

Au service des consommateurs et citoyens —



Une expertise mise au service des citoyens et des gouvernements pendant la crise de la Covid-19

Teleperformance travaille avec les gouvernements et les services de santé publique pour fournir des services d'information aux citoyens : numéros d'assistance accessibles 7j/7 et 24h/24, prise en charge du traçage des contacts, gestion des appels des centres de santé, rapatriement des ressortissants ainsi que logistique des campagnes de vaccination et services annexes.

Des milliers de professionnels de Teleperformance sont en première ligne dans la bataille mondiale contre la Covid-19.

En Tunisie, une équipe d'une vingtaine d'opérateurs Teleperformance expérimentés a été mise à l'entière disposition du SAMU. Elle a été formée et accompagnée par des professionnels de la santé afin de garantir la meilleure gestion possible de la prise d'appels lors de cette crise sanitaire.

En Grèce, une équipe de support 24h / 24 et 7j / 7 a été mise à disposition de l'organisation nationale de la santé pour gérer les appels reçus sur la Covid-19.



Teleperformance a été capable de mettre en place en trois jours notre plus grand projet en matière d'information de la population à Tarente. Nous avons vraiment apprécié leur réactivité et leur engagement total pour offrir un soutien vital à nos citoyens dans un moment critique. ●●

GABRIELLA FICOCELLI

CONSEILLÈRE MUNICIPALE EN CHARGE DES SERVICES SOCIAUX, TARENTE (ITALIE)



Une expérience personnalisée

Teleperformance est une société de personnes aidant d'autres personnes à résoudre leurs problématiques au quotidien. Le groupe propose une expérience client personnalisée de qualité pour tous et contribue à rompre des barrières sociales, géographiques et culturelles grâce à ses services :

- **Expérience client** : passerelle entre des marques, des services publics et des clients, services délivrés en 265 langues et sur tous les canaux de communication, accès à un service client facilité pour des personnes en situation de handicap, vivant dans des zones reculées ou sans moyen de transport, contribution à l'intégration digitale pour les personnes âgées, etc.
- **Services spécialisés** : les solutions *LanguageLine* permettent d'entrer en relation avec un interprète professionnel en direct dans un délai de 30 secondes, et ainsi sauver des vies lors des appels aux urgences et dans les hôpitaux ou encore apporter une plus grande équité face aux démarches juridiques. Elles permettent aussi aux sourds et malentendants, ainsi qu'aux personnes maîtrisant mal l'anglais, d'être compris et vus par leur interlocuteur dans 37 langues, y compris en langue des signes britannique et américaine.