



**Informe
de actividad
2019**



tessi

El 2019 fue un año intenso para nuestro Grupo, y terminó con la adquisición de ADM Value, posicionando a Tessi en el Top 15 de los operadores europeos de la Relación con el Cliente.

Ahora contamos con 20 centros de llamadas multicanal en Francia, Europa y offshore, y con esta adquisición confirmamos nuestro objetivo de estar presentes en todas las etapas de la experiencia del cliente.

Mensaje de la presidenta del Comité Ejecutivo

El 2020 sigue en la misma línea.

Presentes en 14 países, **consolidamos nuestra actividad principal** combinando experiencia de usuario (UX), tecnologías, servicios externalizados e innovación, convirtiendo así a Tessi en un auténtico **Proveedor de Servicios Digitales (PSD)**.

Presentamos a nuestros clientes una **oferta global**, que combina **back y front office** con un enfoque **100 % digital**. Esta estrategia ha sido especialmente pertinente durante la crisis sanitaria de la COVID-19.

Ante esta situación inédita, Tessi ha sabido encontrar nuevas formas de organizarse y adaptarse, y ha seguido adentrándose en el mundo digital y diversificando su oferta:

- ▀ aplicación de herramientas y procedimientos que permiten **proteger a nuestros 13 045 empleados** y sus flujos de datos,
- ▀ aceleración de los desarrollos en torno a nuestras **plataformas digitales**, integrando en ellas diferentes tecnologías editadas por Tessi y completadas con las soluciones innovadoras de nuestros socios,
- ▀ valorización de nuestra oferta y nuestros equipos que permite ofrecer al mercado unas soluciones adaptadas a las necesidades de **comunicación virtual**.

Entre las tendencias que más impacto están teniendo ya en nuestra oferta destacan ante todo **la inteligencia artificial**, la **robotización de procesos y las plataformas multicanal**.

Estas plataformas multicanal son indispensables para dominar a la perfección el tratamiento de datos, con los siguientes factores clave para nuestros clientes:

- ▀ recopilar,
- ▀ analizar,
- ▀ y tratar las masas de datos generadas, con un enfoque interactivo, que garantiza el mantenimiento de la **relación con el usuario sin fisuras**.

SITUÁNDONOS EN LA CONVERGENCIA ENTRE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y EL TRATAMIENTO DE DATOS, HACEMOS POSIBLE Y TANGIBLE ESTA INTERACTIVIDAD.



La innovación sigue siendo uno de nuestros ejes de desarrollo importantes, a través de nuestro centro de investigación **Tessi Lab**, el **Centro de Excelencia Tessi de Automatización Inteligente (CETIA)** y nuestro programa europeo de aceleración de start-up **Pépites Shaker**.

Llevamos a cabo la **conexión entre tecnología, contenido y datos**, proponiendo al mercado una nutrida oferta, que combina digitalización de procesos, back office empresarial, relación con el cliente, marketing orientado al cliente, consultoría e integración, edición de software, centros de datos, cloud computing e incluso ciberseguridad.

Nuestra capacidad para **combinar estas pericias** es para este año - y será para los años siguientes - una **ventaja diferencial**.

Por último, **nuestro gran activo son nuestros empleados** y nuestra capacidad para favorecer la evolución de nuestros talentos en la empresa. Ahora, más que nunca, hemos de ser capaces de acompañar la evolución de los perfiles para responder a la evolución de los nuevos usos, pero también hemos de ser capaces **de resultar atractivos para las nuevas generaciones** que llegan al mercado laboral. Los millenials serán uno de los objetivos en los que se centrará nuestra visión de RR. HH. para los próximos años.

AUDACIA, EXCELENCIA, CONFIANZA E INTERÉS POR EL CLIENTE SON LAS BASES DEL ADN DE TESSI.

Aglutinando de este modo a todas las partes interesadas, seguiremos **situando a Tessi como líder en sus mercados nacionales** pero con la vista puesta también en **nuevos horizontes**.

Claire Fistarol

Presidenta del Consejo de Administración



ÍNDICE

- 4  Referentes
- 5  Una estrategia de crecimiento internacional
- 6  Tessi, un actor destacado en la externalización de procesos empresariales (Business Process Outsourcing)
- 8  Las soluciones Tessi
- 16  El compromiso: la confianza digital
- 18  Juntos por una sociedad sostenible
- 20  Una empresa involucrada
- 22  Una estrategia comprometida con nuestro futuro
- 24  Más información

Referentes



Digitalización de los procesos documentales



Relación con los clientes & Marketing



Back office empresarial



Consultoría & integración



Servicios de centros de datos & cloud computing



Edición de software

503 M€
de cifra de negocio
(proforma)

59,5 M€
de resultado operativo corriente
(proforma)

