



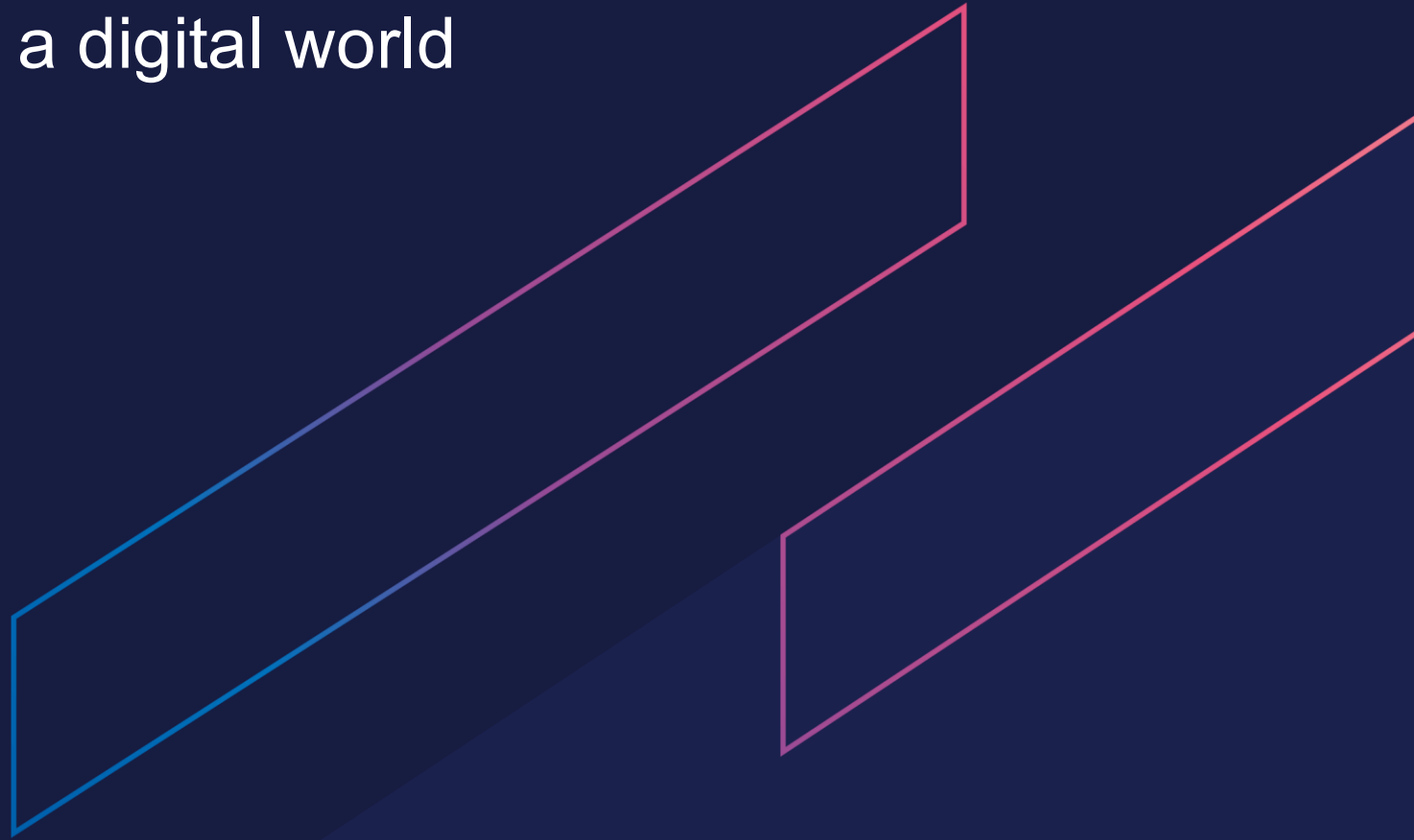
tessi

Business Process Services
in a digital world

Présentation Corporate
2024

Présentation du groupe Tessi

Business Process Services in a digital world



Tessi en un clin d'œil

Notre promesse

Créer de la valeur
dans les processus
des entreprises
et améliorer
l'expérience client
dans un monde de plus
en plus complexe
et transformé
par la technologie

532M€

chiffre d'affaires 2023

2 000+

clients

15 pays

BUSINESS PROCESS SERVICES

TECHNOLOGIE

CONSEIL & INTÉGRATION

Externalisation de processus métiers

- Savoir-faire complet du back-office au front-office
- Document processing, Gestion déléguée, KYC / Fraude, Relation client
- 12 000 agents, augmentés par l'intelligence artificielle
- 30 sites industriels en France, nearshore, offshore

