



Frost & Sullivan kiest Teleperformance als Noord-Amerikaans contactcenter-outsourcer van het jaar 2009

Mountain View, Calif. – 16 februari 2009 – Op basis van haar recente uitgebreide analyse van de outsourcingmarkt voor contactcenters reikt Frost & Sullivan de 2009 North American Frost & Sullivan Award for Company of the Year uit aan Teleperformance. In de onafhankelijke evaluatie werden in het bijzonder genoemd het groeitempo van de onderneming op de Noord-Amerikaanse markt, het wereldwijde industriële leiderschap qua opbrengsten, de financiële kracht, de geografische aanwezigheid, de beveiliging van de informatie, de expertise in diverse takken van industrie, de zeer uitgebreide portefeuille aan oplossingen voor klantencontacten, het leiderschap op het gebied van klantenservice en wereldwijde *best practices* in deze branche.

Strategisch analist Michael DeSalles van Frost & Sullivan in zijn commentaar: “Het is van belang de reikwijdte van de prijs in te zien, zeker in het licht van de moeilijke economische tijden die we thans doormaken. Onze onafhankelijke commissie heeft alle grote spelers uit de industrie doorgelicht en Teleperformance is hieruit duidelijk naar voren gekomen als veilige keuze voor een potentiële outsourcingpartner en daarnaast als de beste optie in elk onderdeel van de evaluatie. Teleperformance wordt op excellente wijze gemanaged en kan bogen op een uitzonderlijk hoge klanttevredenheid, zowel in Noord-Amerika als in de rest van de wereld. Teleperformance werkt niet alleen met de breedst denkbare en meest flexibele bedrijfsconcepten die er binnen deze bedrijfstak voor de binnenlandse markt, naburige landen en landen verder weg te vinden zijn, maar is ook betrokken bij de uitbreiding van mogelijkheden voor samenwerking met agenten die thuis werken. De onderneming beschikt over een complete CRM-oplossing voor acquisitie, klantenzorg en groei, technische ondersteuning en debiteurenbeheer. Haar financiële kracht, stabiliteit en jarenlange ervaring moeten in geen geval worden onderschat, zeer zeker niet gezien de huidige marktomstandigheden.

In de eervolle vermelding als Frost & Sullivan Company of the Year wordt ook aangehaald dat Teleperformance voor de vierde maal op rij een belangrijke Frost & Sullivan Industry Award in de wacht sleept, iets wat nog niet eerder is vertoond. In 2008 was Teleperformance de eerste onderneming op haar gebied die door Frost & Sullivan genoemd werd vanwege haar industriële innovatie en vooruitgang, hetgeen te danken is aan de wijze waarop het bedrijf met informatiebeveiliging en certificering omgaat. Daarnaast is Teleperformance in het bezit van een 5A1-vermelding van Dunn & Bradstreet als beste op haar gebied.

“Er zijn vele redenen te bedenken waarom Teleperformance afgetekend de beste wereldwijde contactcenter-outsourcer in Noord-Amerika geworden is en waarom dit bedrijf als stuwende economische kracht kan worden aangemerkt. Eén van de redenen die daarbij in het oog springen, is de intense, praktijk- en resultaatgerichte cultuur. Dit is door andere grote spelers maar moeilijk te kopiëren. Teleperformance is een uitzonderlijk stabiele open NV met een ondernemingskapitaal van \$ 2,5 miljard en is in algemene zin vrij van schulden.



Maar als het erop aankomt, kent de onderneming geen pardon bij het behalen van resultaten voor haar cliënten”, voegde DeSalles eraan toe.

Over Frost & Sullivan

De Frost & Sullivan Best Practices Awards worden uitgereikt aan ondernemingen die actief zijn op diverse regionale en wereldmarkten voor het behalen van excellente resultaten en uitzonderlijke performance op gebieden zoals leiderschap, technologische innovatie, service aan de klant en strategische productontwikkeling. Industriële analisten vergelijken de deelnemers uit die markten en meten hun performance op basis van diepte-interviews, analyses en uitgebreide secundaire research teneinde de *best practices* voor de desbetreffende tak van industrie vast te stellen.

Frost & Sullivan, de Growth Partnership Company, stelt haar cliënten in staat sneller te groeien en een *best in class*-waardering voor de thema's groei, innovatie en leiderschap te behalen. De Growth Partnership Service van de onderneming voorziet de CEO en diens Growth Team van systematisch opgezette research- en *best practice*-modellen ter ondersteuning van de ontwikkeling, de beoordeling en de implementatie van krachtige groeistrategieën. Frost & Sullivan kan bogen op een samenwerking van meer dan 45 jaar met de duizend grootste bedrijven van de wereld (de Global 1000), opkomende ondernemingen en de investeringsgemeenschap, en dit vanuit 31 kantoren in zes werelddelen. Ga naar <http://www.frost.com> als u zich bij onze Growth Partnership wilt aansluiten.

Contactpersoon: Jake Wengroff 210.247.3806 jake.wengroff@frost.com

Over Teleperformance

Teleperformance (NYSE Euronext Parijs: FR 0000051807), 's werelds voornaamste provider voor het outsourcen van CRM en contactcenter-diensten, assisteert bedrijven in de gehele wereld bij de uitrol van programma's voor klantenacquisitie, klantenzorg, technische ondersteuning en de inning van schulden namens hen. In 2008 beliepen de opbrengsten van de Teleperformance Group € 1,784 miljard (US\$ 2,6 miljard - gemiddelde wisselkoers per 31 december 2008: 1 euro < > = 1,46 US\$).

De groep beschikt over 79.800 gecomputeriseerde werkplekken en meer dan 88.000 medewerkers (FTE's) verdeeld over 248 contactcenters in 46 landen. Namens grote, in diverse bedrijfstakken opererende internationale ondernemingen worden programma's uitgevoerd in meer dan 66 verschillende talen en dialecten.

www.teleperformance.com

Contactpersoon: Mark Pfeiffer 801.257.5811 mpfeiffer@teleperformance.com