



Teleperformance ist weltweit führend im Outsourcing von „Customer Experience Management“. Auf Deutsch: das französische Unternehmen betreibt Kundenbetreuungs- und technische Supportzentren, in denen es alle Formen des Kundenkontakts über zahlreiche verschiedene Kanäle für Unternehmen, wie z.B. IKEA, übernimmt. Als wahres globales Unternehmen, bedienen sie 140 Länder, hauptsächlich von fünf zentralen Standorten in mehr als 40 verschiedenen Sprachen. Die Kundenbetreuungscentren befinden sich normalerweise in mehrsprachigen Standorten, wie Portugal, Spanien, Griechenland, Malaysia oder Ägypten. Der Grad der eigenen Digitalisierung ist sehr hoch, da Kundenanfragen von der IT vorselektiert und dann an das richtige Support-Center weitergeleitet werden.

Da die Digitalisierung immer wichtiger wird und der Onlinehandel Marktanteile gewinnt, verschwindet der direkte Kontakt zwischen Unternehmen und Endkunde. Daher ist es für Markeninhaber von entscheidender Bedeutung, eine enge Beziehung zu ihren Kunden aufrechtzuerhalten. Da der Betrieb eines eigenen Kundencenters für die Markeninhaber wirtschaftlich recht ineffizient ist, ist die Auslagerung dieser Aktivitäten an Unternehmen wie Teleperformance sinnvoll. Das führt zu einem jährlichen Umsatzwachstum dieses Marktes von 5%. Die Skalierbarkeit ist in diesem Geschäft von hoher Bedeutung. Somit gewinnt Teleperformance, welches doppelt so groß ist wie die Nummer zwei Concentrix und sogar dreimal so groß wie die Nummer drei Atento, zunehmend Marktanteile, da es die ausgelagerten Verträge effizienter betreiben kann. Dies führt zu einem strukturellen organischen Umsatzwachstum von nahezu 10%. Sobald Teleperformance einen Outsourcing-Vertrag gewinnt, ist es sehr unwahrscheinlich diesen wieder zu verlieren und ein In-Sourcing findet praktisch nicht mehr statt. Solange die Qualität des Endkundenservice hoch ist, wird der Vertrag auch nicht an einen der Wettbewerber von Teleperformance übertragen. Die hohe Wachstumsrate ist auch der primäre Margentreiber. Neben der Verbesserung der operativen Prozesse ist der Skaleneffekt der Hauptbestandteil für die Erzielung höherer Margen. Diese stiegen in den letzten fünf Jahren von 9,7% auf 14,3% (EBITA), wobei weitere Steigerungen erwartet werden. Vor kurzem hat Teleperformance einen großen Vertrag mit Regierungsbehörden abgeschlossen, was eine richtungsweisende, positive Veränderung sein könnte. Einige große englischsprachige Länder haben ihre Visumantragsverfahren an das französische Unternehmen ausgelagert. So wird sich Teleperformance weltweit 40 Millionen Visumantragsteller annehmen. Dies könnte die Tür für weitere Verträge mit Behörden öffnen.

Die Bewertung von einem KGV von 28 für 2021 ist kein Schnäppchen, aber es handelt sich um ein sehr defensives Geschäft mit einem hohen organischen Wachstum. Die Vorhersehbarkeit des Wachstums ist recht hoch und selbst im Jahr 2020 mit der schlimmsten Rezession seit dem Zweiten Weltkrieg, dürfte das Unternehmen im hohen einstelligen Bereich wachsen. Da bisher nur 25% der Kundenbetreuungs- und technischen Supportzentren ausgelagert sind und der verbleibende Teil intern liegt, gibt es weiterhin viel Raum für Wachstum. Die Aktie gehört derzeit zu den Top 10 und ist seit Mai 2018 Teil des Portfolios.



avant-garde Stock Fund

Investments explained

©2021. Alle Rechte vorbehalten. Dieses Dokument ist eine Marketingmitteilung und richtet sich ausschließlich an Anleger und Berater, die gemäß der 4. EU Richtlinie (2004/39/EC) als professionelle Marktteilnehmer (bzw. für die Schweiz: „qualifizierter Anleger“ gemäß Art. 10 Abs. 3 KAG i.V.m. Art. 6 KKV) klassifiziert sind und keinerlei Erwerbsbeschränkungen hinsichtlich der Investmentfondsanteile zum Beispiel aufgrund ihrer Nationalität oder ihres Herkunfts- oder Aufenthaltslandes unterliegen. Der Inhalt dieses Dokuments darf ohne die vorherige schriftliche Zustimmung der Fiducum AG nicht an Dritte weitergegeben oder Dritten in sonstiger Weise zur Kenntnis gebracht werden. Die Weitergabe an Privatkunden (bzw. für die Schweiz: an nicht gemäß Art. 10 Abs. 3 KAG i.V.m. Art. 6 KKV geltende qualifizierte Anleger) ist nicht gestattet. Diese Unterlage dient ausschließlich Informationszwecken und stellt keine Aufforderung zum Kauf oder Verkauf von Fondsanteilen dar. Die zur Verfügung gestellten Informationen bedeuten keine Empfehlung oder Beratung und ersetzen nicht eine an den persönlichen Verhältnissen des Kunden ausgerichtete Anlageberatung, insbesondere nicht in der Form einer individuellen Anlageempfehlung. Die Meinungen sind die des Fondsmanagers zum Zeitpunkt der Veröffentlichung und stimmen möglicherweise nicht mit dessen Auffassung zu einem späteren Zeitpunkt überein. Diese dienen dem Verständnis des Anlageprozesses und sind nicht als Anlageempfehlung gedacht. Holdings und Allokationen können sich ändern. Es kann keine Gewähr dafür übernommen werden, dass Prognosen erfüllt werden. Trotz größter Sorgfalt bei der Zusammenstellung der in dieser Produktinformation enthaltenen Angaben kann eine Haftung für deren Richtigkeit nicht übernommen werden. Es besteht auch keine Garantie oder Gewährleistung auf Genauigkeit, Vollständigkeit oder Eignung für einen bestimmten Zweck. Diese Angaben beinhalten kein Angebot eines Beratungsvertrages, Auskunftsvertrages oder zum Kauf/Verkauf von Anteilen des Fonds. Die in diesem Dokument genannten Fonds sind in Deutschland, Luxemburg, Schweiz und Österreich zum öffentlichen Vertrieb zugelassen. In allen anderen Ländern erfolgen Zeichnungen ausschließlich im Rahmen von zulässigen Privatplatzierungen. Wertentwicklungen in der Vergangenheit sind keine Garantie für zukünftige Erträge. Der Wert der Anteile kann schwanken und wird nicht garantiert. Allein verbindliche Grundlage für den Erwerb ist der jeweils gültige Verkaufsprospekt mit den Verkaufsbedingungen. Ein Exemplar kann schriftlich angefordert werden bei: Augur Capital AG, Westend str. 16-22, D-60325 Frankfurt am Main. (Für die Schweiz: Prospekt und vereinfachter Prospekt, Statuten oder Fondsvertrag sowie der Jahres- und Halbjahresbericht können beim Vertreter sowie beim Vertriebssträger in der Schweiz kostenlos bezogen werden).