Edition de logiciels

- GED / Workflows, Archivage électronique, Plateforme IA/BPA low code
- Facture électronique, Confiance numérique, CCM / LRE
- 700 collaborateurs dédiés à la Tech - Top 30 éditeurs (Truffle 100)
- 3 pôles de R&D : 2 en France, 1 en Espagne

Consulting, intégration et optimisation de processus

- De l'expérience client (CX) à l'expérience employé (EX)
- Gestion de projets technologiques complexes
- Partenariats technologiques clés
- 450 consultants avec forte présence internationale

Organisation globale de Tessi

5 Business Units

complémentaires
couvrant l'ensemble
de notre proposition
de valeur

BUSINESS PROCESS SERVICES

tessi

France

ADM
value

tessi

International

Externalisation de processus métiers

TECHNOLOGIE

Innovation&trust

La digital factory de Tessi

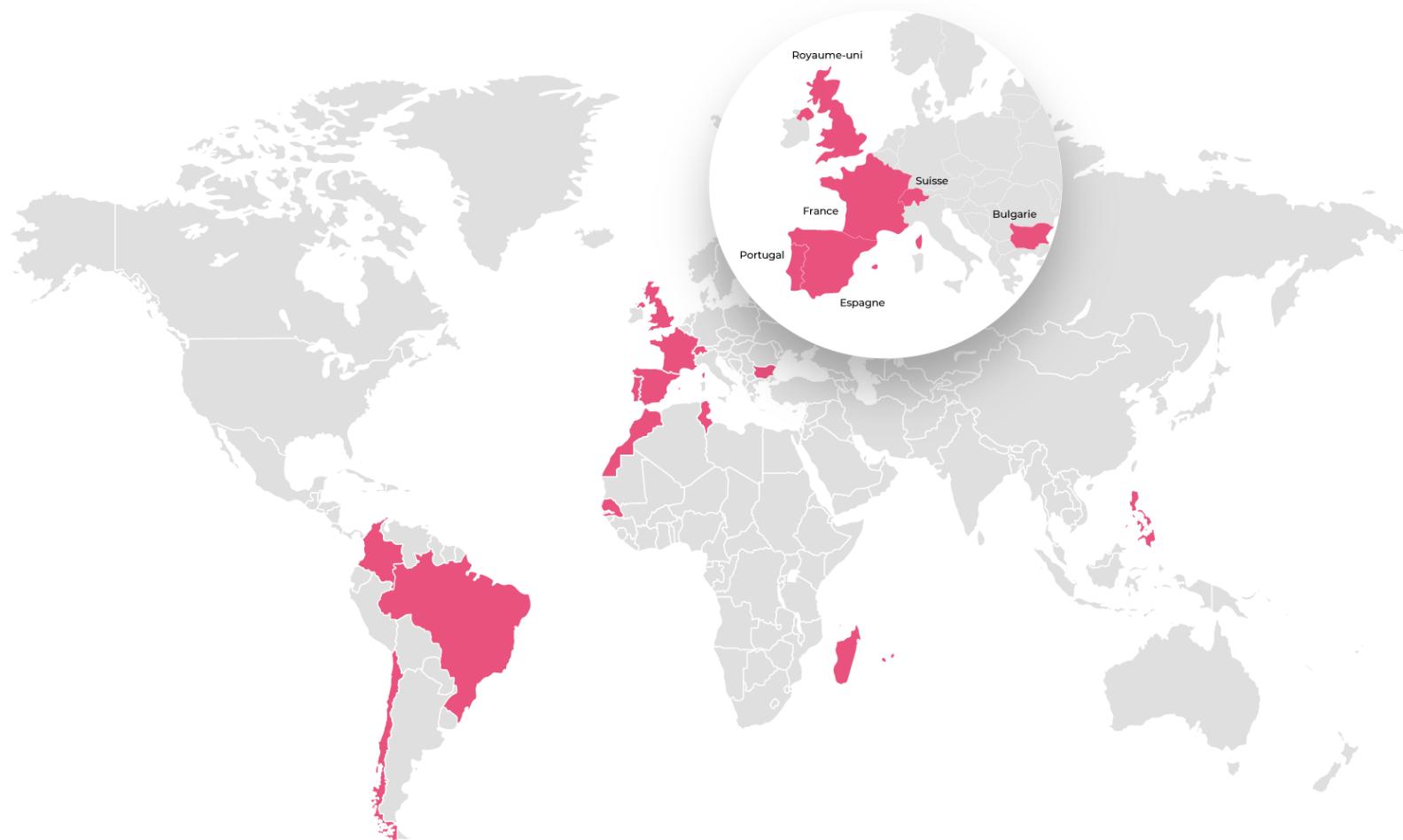
Edition de logiciels

CONSEIL & INTÉGRATION

VILT

Consulting, intégration et optimisation de processus

Nos implantations



15

Pays couverts dans le monde

France, Espagne, Portugal,
Bulgarie, Angleterre, Suisse,
Brésil, Chili, Colombie,
Tunisie, Île Maurice,
Madagascar, Philippines,
Maroc et Sénégal

Notre développement



Nos engagements



e-conformité

- GDPR Ready !
- Certification ISO 9001 et ISO 18295-1 des sites de production
- Démarche qualité, conformité et sécurité
- Conformité réglementaire (Bâle III, Loi Eckert, Allure...)



e-confiance

- Autorité de certification et opérateur de confiance numérique certifié ANSSI
- Certification NF 461 : copie fiable et archivage à valeur probatoire
- certification NF 544 : numérisation fidèle de documents papier
- Hébergement : Certification ISO 27001 et HDS (Hébergeur de Données de santé)
- Membre e-Futura, FNTC, commissions AFNOR...



éco-responsabilité

- Adhérent au Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2011
- Signataire de la charte Numérique Responsable de l'INR
- 3 entités labellisées NR
- EcoVadis 2023 - Bronze



Références

Ils nous font confiance



SAMSUNG



Tessi France, expert français du BPS

tessi
France

5 000
agents experts

30 sites
de production



Une offre unique de **services externalisés** et **plateformes digitales** au service de la **conformité** et de la **performance** de vos métiers

Nos engagements :

- Conformité et traçabilité
- Engagement de résultats
- Variabilité des coûts et souplesse d'activité
- Gains financiers



PROCESSUS DOCUMENTAIRES

