



Teleperformance reconnu comme leader mondial de l'externalisation de centres de contacts

La multinationale d'origine française, Teleperformance est reconnu par le cabinet Everest Group comme leader mondial de l'externalisation des centres d'appels.

Teleperformance, le leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée a annoncé le mardi 14 juin 2016, qu'il se positionne comme un *leader mondial des sociétés de services d'externalisation de centres de contacts* dans la nouvelle *matrice PEAK d'Everest Group* sur la base des excellents scores obtenus.

Le célèbre cabinet de conseil Everest classe Teleperformance, pour la quatrième année consécutive, parmi les meilleures sociétés de services.

Le classement établi par Everest Group repose sur une matrice basée sur deux principaux axes d'évaluation, la capacité de service et le développement commercial et la catégories

satisfaction des clients et implantation géographique d'ou Teleperformance est le seul qui a obtenu la meilleure évaluation.

Teleperformance récolte ainsi les fruits d'une stratégie qui l'a poussée à voir grand, à être présente au plus près de ses clients sur l'ensemble de la planète, et à proposer des solutions complètes, évolutives et innovantes en matière de *gestion de l'expérience client*.

Katrina Menzigian, vice-president, Recherche d'Everest Group indique : « Teleperformance s'est toujours positionné comme le *leader de l'externalisation des centres d'appels*, dans plusieurs pays à travers le monde et sur différents secteurs d'activités clés. À l'ère de l'économie numérique, les clients attendent des sociétés de *services d'externalisation de centres de contacts* une *expérience client* exceptionnelle qui leur permet de se différencier sur leur marché. Teleperformance continue d'évoluer pour répondre à ces attentes, et de se distinguer comme un partenaire commercial privilégié pour ses clients et le leader du marché. »

Le président exécutif du groupe Teleperformance, Daniel Julien, a ajouté : « nous travaillons beaucoup depuis de nombreuses années pour délivrer une performance sans faille aux marques mondiales les plus renommées ainsi qu'au secteur public sur plus de 160 marchés à travers le monde. Je suis particulièrement honoré de voir que nous avons été la seule société de l'étude à obtenir le meilleur score possible tant pour notre implantation mondiale unique que pour la satisfaction de nos clients. Cette évaluation objective témoigne de notre capacité à offrir des solutions mondiales et des résultats constants que nos clients attendent, requièrent et méritent. »

Le directeur général du groupe Teleperformance Paulo César Salles Vasques a déclaré suite à se positionnement : « Nous sommes fiers de cette reconnaissance exceptionnelle de nos

facteurs clés de différenciation. Cette analyse globale menée par Everest Group évalue les performances de Teleperformance ainsi que ses atouts permettant d'apporter de la valeur ajoutée à ses clients et de garantir l'excellence de ses services. En sa qualité de leader mondial, Teleperformance se doit en permanence de placer la barre très haut pour l'ensemble du secteur, en investissant dans les ressources humaines, les outils d'analyse, l'innovation, la sécurité et l'offre omnicanal. Autant de facteurs qui sont synonymes de réussite pérenne pour nos clients, nos collaborateurs et l'ensemble de nos parties prenantes.»