

1 Profil du groupe

- 4 Teleperformance en 2020
- 6 Modèle d'affaires
- 8 Une performance durable
- 10 Création de valeur pour toutes nos parties prenantes
- 12 Soutien au Pacte mondial des Nations unies

Teleperformance en 2020 —

Teleperformance (TP) est un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales intégrées, et un expert en interactions clients.

Fort de plus de 40 ans d'expérience dans la connexion des marques avec leurs clients, il fournit une offre intégrée de solutions à haute valeur ajoutée pour les entreprises et les administrations :

NOS SOLUTIONS

Expérience client

- Relations clients
- Acquisition de clients
- Support technique
- Recouvrement de créances
- Interprétariat et traduction

Services de back-office

- Modération de contenus
- Finance et comptabilité
- Gestion externalisée des ressources humaines
- Solutions dédiées par secteur client
- Gestion des demandes de visas et services consulaires

Knowledge Services

- Conseil en organisation et transformation digitale
- Modèles prédictifs
- Solutions automatisées et intelligence artificielle

NOS OUTILS

OMNISCANAL

• Voix • Chat • Message Instantané • Réseaux sociaux

SMARTSHORING

• Nearshore • Offshore • Cloudshore • Hubs multilingues

INDUSTRIES



Banques et services financiers



Voyage, tourisme et logistique



Distribution et e-commerce



Santé et assurances



Télécommunications, média et technologie



Service public

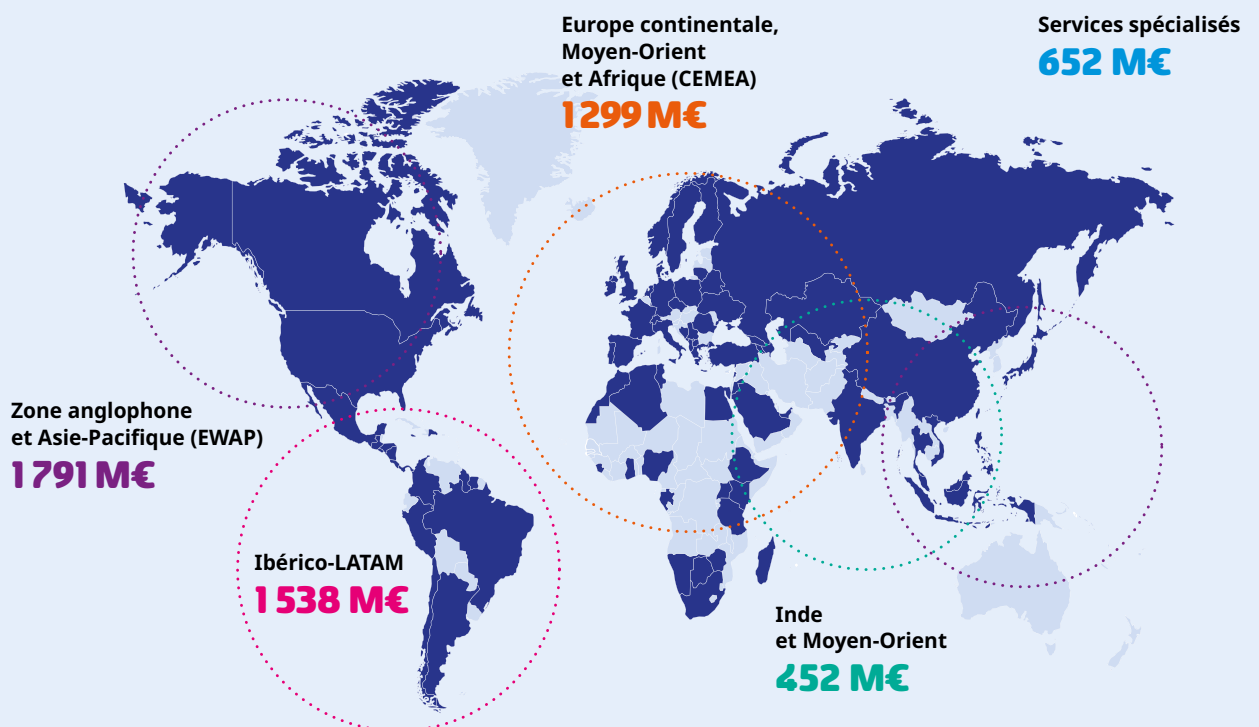
Savoir-faire

Teleperformance se voit confier des milliards d'interactions dans le monde entier.

Chaque interaction est une occasion de rassembler, de reconstruire la confiance des consommateurs, de transformer la vie des gens et d'améliorer le développement des entreprises, start-up ou multinationales.

L'approche *High Tech-High Touch* du groupe allie la dimension humaine à une technologie de pointe pour fournir des interactions clients plus simples, plus rapides et plus sûres.

Leadership mondial —



+ de 380 000
collaborateurs

+ de 265
langues et dialectes

83
pays

170+
marchés

5,7 Md€
chiffre d'affaires

FAITS MARQUANTS 2020



COVID-19

3 priorités atteintes pour surmonter la crise sanitaire :
protection des employés, poursuite de l'activité,
et solidité financière

HEALTH ADVOCATE

Acquisition de Health Advocate,
société spécialisée dans la gestion des dépenses
de santé aux Etats-Unis

ENTRÉE AU CAC 40

indice principal de la Bourse de Paris, en juin 2020

28

pays certifiés « meilleur employeur »

par *Great Place to Work*[®]
et *Best Places to Work*[®]

+ 250 000
collaborateurs en télétravail