- Digitalisation des flux entrants
- Contrôles documentaires
- Editique et communication client multicanale



PROCESSUS MÉTIERS

- Délégation de gestion
- Plateformes digitales
- Marketing client



FACTURE ET PAIEMENT

- Facture électronique
- Chèque bancaire
- Encaissements

Compétences humaines et technologies au service de nos clients

tessi
France



Un savoir-faire industriel d'externalisation des processus

- **30** centres de production industriels
- **5 000** agents experts des processus documentaires et back-office
- **335 Millions** de documents traités par an
- **10 Millions** de personnes protégées gérées en assurance santé / prév.
- **4 Millions** de dossiers bancaires gérés par an (KYC, EER, etc)



Des technologies performantes d'automatisation et de gestion

- **Plateforme de pilotage** des traitements et de la traçabilité de bout en bout
- **Automatisation par l'IA** et moteurs d'analyse documentaire
- **GED et archivage électronique** à la demande en mode SaaS
- **Progiciels métiers** de gestion en assurance
- **Plateforme digitale de gestion des flux sortant** en multicanal
- **Plateforme de facturation électronique** PDP



Un hébergement sécurisé et souverain, des solutions certifiées

- **6** datacenters en Europe
- **Hébergement ISO 27001 / HDS**
- **Numérisation fidèle** NF544
- **Archivage à valeur probatoire** NF461

ADM Value, notre filiale sur la relation client

ADM
value

6 500
agents experts

30 sites
de production
onshore et offshore

18 langues
déjà opérées



NOTRE PROPOSITION DE VALEUR :

Améliorer la performance des activités en combinant :



→ Des solutions digitales et omnicanales



→ Une stratégie right-shore



→ Le meilleur de l'intelligence artificielle (IA),
de l'intelligence humaine (IH)
et de l'intelligence émotionnelle (IE)

Nos implantations :



France
700 positions



Madagascar
2 500 positions



Maroc
2 500 positions



Sénégal
400 positions



Île Maurice
120 positions



Espagne
270 positions



Nous créons une **solution sur mesure**,
adaptée aux besoins d'aujourd'hui et de demain

ISO 18295-1, ISO 9001 sites certifiés



RGPD / BCR conformité

Des solutions « IA embarquées » dans nos offres de relation client

ADM
value



Agent augmenté

- IA conversationnelle formation
- Gestion des demandes en **multilingue**
- Copilotes IA et bases de connaissance
- Assistant temps réel : « meilleure prochaine action »

