



Twilio y Teleperformance anuncian una asociación global para hacer posible la próxima generación de soluciones de centro de contacto en la nube

LONDRES -- 25 de enero de 2022 -- Twilio (NYSE: TWLO) (LTSE: TWLO), la plataforma líder de comunicaciones en la nube, y Teleperformance, líder mundial de servicios empresariales integrados digitalmente, han anunciado hoy que se asocian para llevar la próxima generación de soluciones de centro de contacto en la nube a empresas de todo el mundo.

La pandemia ha cambiado la forma en que los consumidores interactúan con las marcas y el objetivo de esta asociación es permitir a las empresas seguir aprovechando esta aceleración. La pandemia de COVID-19 fue un catalizador de la digitalización y ya no se puede volver a la antigua forma de interactuar. De hecho, el informe 2021 State of Customer Engagement Report de Twilio, reveló que el 87% de los líderes empresariales están de acuerdo en que el compromiso digital con el cliente seguirá siendo esencial para el éxito de su negocio en el futuro.

Los consumidores han adoptado de forma masiva los canales digitales y exigen una atención y un compromiso más personalizados. Para diferenciarse y aprovechar esta oportunidad, Teleperformance y Twilio están trabajando juntos para dar a las empresas acceso a la mejor tecnología de Twilio combinada con los 40 años de trayectoria de Teleperformance respecto a la experiencia del cliente.

Con esta asociación, Teleperformance utilizará las soluciones de Twilio, como Flex, la plataforma de centro de contacto programable basada en la nube de Twilio, para dar a sus clientes acceso a las soluciones líderes del mercado para ofrecer una solución de centro de contacto en la nube. Para ello, se fusionará la tecnología disruptiva de Twilio para centros de contacto con el talento humano y la empatía de líderes de Teleperformance, lo que sentará las bases para la próxima generación de oportunidades de interacción con el cliente.

A largo plazo, Twilio y Teleperformance tienen la intención de aprovechar esta asociación para transformar la manera en que se ofrece la atención al cliente en organizaciones de todos los tamaños y estructuras. El objetivo es desarrollar conjuntamente nuevas soluciones, como la fuerte aparición del vídeo como canal, que se derivan de ambas áreas de conocimiento: la gestión de la experiencia del cliente integrada digitalmente y las comunicaciones en la nube.

Además, Twilio y Teleperformance se relacionarán con organizaciones de todo el mundo con un movimiento común y singular de ventanilla única que proporcionará un compromiso de

clase mundial con el cliente, optimización de procesos de negocio e innovación para apoyar los objetivos de negocio de los clientes y el valor del tiempo de vida del cliente.

Glenn Weinstein, Chief Customer Officer (director de atención al cliente) de Twilio, comentó: "Creemos que las mejores experiencias de los clientes no pueden comprarse, sino que deben construirse. Las empresas que adoptan una mentalidad de "construir o morir" pueden satisfacer mejor las distintas necesidades de sus clientes y construir interacciones verdaderamente diferenciadas. Teleperformance es un excelente ejemplo de cómo hacerlo bien. Además, Teleperformance no ha tenido que construir su solución desde cero, sino que está utilizando las API de Twilio como bloques de construcción para crear la mejor forma de relacionar con el cliente posible. A través de esta asociación, Twilio mejora las capacidades existentes de Teleperformance para la creación de tecnología en beneficio de los consumidores para las mayores marcas y entidades del mundo".

Sidarth Mukherjee, director global de transformación y servicios de conocimiento de Teleperformance, añadió: "Entre los clientes de Teleperformance se encuentran las marcas más grandes y exitosas del planeta, empresas emergentes de la nueva economía y gobiernos que acuden a nosotros por nuestra trayectoria como proveedor de servicios empresariales integrados. Todos ellos dependen de nosotros para cumplir sus objetivos de negocio y ofrecer a sus clientes una experiencia excepcional en cada interacción, independientemente del tema o del canal. Hay una enorme demanda de los clientes de soluciones basadas en la nube para el viaje digital del cliente y nuestra asociación con Twilio da a nuestras capacidades de innovación tecnológica una ventaja a prueba de futuro para nuestros clientes."

