



Communiqué de presse

TP accompagne les entreprises pour adopter et déployer l'IA agentique avec deux nouveaux partenariats dans l'IA

TP intégrera les solutions d'IA agentique des leaders technologiques émergents Ema et Parloa pour aider ses clients à combiner l'IA agentique avec des experts humains. Son objectif est de développer l'orchestration intelligente des services combinant l'IA et l'IE¹ dans le domaine de l'expérience client et les services de back-office.

Paris, le 30 avril 2025 – [TP](#), un leader mondial des services numériques aux entreprises, a annoncé aujourd'hui des partenariats avec les leaders émergents de l'IA agentique, Ema et Parloa. Ces partenariats s'inscrivent dans la stratégie de TP de déployer régulièrement des innovations dans le domaine de l'IA pour aider ses clients à accélérer son adoption, améliorer l'engagement des consommateurs et créer plus rapidement de la valeur dans leurs services de front-office et de back-office.

Cette stratégie souligne l'engagement continu de TP à faire émerger des avancées technologiques qui répondent aux évolutions des besoins du marché. Au début de l'année 2025, TP a lancé un programme d'investissement dans l'IA de 100 millions d'euros destiné à renforcer son leadership en matière de solutions intelligentes et à offrir une plus grande valeur ajoutée à ses clients. Les partenariats du groupe avec Ema et Parloa marquent une nouvelle étape dans cette stratégie, dans la lignée du [précédent partenariat avec Sanas, un expert des solutions de compréhension des conversations en temps réel](#).

Ces investissements visent à une utilisation innovante d'outils d'IA de pointe pour accroître les capacités de travail des experts de TP et proposer un service plus personnalisé, plus empathique et plus efficace aux consommateurs.

« Bien plus que l'adoption des dernières technologies, notre stratégie repose sur l'orchestration de l'innovation avec une équipe hautement qualifiée, des normes et processus stricts et une connaissance approfondie de l'industrie, a déclaré Thomas Mackenbrock, directeur général délégué du groupe TP. Notre mission consiste à offrir des expériences plus intelligentes et plus fluides qui génèrent de la valeur et favorisent une croissance durable. »

« Grâce à la combinaison de l'expertise et de l'empathie humaine avec l'IA agentique de pointe, nous transformons non seulement l'expérience client mais nous poursuivons aussi notre propre transformation digitale. Nous allons au-delà de l'expérience client traditionnelle pour élargir le champ de nos activités dans des domaines à forte croissance qui façonnent l'avenir de notre marché, tout en créant de nouvelles opportunités professionnelles au sein de notre entreprise », a-t-il ajouté.

¹ IE : Intelligence Emotionnelle

Des processus à grande échelle, agiles et personnalisés pour les solutions voix et de back-office

[Ema](#) et TP travailleront conjointement avec des équipes dédiées à l'amélioration et à la mise en œuvre des systèmes agentiques d'Ema pour répondre aux besoins des entreprises dans un large éventail de tâches. De plus, TP devient le partenaire mondial exclusif et l'intégrateur des plateformes et solutions d'agents IA d'Ema pour plus de 400 clients. En 2024, TP a enregistré une croissance à deux chiffres dans les solutions de back-office, un marché qui devrait atteindre environ 320 milliards de dollars au cours des quatre prochaines années¹, soutenu par la croissance des besoins en transformation digitale et la recherche de leviers d'efficacité opérationnelle et économique.

« Notre collaboration avec TP marque une étape décisive dans l'évolution des méthodes de travail où l'IA générative et autonome est facilement combinée à l'expertise humaine pour améliorer à la fois l'expérience et la performance, » a expliqué **Surojit Chatterjee, directeur général et cofondateur d'Ema**. *« En unissant nos agents d'IA de pointe à la présence mondiale et à la puissance opérationnelle de TP, nous permettons aux entreprises d'accroître le potentiel de leurs collaborateurs, d'amorcer une véritable transformation de leur organisation, et de créer des équipes plus agiles, plus inventives et plus résilientes ».*

[La plateforme de Parloa](#) associe avec efficacité ses agents d'IA avec des experts humains, ce qui permet à TP d'améliorer, d'automatiser et d'étendre ses solutions voix multilingues pour interagir avec les consommateurs finaux. En déléguant à l'IA la gestion des demandes basiques des consommateurs, les experts de TP peuvent se concentrer sur la résolution de problèmes plus complexes et à fort impact. Les deux entreprises collaborent étroitement pour améliorer et mettre en œuvre la suite de solutions Parloa et les commercialiser. TP sera le partenaire stratégique de Parloa pour le compte d'une sélection ciblée de clients.

En outre, TP dispose du droit d'investir jusqu'à 15 millions de dollars dans Ema et jusqu'à 10 millions de dollars dans Parloa dans leur prochain tour de financement.