Focus qualité



Automatisation & bots

- ChatBOT & VoiceBOT
- IA générative : réponse automatisée aux écrits
- Résumés et qualification automatique des contacts

Focus productivité



Data & voix du client

- BI : analyses avancées et croisées des KPI
- Analyses et modèles prédictifs de vente
- Speech Analytics

Focus pilotage

Tessi International, filiale BPS du Groupe pour les clients internationaux

tessi
International

500
agents experts

3 pays
Suisse, Chili, Colombie



Processus documentaires

- Digitalisation des flux entrants
- Contrôles documentaires
- Editique et communication client multicanale



Processus métiers

- Délégation de gestion
- Plateformes digitales

Nos implantations :



Suisse



Chili



Colombie



Filiales expertes en **services externalisés** et **plateformes digitales**
pour les institutions bancaires, assurances et entités publiques
d'Amérique Latine et des pays germanophones

Innovation&trust, la digital factory de Tessi

Innovation&trust
La digital factory de Tessi

3 centres de R&D
en Europe

6 data centers
en Europe



Editeur de logiciels innovants, nous développons les **solutions numériques** qui replacent l'**humain au cœur des parcours**

CONFIANCE NUMÉRIQUE

- Signature électronique
- Vérification d'identité à distance
- Services Tiers de confiance



GESTION DE CONTENUS ET PROCESSUS MÉTIERS

- Archivage électronique
- GED / ECM, Workflow, Case management
- Business Process Automation



PLATEFORME E-SANTÉ

- Digitalisation des parcours patient
- E-Consentement
- Préadmission
- Suivi médical



Un statut de tiers de confiance reconnu et certifié

Innovation&trust
La digital factory de Tessi

Des experts

hautement qualifiés
en cybersécurité et
confiance numérique



+ de 500

bureaux
d'enregistrement
(AED) en France



Des certificats reconnus

par les principaux
navigateurs et systèmes
d'exploitation du marché



+ de 25 000 clients

dans les secteurs publics
et privés (banques,
assurances, industries, etc.)



Un service
de haute disponibilité
24/7



Des datacenters
souverains
et évolutifs vers

**SecNum
Cloud**



+ de 200M

Digital Covid Certificates
délivrés



+ de 20 000 certificats

émis chaque année



VILT, la filiale de conseil et d'intégration du groupe Tessi

VILT ➤

450

consultants experts

400+

clients dans le monde

24/7

support et services managés



Portefeuille d'activités

- Total Experience & IA
- Expérience client
- Expérience employé
- Solutions SAP



Géographies

Equipes réparties dans le monde entier
Plusieurs modèles possibles :

- Sur site
- Onshore
- Nearshore
- Offshore
- Hybride

Notre proposition de valeur :

Nous créons des expériences clients et employées engageantes et réussies grâce à une stratégie **Total Experience**



Total Experience (TX) est une stratégie utilisée par les organisations prospères pour améliorer à la fois la satisfaction des clients et celle des employés

Au lieu de traiter séparément l'expérience client (CX) et l'expérience employé (EX), **Total Experience** les intègre ensemble

VILT est partenaire intégrateur des leaders du marché

Ils nous font confiance

opentext™

quadient

Adobe

precisely

FIS

M-Files®

ESKER®

Hyland™

compart
A GENI COMPANY

Rocket®
software

SAP

aws

Google Cloud

Azure

answer
MODULES

CASSIA
CONTENT MANAGEMENT

RAVENBLACK
TECHNICAL SERVICES

shinydocs

DEEDCON
CONSULTING SOLUTIONS PARTNERSHIP

IXTENT™

RM System

tcf.

Tessi et l'intelligence artificielle (IA)



Notre ambition sur l'IA

Notre ambition est de devenir
un leader dans l'intégration de l'IA
dans les processus que nos clients nous confient

Notre ADN très opérationnel et notre parfaite connaissance
des processus de nos clients font de nous un acteur de premier
plan pour identifier et industrialiser les cas d'usage de l'IA de demain



L'IA au sein du groupe Tessi



L'IA est au cœur de nos activités back-office et documentaires

tessi

France & international

IA



OCR avec IA générative pour le traitement documentaire

Exemples : factures santé, CNI, bulletins de salaires...



Assistants métiers pour les agents back-office

Exemples : traitement de dossiers retraite, crédit...



