



**Teleperformance remporte le prix Produit de l'Année 2006
décerné par le magazine *Customer Inter@ction Solutions*[®]**

Serveur de gestion des contacts clients primé pour son exceptionnel degré d'innovation

Salt Lake City, Utah, le 19 février 2007 – Teleperformance a annoncé ce jour que son serveur de gestion des contacts clients (CCMS), propriété exclusive du Groupe, a remporté le prix Produit de l'Année 2006 décerné par le magazine *Customer Inter@ction Solutions*[®] publié par Technology Marketing Corporation (TMC[®]). Depuis 1982, *Customer Inter@ction Solutions*[®] est le magazine de référence dans les domaines du CRM, des centres d'appels et des téléservices.

Le CCMS de Teleperformance intègre au sein d'un système web unique les besoins générés par de nombreux dispositifs et services en matière de rapports de gestion des centres de contacts internes des clients. Le CCMS permet d'automatiser l'édition de rapports critiques et d'optimiser ainsi l'efficacité, la qualité, les coûts, les résultats et la prise de décision analytique dans tous les domaines et à tous les niveaux opérationnels d'un centre de contacts. Ce système n'est proposé qu'aux clients de Teleperformance et ne se présente pas sous forme de solution hébergée.

Nadji Tehrani, Editeur et Rédacteur en chef du magazine *Customer Inter@ction Solutions*, déclare : « Chaque année, nous décernons ce prix aux entreprises qui se sont illustrées sur le plan de l'innovation technologique et du raffinement des applications. *Teleperformance a démontré ses principes : qualité et excellence des solutions au profit de l'expérience du consommateur et du retour sur investissement des entreprises qui les adoptent. Je suis heureux de pouvoir récompenser ce dur labeur et les résultats qui en découlent et suis impatient de découvrir les solutions innovantes qui seront, dans le futur, conçues par Teleperformance.* »

Brent Welch, Président de Teleperformance United States, commente : « *Nous sommes heureux de recevoir ce prix, témoignage de reconnaissance de la part d'une institution de presse respectée dans notre secteur d'activité. Toutefois, la manière dont le CCMS permet à nos clients de continuer à optimiser leur rendement et leurs résultats, telle est notre véritable préoccupation. Les centres de contacts de nos clients figurent parmi les plus importants et les plus modernes au monde. Selon eux, le CCMS est l'un des éléments clés de différenciation de Teleperformance par rapport aux concurrents et aux opérations qu'ils gèrent en interne au sein de leur propre centre de contacts. Le CCMS est un système vraiment étonnant, entièrement conçu pour maximiser tous les aspects opérationnels et la valeur du cycle de vie des consommateurs pour le compte de nos clients.* »



Dominic Dato, Président du Groupe Teleperformance USA, ajoute : « *Nous avons développé le CCMS pour offrir à nos clients un outil opérationnel et stratégique à valeur ajoutée susceptible de satisfaire à leurs exigences complexes, ainsi qu'à l'ensemble de nos besoins en matière de gestion de centres de contacts. La conception de ce système repose entièrement sur notre expertise et notre statut de leader sur le marché mondial des centres de contacts acquis depuis de nombreuses années. Au regard des excellents résultats obtenus grâce au CCMS sur une large variété d'applications clientes, son déploiement est désormais systématique au sein du réseau mondial de Teleperformance. Le CCMS est doté de fonctions dynamiques. Nous nous efforçons, en outre, de continuer à perfectionner ce serveur afin que nos clients puissent bénéficier d'avantages spécifiques à chaque étape.* »

A propos du Groupe Teleperformance :

Teleperformance (Euronext : FR 0000051807), **co-leader mondial des fournisseurs** de services externalisés de gestion de la relation client et de centres de contacts, **opère sous diverses enseignes**, dont **Teleperformance** pour des programmes d'acquisition, d'accroissement de valeur et de services à la clientèle, ainsi que **TechCity Solutions** et **Cash Performance** respectivement spécialisées dans le domaine de l'assistance technique et du recouvrement de créances. En 2006, le Groupe Teleperformance a enregistré un chiffre d'affaires de 1 385 millions d'euros (1,824 milliards de dollars US – taux de change au 31 décembre 2006 : 1 euro = 1,317 US\$).

Le Groupe dispose d'environ **56 500 stations de travail informatisées** et de **près de 70.000 collaborateurs (Equivalents Temps Plein)** répartis sur **263 centres de contacts (dont 91 sont gérés directement chez certains clients)** implantés dans **42 pays**. Il gère des programmes en 60 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales, dans de multiples secteurs d'activités.

Pour plus d'informations : www.teleperformance.com

Contacts Teleperformance : (mark@tpgroupinc.com)

Mark PFEIFFER, Vice-Président Exécutif, Communication Externe - Groupe Teleperformance USA +1-832.347.0063

A propos de TMC :

Technology Marketing Corporation (TMC) édite quatre publications imprimées : [Customer Interaction Solutions](#), [INTERNET TELEPHONY](#), [SIP Magazine](#) et [IMS Magazine](#). [TMCnet](#), le site web de TMC, est la source d'information par excellence dans les secteurs de la communication et des technologies. Classé parmi les 2600 meilleurs sites au monde par [alexa.com](#)*, TMCnet compte plus d'un million de visiteurs par mois. De plus, TMC est le premier éditeur à tester les nouveaux produits dans ses propres laboratoires, baptisés TMC Labs. De surcroît, TMC présente la [INTERNET TELEPHONY Conference & EXPO](#), [The VoIP Developer Conference](#), [VoIP Demo](#), [IMS Expo](#) et la [Call Center 2.0 Conference](#). TMCnet.com publie plus de 15 newsletters spécialisées en ligne. Pour plus d'informations sur TMC : www.tmcnet.com. (*alexa.com est une entreprise d'[amazon.com](#) qui classe les sites web en fonction du trafic web. Ni alexa.com ni amazon.com ne sont affiliées à TMCnet.)

Contact TMC :

Jan Pierret - +1-203-852-6800, + poste 228
jpierret@tmcnet.com