« Notre partenariat avec TP fait progresser la façon dont les entreprises associent l'IA à l'expertise humaine pour obtenir de meilleurs résultats, » a déclaré **Malte Kosub, directeur général et fondateur de Parloa**. *« Pendant des années, l'accent a été porté sur la mise en place de canaux digitaux plus rapides et plus efficaces, souvent au détriment des interactions plus humaines, basées sur la voix, que les consommateurs préfèrent parce qu'elles sont naturellement plus faciles. Les experts de TP pourront facilement déléguer à l'IA les questions courantes des consommateurs, ce qui leur donnera une plus grande flexibilité pour résoudre les problèmes complexes et à fort impact. Cette collaboration illustre la façon dont l'IA peut non seulement transformer l'efficacité opérationnelle, mais aussi améliorer l'intervention humaine pour fournir des solutions innovantes et créatrices de valeur durable à l'intention des clients. »*

Parloa propose sa solution d'IA agentique dans 137 langues et dialectes.

###

¹ Source : *Étude Frost & Sullivan : Global Business Process Management Services Forecast to 2029, publiée en février 2025.*

À PROPOS D'EMA

Ema est basée à Mountain View, en Californie, et est la première plateforme d'IA agentique permettant aux plus grandes entreprises d'automatiser l'intégralité de leurs flux de travail dans n'importe quelle fonction de l'entreprise. Grâce à son offre constituée de centaines d'agents IA préconstruits et à sa plateforme de création d'agents sans code, Ema peut automatiser n'importe quel rôle, du support client aux RH en passant par le juridique et la vente, permettant ainsi aux équipes de se concentrer sur leurs tâches stratégiques. Ema a été fondée en 2023 par Surojit Chatterjee et Souvik Sen, des anciens salariés de Google, Coinbase et Okta, et emploie plus de 100 personnes à Mountain View (Californie) et Bangalore (Inde). Ema est soutenu par des actionnaires de renom tels qu'Accel Partners, Section 32, Prosus Ventures et un grand nombre d'investisseurs de la Silicon Valley, dont Sridhar Ramaswamy (PDG, Snowflake), Divesh Makan (Iconiq Capital) et Jerry Yang (Yahoo). Pour plus d'informations, visitez le site <https://www.ema.co/>

À PROPOS DE PARLOA

Parloa est un leader dans le domaine de l'IA agentique appliqué à l'expérience client. Sa plateforme qui valorise le canal voix associe l'humain et l'IA au sein d'une même équipe afin d'élever le niveau de qualité des services des entreprises grâce à un service client basé sur l'IA, à des conversations naturelles et à des expériences de service client uniques, au téléphone comme par les autres canaux de communication. La plateforme Parloa résout de manière rapide et automatique la plupart des demandes des clients, ce qui permet aux agents du centre de contact de se concentrer sur les problèmes complexes. Fondée en 2018 par Malte Kosub et Stefan Ostwald, Parloa compte aujourd'hui environ 300 employés, à Berlin, Munich et New York. Pour plus d'informations, consulter le site <https://www.parloa.com>.

À PROPOS DU GROUPE TELEPERFORMANCE (TP)

TP (TEP – ISIN: FR0000051807 – Reuters: TEPRE.PA - Bloomberg: TEP FP) est un leader mondial des services aux entreprises en solutions digitales qui allient le meilleur des technologies de pointe à l'empathie humaine. Elles améliorent la gestion de l'expérience client en la rendant plus simple, plus rapide et plus sûre au service des plus grandes marques du monde et de leurs clients. L'offre complète du groupe s'appuie sur l'intelligence artificielle, s'étend du service client en front office aux fonctions de back-office et inclut des services de conseil opérationnel et de transformation digitale à forte valeur ajoutée. TP propose également une gamme de services spécialisés tels que le recouvrement de créances, l'interprétariat et la localisation, les services aux consulats et la gestion des demandes de visa, ainsi que les services d'externalisation des processus de recrutement. Des équipes d'experts et de conseillers multilingues inspirés et passionnés, réparties dans près de 100 pays, et la parfaite connaissance des marchés locaux permettent au groupe d'œuvrer au service des communautés, des clients et de l'environnement. En 2024, TP a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 10 280 millions d'euros (11 milliards de dollars US) et un résultat net de 523 millions d'euros.

Les actions TP, cotées sur Euronext Paris, compartiment A, sont éligibles au service de règlement différé et appartiennent aux indices CAC 40, STOXX 600, S&P Europe 350, MSCI Global Standard et Euronext Tech Leaders. Dans les domaines de la Responsabilité sociétale des entreprises, l'action TP fait partie de l'indice CAC 40 ESG depuis septembre 2022, de l'indice Euronext Vigeo Euro 120 depuis 2015, de l'indice MSCI Europe ESG Leaders depuis 2019, de l'indice FTSE4Good depuis 2018 et de l'indice S&P Global 1200 ESG depuis 2017.

Pour plus d'informations sur le groupe : www.tp.com.

CONTACTS

ANALYSTES ET INVESTISSEURS

Relations investisseurs et
communication financière
Groupe TP
Tél : +33 1 53 83 59 00
investor@teleperformance.com

MÉDIA

Europe
Karine Allouis – Laurent Poinso
IMAGE7
Tél : +33 1 53 70 74 70
teleperformance@image7.fr

MÉDIA

Amérique et Asie-Pacifique
Nicole Miller
Groupe TP
Tel: + 1 629-899-0675
tppublicaffairs@teleperformance.com

tp.com

Teleperformance SE (Societas Europaea) au capital de 151 847 057,5 €. 301 292 702 RCS Paris.
21-25 rue Balzac, 75406 Paris Cedex 08 France. Siret 301 292 702 00059. Code APE 6420Z.