Analyses Data

Exemples : prédictif, lutte contre la fraude...
(utilisation des données si autorisation client)



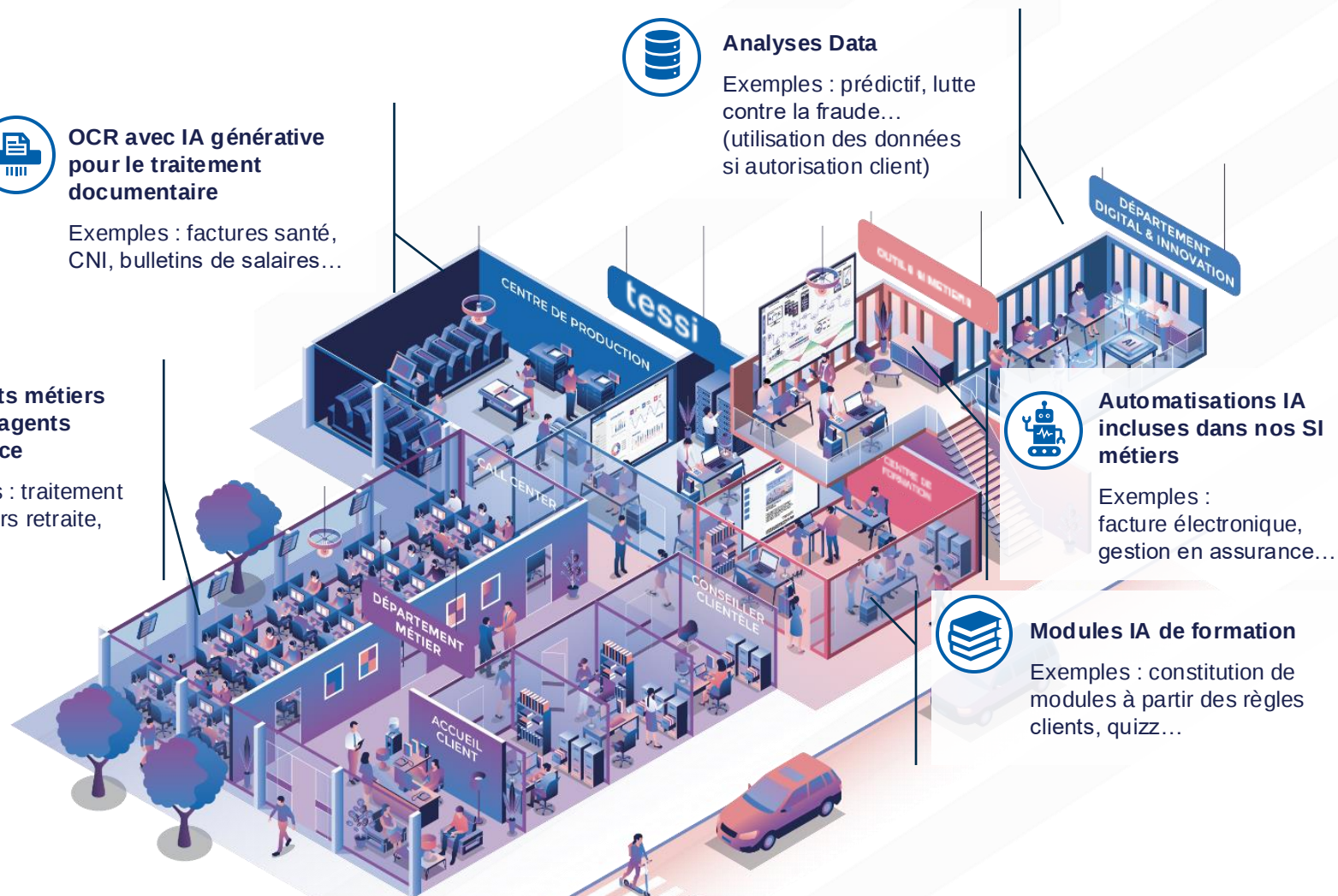
Automatisations IA incluses dans nos SI métiers

Exemples : facture électronique, gestion en assurance...

