

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Teleperformance obtient le meilleur score de la matrice PEAK® 2022 établie par le cabinet Everest dans la gestion de l'expérience client sur la zone Europe, Moyen-Orient et Afrique

Teleperformance obtient la première place du classement établi par le cabinet Everest sur la base de critères tels que le positionnement de marché, la diversité du portefeuille de solutions, la valeur ajoutée apportée au client, les technologies utilisées et la capacité d'innovation

Paris, le 25 octobre 2022 – Teleperformance, le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des solutions digitales associées, annonce aujourd'hui avoir été distingué parmi les principales entreprises mondiales dans le domaine de la gestion de l'expérience client sur la zone Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA), par le cabinet Everest selon la matrice PEAK® 2022. Au terme de l'évaluation des 25 acteurs principaux de la gestion de l'expérience client en Europe réalisée par Everest, Teleperformance a obtenu la première place du classement selon les critères suivants : positionnement sur le marché, étendue et diversité du portefeuille de solutions, valeur ajoutée apportée au client, vision et stratégie ainsi que technologie et innovation.

David Rickard, vice-président d'Everest, déclare : « *Teleperformance a été reconnu leader de la gestion de l'expérience client sur la zone EMEA selon la matrice PEAK® 2022 établie par Everest. Ce résultat repose sur son développement fantastique dans la zone, ses partenariats solides, sa gamme de solutions, ainsi que sa vision et sa stratégie. Teleperformance bénéficie d'une expertise forte, notamment dans les modèles prédictifs et les solutions de conseil en expérience client. Ses initiatives dans le métavers aident les clients à s'adapter à l'évolution rapide des modes d'interaction préférés par les consommateurs.* »

La matrice PEAK® évalue chacun des acteurs du marché de la gestion de l'expérience client sur la base des critères suivants : vision et stratégie, attention accordée aux services et aux savoir-faire, solutions digitales et innovation, investissements et avis des consommateurs. Pour réaliser son enquête indépendante en 2022, Everest a interrogé les principaux acteurs du marché ainsi que leurs clients, et analysé l'ensemble du marché.

« Les résultats de la matrice PEAK® reflètent parfaitement l'expertise du groupe dans le monde entier. Être reconnu de manière indépendante comme le leader de la gestion de l'expérience client pour toute l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique par Everest témoigne de l'engagement et des performances de tous nos collaborateurs de la zone, commente Daniel Julien, président-directeur général de Teleperformance. Former et soutenir l'ensemble de nos collaborateurs est notre priorité. Nous travaillons main dans la main avec nos clients pour nouer des partenariats stratégiques reposant sur la confiance mutuelle, l'innovation, une exécution parfaite et une grande cohérence. Nous accompagnons les plus grandes marques du monde entier et sommes très heureux d'être récompensés pour l'excellence de nos solutions dédiées à l'expérience client et la valeur ajoutée que nous leur apportons dans la zone EMEA. »

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE

Teleperformance (TEP – ISIN : FR0000051807 – Reuters : TEPRF.PA – Bloomberg : TEP FP), le leader mondial de la gestion externalisée de l'expérience client et citoyen et des solutions digitales associées, est le partenaire stratégique des plus grandes entreprises du monde dans de nombreux secteurs. Le groupe propose une offre de services *One-Office* composée de solutions digitales intégrées qui garantissent des interactions clients réussies et des processus métiers optimisés, reposant sur une approche intégrée *High Touch-High Tech* unique. Près de 420 000 collaborateurs répartis dans 88 pays prennent en charge des milliards de connexions en plus de 265 langues et sur environ 170 marchés dans une démarche d'excellence *Simpler, Faster, Safer**. Cette mission s'appuie sur l'utilisation de solutions technologiques fiables, flexibles et intelligentes, des normes de sécurité et de qualité les plus élevées du secteur, dans une approche de Responsabilité sociétale des entreprises (RSE) d'excellence. En 2021, Teleperformance a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 7 115 millions d'euros (8,4 milliards de dollars US, sur la base d'un taux de change de 1 euro = 1,18 dollar US) et un résultat net de 557 millions d'euros.

Les actions Teleperformance, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices CAC 40, STOXX 600, S&P Europe 350 et MSCI Global Standard. Dans les domaines de la Responsabilité sociétale des entreprises, l'action Teleperformance fait partie de l'indice CAC 40 ESG depuis septembre 2022, Euronext Vigeo Euro 120 depuis 2015, de l'indice EURO STOXX 50 ESG depuis 2020, de l'indice MSCI Europe ESG Leaders depuis 2019, de l'indice FTSE4Good depuis 2018 et de l'indice S&P Global 1200 ESG depuis 2017.

* *Plus simple, Plus rapide, Plus sûr.*

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com / Pour nous suivre sur Twitter : @teleperformance

CONTACTS

ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et communication financière
TELEPERFORMANCE
Tél : +33 1 53 83 59 15
investor@teleperformance.com

MÉDIA

Europe
Karine Allouis – Laurent Poinsot
IMAGE7
Tél : +33 1 53 70 74 70
teleperformance@image7.fr

MÉDIA

Amérique et Asie-Pacifique
Mark Pfeiffer
TELEPERFORMANCE
Tél : +1 801-257-5811
mark.pfeiffer@teleperformance.com