



PRESS RELEASE

26 februari 2007

TELEPERFORMANCE NEDERLAND EN UPC TEKENEN CONTRACT

Teleperformance Nederland, Europees marktleider in Customer Relationship Management, maakt bekend een samenwerkingsverband aan te zijn gegaan met UPC Nederland.

Teleperformance Nederland zal de inbound gesprekken met betrekking tot digitale televisie, het zogeheten Digital for All (D4A) gaan verzorgen. Speciaal voor deze opdracht breidde Teleperformance Nederland de vestiging in Zoetermeer uit met 2 contactcenters. Dit betekent een capaciteitsuitbreiding van 120 seats.

Marco Vianen, Vice President Customer Operations UPC Nederland:

"UPC Nederland wil de ingeslagen weg van verhoging van de klanttevredenheid ook de komende jaren voortzetten. Daarom streven we naar voortdurende kwaliteitsverbetering in alle facetten van onze dienstverlening. Zo ook bij onze partners op het gebied van outsourcing. In Teleperformance hebben wij een partner gevonden waarmee UPC een volgende stap kan maken." Uiteindelijk streeft UPC naar een interactieve relatie met haar klanten, waarbij de afdeling Customer Operations niet zo zeer inbound gesprekken afhandelt, maar voor klanten veel meer een gidsfunctie vervult in de complexe wereld van nieuwe media."

Norbert van Liemt, CEO Teleperformance Nederland voegt hieraan toe:

"De wijze van klantcontact, zoals UPC Nederland deze voor ogen heeft, is exact in lijn met de Customer Care en Sales filosofie van Teleperformance Nederland. Wij zijn dan ook uiterst trots dat UPC voor Teleperformance heeft gekozen. In een tijd van steeds complexere technologische ontwikkeling is Teleperformance de aangewezen partner om klanten vanuit haar 'state of the art' contact centers multi mediaal te ondersteunen. Ook UPC zullen we de toegevoegde waarde leveren waar zij behoefte aan heeft."

Over de Teleperformance Group

De Teleperformance Group (Euronext: FR 0000051807), 's werelds gedeeld marktleider op het gebied van outsourcing services voor CRM en Contact Center Management, opereert onder verschillende handelsnamen waaronder Teleperformance voor customer care en acquisitie, TechCity Solutions voor technische ondersteuning en Cash Performance voor debiteurenbeheer. In 2006 bereikte de Group ca 1,4 miljoen euro omzet. De Group heeft de beschikking over 56.500 werkplekken en 263 contact centers (waarvan 91 inhouse) in 42 landen. In 60 verschillende talen handelen meer dan 70.000 fte's jaarlijks ruim 1 miljard klantcontacten af voor grote internationale organisaties binnen verschillende branches. Voor meer informatie: www.teleperformance.com

Over Teleperformance Nederland

Met ruim 900 toegewijde medewerkers, verdeeld over 8 Contact Centers in Zoetermeer en Tilburg, staat Teleperformance Nederland klaar de service te verlenen die haar opdrachtgevers verwachten. Teleperformance Nederland biedt professionele aanpak op maat voor multi channel Customer Care projecten. Nu ca. 400 werkplekken. Qua techniek state of the art en klaar voor de toekomst. Teleperformance Nederland heeft haar groei voornamelijk te danken aan de uitbreiding van inbound Customer Care opdrachten. Voor meer informatie: www.teleperformance.nl of 079 – 342 98 00