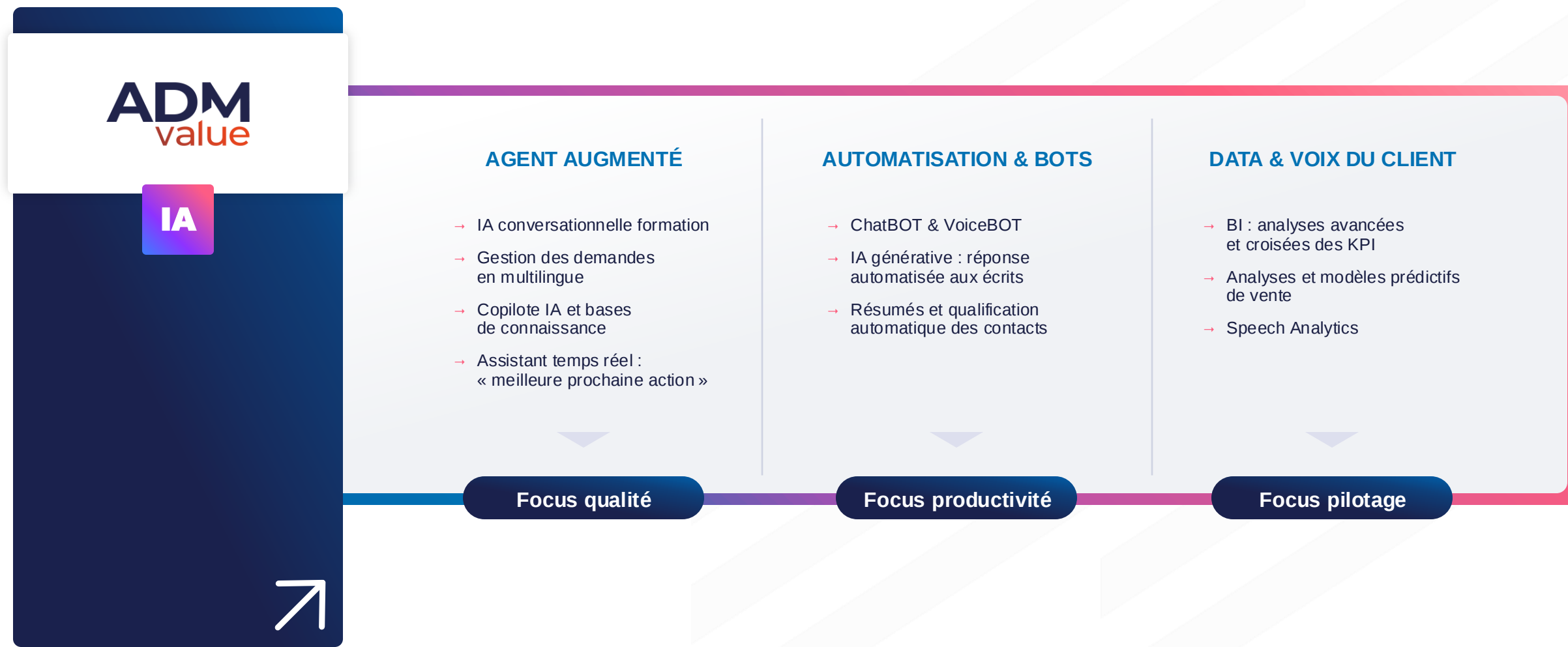


Modules IA de formation

Exemples : constitution de modules à partir des règles clients, quizz...



Des solutions « IA embarquées » dans nos offres de relation client



Sqalia BPA : notre solution d'optimisation des processus AI-native

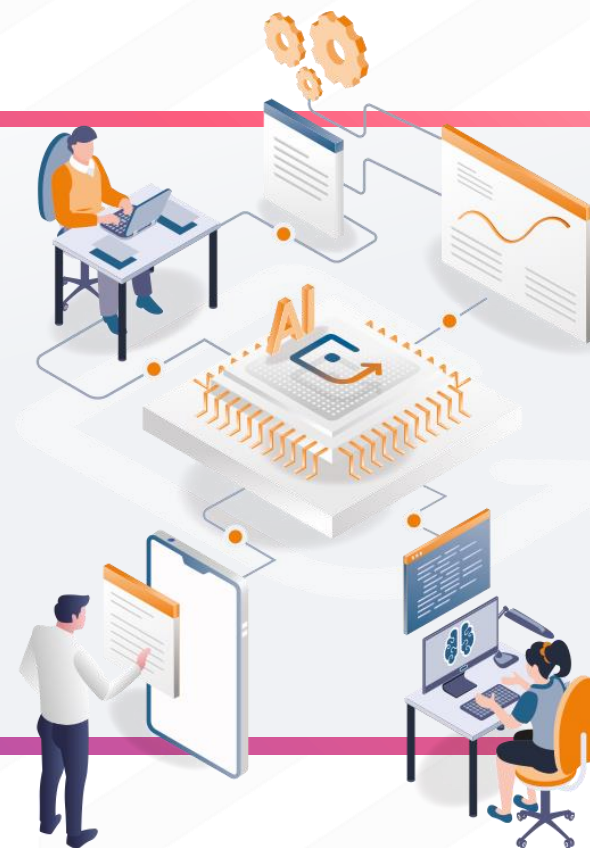
Innovation&trust
La digital factory de Tessi

