

## TELEPERFORMANCE FRANCE

# Leader mondial des services digitaux intégrés à destination des entreprises

*Société à la fois pionnière et leader dans son domaine, Teleperformance fait office de véritable référence depuis plus de 40 ans. Directeur commercial des marchés francophones, Alix Ait-Said, nous explique pourquoi.*

**D**ans le secteur pourtant méconnu de l'externalisation, Teleperformance bénéficie d'une grande notoriété, y compris auprès du grand public. Il faut dire que la société créée par Daniel Julien en 1978 possède de nombreux arguments chiffrés et factuels à faire valoir : pionnière via la création du tout 1<sup>er</sup> centre d'appels, elle peut se vanter d'être leader dans son secteur avec ses 380 000 collaborateurs dans le monde et ses 7 milliards de CA qui lui ont permis d'intégrer le CAC 40 en 2020. Des chiffres impressionnants que l'on complètera par ceux révélant une présence dans 83 pays, sur plus de 170 marchés et dans 265 langues et dialectes. « Vision, excellence, innovation sont les 3 piliers qui nous guident » confirme Alix Ait-Said, directeur commercial des marchés francophones. « Au-delà des performances chiffrées, notre objectif est d'apporter la meilleure performance à nos clients, de constamment innover pour garder une longueur d'avance ».

### Un nouveau métier, de nouveaux secteurs

Pourtant, depuis 1978, les métiers ont fort logiquement évolué. Du centre d'appels des origines, Teleperformance est passé aux services digitaux intégrés, répartis en 3 grandes catégories : la gestion de l'expérience client via l'externalisation des services clients, du support technique ou de l'activité commerciale ; l'externalisation des business process dans les ressources humaines, la finance, la comptabilité, la modération de contenus etc. ; les services de transformation



Alix Ait-Said, directeur commercial des marchés francophones chez Teleperformance

autour du TAP (technologie, analytics, process). « Pour dire les choses plus simplement et c'est d'ailleurs ce qui réunit ces 3 grandes catégories », poursuit Alix Ait-Said « nous sommes passés d'un métier de centre d'appels à un métier qui gère un écosystème complet d'interactions de manière omnicanale (voix, chat, messaging, réseaux sociaux...) ».

Logiquement là encore, les secteurs d'activité servis par Teleperformance ont évolué au fil des années. Alix Ait-Said : « en 2013 encore, les télécommunications et l'énergie représentaient près de 50 % de l'activité ; en 2019, 17 % seulement. Bien sûr, cela ne signifie pas que ces secteurs ont diminué leur recours à l'externalisation mais bien

que désormais, tous les autres sont consommateurs d'externalisation de la relation client : services financiers, distribution et eCommerce, voyages & loisirs, logistique, service public ». Avec, précise-t-il, une percée très forte pour la « nouvelle économie », qui inclut aussi bien les GAFAM, Netflix ou TikTok que des start-ups, des

licornes (« de Veeva à Doctolib, le spectre est large ! ») et les entités digitales des grands groupes. Une extension des secteurs demandeurs accélérée par la digitalisation qui a définitivement fait basculer le métier vers l'externalisation des fonctions des entreprises : « on note également la montée en puissance de l'externalisation des forces commerciales, qui utilisent aussi des canaux digitaux sur des plateaux externalisés ».

### Nouvelles évolutions, nouvelles innovations

Alix Ait-Said tient à relever une autre évolution notable du métier, sur laquelle Teleperformance a, là aussi, innové, avant d'exercer son leadership : « l'évolution vers ce que l'on nomme les services « trust and safety », autrement dit la modération des réseaux sociaux, la gestion des fraudes e-commerce, de l'anti-blanchiment d'argent pour les entreprises financières, ou encore celle des affiliés sur les Marketplaces. De nouveaux services externalisés anticipés par Teleperformance et sur lesquels nous avons ouvert la voie. Leur croissance actuelle est vouée à se poursuivre ».

Comment dès lors ne pas poser la question de l'avenir de l'externalisation ? Ce qui est actuellement encore au stade de l'innovation voire de l'expérimentation, représentera demain la norme : « Aujourd'hui, c'est déjà demain chez Teleperformance, avec par exemple l'introduction de l'intelligence artificielle pour gérer des interactions clients de plus en plus exigeantes, ou encore la montée en puissance de services digitaux intégrés externalisés dans le Secteur Public, visant à fournir aux citoyens une expérience nouvelle des Services Publics ».



 **Teleperformance**  
each interaction matters

<https://teleperformance.com/en-us/locations/france-site/france/>