-FIN-

Acerca de Twilio Inc.

Millones de desarrolladores de todo el mundo han utilizado Twilio para descubrir la magia de las comunicaciones y mejorar cualquier experiencia humana. Twilio ha democratizado los canales de comunicación, como la voz, el texto, el chat, el vídeo y el correo electrónico, virtualizando la infraestructura de comunicaciones del mundo a través de APIs que son lo suficientemente sencillas para que cualquier desarrollador las utilice, pero lo suficientemente robustas para impulsar las aplicaciones más exigentes del mundo. Al hacer que las comunicaciones formen parte de las herramientas de cualquier desarrollador de software, Twilio permite a los innovadores de todos los sectores -desde los líderes emergentes hasta las mayores organizaciones del mundo- reinventar la forma en que las empresas se relacionan con sus clientes.

Acerca de Teleperformance Group

Teleperformance (TEP - ISIN: FR0000051807 - Reuters: TEPRF.PA - Bloomberg: TEP FP), un grupo global líder en servicios empresariales integrados digitalmente, actúa como socio estratégico de las mayores empresas del mundo en muchos sectores. Ofrece un modelo de servicios de apoyo One Office que combina tres amplias familias de soluciones de gran valor: gestión de la experiencia del cliente, servicios de back-office y servicios de conocimiento de los procesos empresariales. Estas soluciones digitales integrales garantizan el éxito de la interacción con el cliente y la optimización de los procesos de negocio, anclados en un enfoque único e integral de alta tecnología y alto contacto. Los más de 380.000 empleados

del Grupo, con sede en 83 países, dan soporte a miles de millones de conexiones cada año en más de 265 idiomas y más de 170 mercados, en un compromiso compartido con la excelencia como parte del proceso "Más simple, más rápido, más seguro". Esta misión se apoya en el uso de soluciones tecnológicas fiables, flexibles e inteligentes y en el cumplimiento de los más altos estándares de seguridad y calidad de la industria, basados en la excelencia de la Responsabilidad Social Corporativa. En 2020, Teleperformance registró unos ingresos consolidados de 5.732 millones de euros (6.500 millones de dólares, sobre la base de 1 euro = 1,14 dólares) y un beneficio neto de 324 millones de euros.

Las acciones de Teleperformance cotizan en el mercado Euronext de París, compartimento A, y pueden acogerse al servicio de liquidación diferida. Están incluidas en los siguientes índices CAC 40, CAC Support Services, STOXX 600, S&P Europe 350 y MSCI Global Standard. En el ámbito de la responsabilidad social corporativa, las acciones de Teleperformance están incluidas en el índice Euronext Vigeo Eurozone 120, el índice FTSE4Good y el índice Solactive Europe Corporate Social Responsibility (antes índice Ethibel Sustainability Excellence Europe). Para más información: www.teleperformance.com Síguenos en Twitter: @teleperformance

Declaraciones prospectivas

Este comunicado de prensa contiene declaraciones prospectivas en el sentido de las disposiciones de puerto seguro de la Ley de Reforma de Litigios sobre Valores Privados de 1995, que implican riesgos e incertidumbres, incluyendo, pero no limitado a, las declaraciones relativas a los beneficios esperados de la asociación, la capacidad de desarrollar nuevas soluciones descritas en este comunicado y el impacto en el compromiso del cliente. Estas declaraciones prospectivas se basan en las expectativas actuales de Twilio y conllevan riesgos e incertidumbres significativos. Los resultados reales y el calendario de eventos podrían diferir materialmente de los previstos en dichas declaraciones prospectivas como resultado de estos riesgos e incertidumbres, que incluyen los descritos en los archivos de Twilio con la Comisión de Bolsa y Valores de los Estados Unidos, incluyendo los factores discutidos bajo el título "Factores de riesgo" en esos archivos. Las declaraciones prospectivas se refieren únicamente a la fecha de este comunicado de prensa y Twilio no asume ninguna obligación de actualizar o revisar estas declaraciones, salvo que lo exija la ley.