IA



Solution d'optimisation intelligente des processus métiers, construite autour et avec l'IA

- Conçue autour des IA de type **GenAI / LLM** les plus en pointe
- **Automatisation** et **optimisation en continu** des processus, simplement et sans intervention technique
- Réduction des **coûts opérationnels**
- **Satisfaction** clients et collaborateurs
- Maîtrise de **l'empreinte carbone**



Sqalia BPA se compose de 3 modules et d'un coéquipier intelligent

Studio

L'atelier pour **configurer** les processus, tâches, formulaires et skills d'intégrations

En **langage naturel**
puis No Code / Low Code

Business App

L'application pour accéder, exécuter et **automatiser** les tâches

Lecture **intelligente et sémantique**
de documents

Cockpit

Le tableau de bord pour **piloter proactivement** vos processus

Simulation (what If) de l'impact
de conditions variées

Propositions **d'optimisations automatiques** des processus



Tardibot

✓ Le coéquipier de **tous les acteurs** dans **toutes leurs activités**

L'IA est au cœur de l'offre Total Experience de VILT

VILT

IA



Total Experience (TX) est une stratégie utilisée par les organisations prospères pour **améliorer à la fois la satisfaction des clients et celle des employés**

Au lieu de traiter séparément l'expérience client (CX) et l'expérience employé (EX), **Total Experience les intègre ensemble**



Formations aux outils IA des partenaires technologiques comme Adobe



Intégration de briques IA propriétaires en complément des logiciels partenaires de VILT

Les engagements RSE de Tessi



Nos engagements RSE



Statut BRONZE pour Tessi avec une note de 56/100 en 2023, qui nous permet de confirmer notre statut de fournisseur possédant **une démarche d'amélioration continue** de notre management de la RSE.



Objectif feuille de route RSE 2021- 2025 :
statut *EcoVadis Platinum* pour l'exercice 2025











