répartition équitable des effectifs entre zones à coûts de main-d'œuvre élevés et zones à moyens et bas coûts
- Satisfaction des clients : Les Leaders affichent des performances supérieures à celles de leurs concurrents, tels que la gestion de la relation client (offrir un service exceptionnel à ces clients), de l'innovation et de la proactivité.

Six sociétés de services d'externalisation de centres de contacts, parmi lesquelles Teleperformance, ont été nommées « Star Performers » du marché pour l'année 2015.



« Teleperformance compte parmi les principaux acteurs du marché, le groupe est conscient de la nécessité de continuer pour identifier de nouvelles opportunités commerciales, indique Mme. Katrina Menzigian, Vice Présidente de la recherche en marketing chez le Groupe Everest . Ses efforts portent notamment sur l'innovation technologique, ainsi que sur la recherche de nouveaux secteurs d'activité et de nouvelles zones géographiques.

Teleperformance reconnaît que seulement 25 % du marché total des centres de contacts est externalisé, ce qui reflète un potentiel significatif de développement. »



Mr. Paulo César Salles Vasques, directeur général du groupe Teleperformance déclare, suite à cette nomination :

« Le classement élaboré par Everest Group témoigne de l'engagement de Teleperformance à offrir un service irréprochable à ses clients.

Notre objectif est de satisfaire nos clients en nous adaptant aux besoins de leurs consommateurs et en faisant évoluer sans cesse nos canaux de communication. Les solutions multimédia que nous avons développées ont rencontré un vif succès parce que nous avons investi dans des technologies innovantes. Nous continuerons à offrir un service exceptionnel à nos clients grâce à notre large gamme de solutions directes et indirectes.»