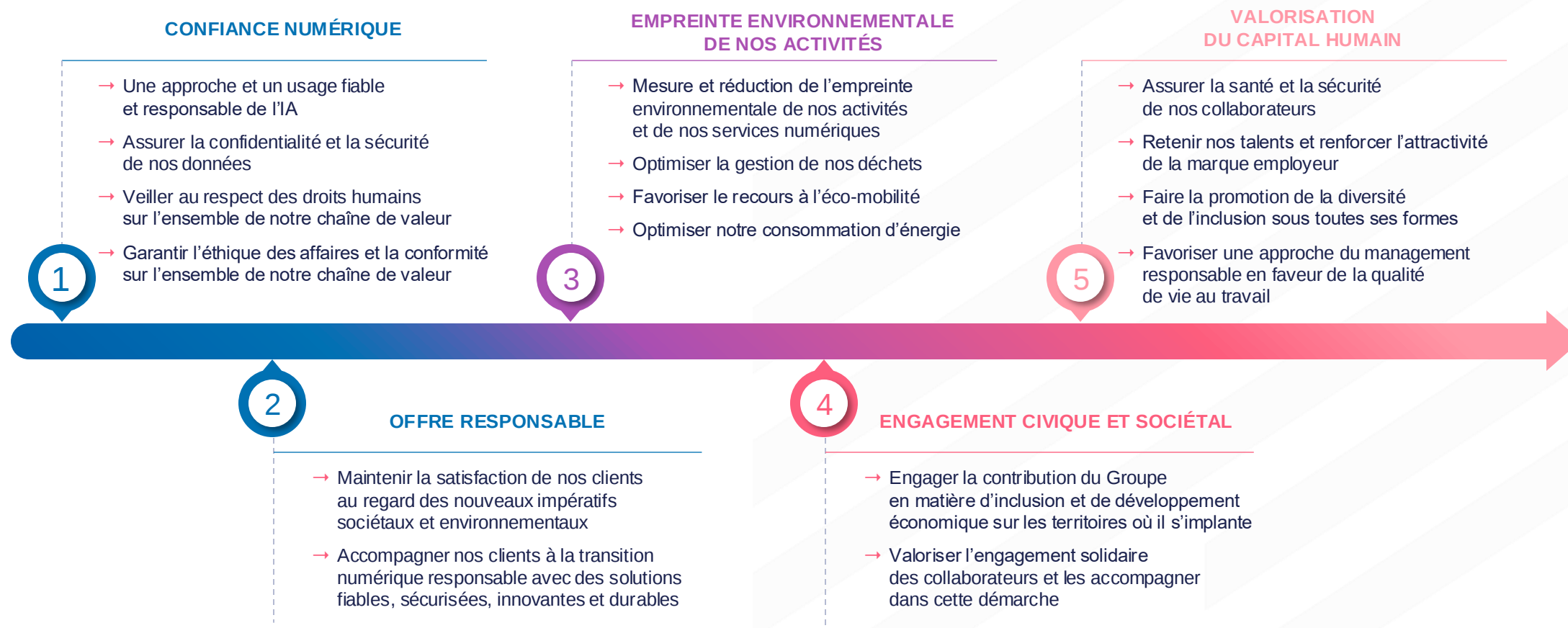






Roadmap 2021 - 2025

Conscient des enjeux RSE, **Tessi s'engage fermement dans une démarche de responsabilité sociétale**, reflétée par notre contribution active aux Objectifs de Développement Durable (ODD) et notre adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact). Notre politique RSE est bâtie autour d'une feuille de route qui vient soutenir le développement et la croissance de Tessi, en réponse aux attentes de l'ensemble de nos parties prenantes.



Tessi, engagé pour un numérique plus responsable



TESSI A SIGNÉ LA CHARTE DU NUMÉRIQUE RESPONSABLE DE L'INR (FÉVRIER 2022)



OBJECTIF VISÉ

Réduire les impacts environnementaux, sociaux et éthiques de toutes nos activités :

- en augmentant la part de notre CA réalisé au travers d'offres & solutions numériques plus sobres et durables
- en faisant évoluer nos propres pratiques numériques



LA RÉPONSE DE TESSI

- Sensibiliser et faire monter en compétence les équipes
- Mesurer, optimiser et réduire les impacts de nos équipements, infrastructures réseaux, datacenters, solutions et services numériques
- Concevoir les nouvelles solutions et services numériques Tessi selon les référentiels en vigueur en matière d'écoconception et d'accessibilité numérique
- Allonger la durée de vie de nos équipements et gérer leur fin de vie en favorisant leur réemploi et leur recyclage
- Labellisation NR Niveau 1 de 3 de nos entités liées aux activités technologiques et de conseil en transformation digitale du Groupe (Conseil & Intégration Suisse, Tessi Technologies et Innovation&trust France)



Tessi, engagé pour un numérique plus responsable

Le **numérique responsable** est une démarche d'amélioration continue qui vise à réduire **l'empreinte écologique, éthique et sociale du numérique** en matière de :

1. Fabrication / achat des équipements informatiques

Intégration d'exigences type labellisation EPEAT Gold ou TCO dans le choix de nos fournisseurs d'équipements informatiques.

2. Usage au quotidien

3. Gestion des réseaux & infrastructure IT

Notre démarche numérique responsable se traduit également au travers des exigences que nous avons vis à vis de nos partenaires hébergeurs engagés eux-mêmes dans une démarche éco-responsable. **Nos datacenters sont certifiés ISO 50001** et ont introduit les énergies renouvelables dans leur approvisionnement en énergie. Enfin, des actions visant à optimiser l'efficacité énergétique des infrastructures sont en cours de définition et d'implémentations.

Le groupe Tessi intègre désormais le **Numérique Responsable** à sa démarche RSE. Découvrez pourquoi et comment dans [cette vidéo](#)



OBJECTIF FEUILLE DE ROUTE RSE 2021- 2025

- **100%** des collaborateurs sensibilisés aux enjeux NR en 2025
- **100%** des nouvelles solutions Tessi intégrant des critères d'éco-socio-conception
- **100%** de nos équipements IT labellisés EPEAT Gold ou TCO
- **100%** de nos centres données certifiés ISO 50001 et alignés avec les exigences du code de conduite européens

tessi

Contactez-nous

L'équipe Com'Corp'
communication@tessi.fr



www.tessi.eu