71
ofertas de servicios y tecnologías

13 045
empleados en todo el mundo

68 % de mujeres

40 % de mujeres en el consejo de vigilancia

2019

Adquisición Orone

Adquisición ADM Value

2018

Signatario de la Carta de la diversidad

Embajador de Global Compact Francia

Implantación del Código deontológico

2011

adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

2001

entrada en bolsa

1971

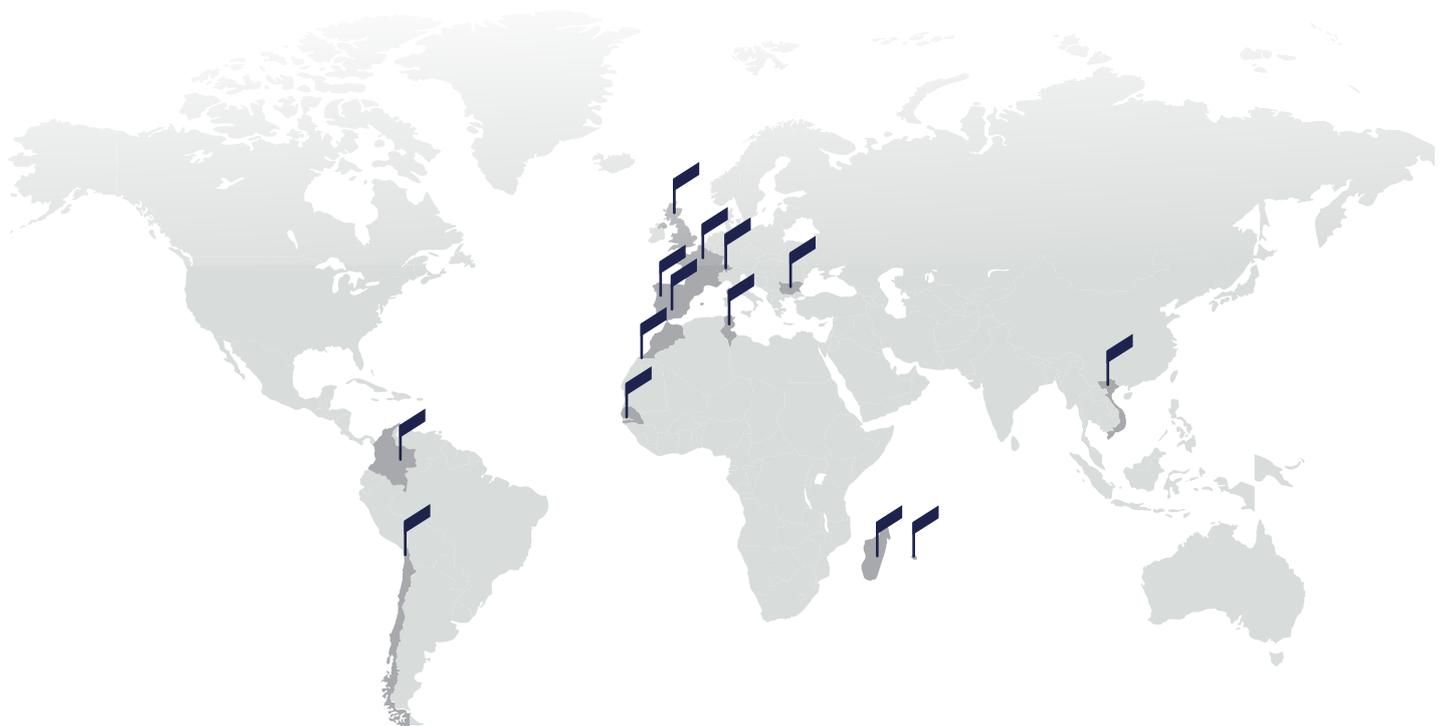
creación de Tessi

Una estrategia de crecimiento a escala internacional



Actor destacado de los Business Process Services (BPS) en Francia, en Europa y en Latinoamérica

- Francia
- Inglaterra
- Bulgaria
- Chile
- Colombia
- España
- Isla Mauricio
- Madagascar
- Marruecos
- Portugal
- Senegal
- Suiza
- Túnez
- Vietnam



Tessi, actor destacado de Business Process Outsourcing (BPO)

Tessi está reconocido en los mercados de referencia como un actor destacado en Business Process Outsourcing (BPO), es decir, **la externalización de procesos empresariales en back-office** (tareas internas de la empresa, como la facturación, los procesos de RR. HH...) o **front-office** (servicios al cliente como el marketing o la asistencia técnica).

Es la actividad fundamental del Grupo, que con los años ha ido evolucionando para integrar **soluciones con un alto valor añadido tecnológico**, que complementan las prestaciones de front o back office empresarial.

Desde hace ya mucho tiempo, **hemos decidido editar muchas soluciones** en torno a nuestras actividades de digitalización de los procesos. Actualmente, **nuestra oferta comercial se compone de más de 70 propuestas**, como el reconocimiento automático de documentos, nuestras soluciones de pago o firma electrónica, la digitalización de contratos, el archivado electrónico...

Con nuestras últimas adquisiciones, hemos seguido **reforzando nuestra oferta** inicial: centro de **Relación con el Cliente** (llamadas entrantes o salientes a través de ADM Value), **gestión y trazabilidad de los métodos de pago** y de los flujos documentales entrantes (Orone), **delegación de la gestión del mercado de seguros** (Owliance), **cloud computing** (Todo En Cloud) o **ciberseguridad** (Certigna)...

Con el paso de los años, el grupo Tessi se va transformando para convertirse en un **actor destacado en el mundo de los Proveedores de Servicios Digitales (PSN)**, posicionando a nuestro Grupo como un prestatario que aúna **pericia humana, tecnología e innovación**.

Nuestra estrategia se enmarca en una estrategia innovadora, centrada en todo momento en

la excelencia

Un solo objetivo dirige nuestras acciones:

el interés por el Cliente

Gracias a nuestros 13 045 empleados y nuestra presencia en 14 países, con algo más de 503 millones de euros de cifra de negocio (proforma), somos indiscutiblemente una empresa orientada a los **servicios externalizados y la tecnología** a escala internacional.

La crisis del coronavirus ha reforzado nuestros lazos de proximidad con nuestros clientes y la confianza en nuestras relaciones diarias en medio de un contexto complejo.

¿Cuál es nuestro punto fuerte? Una facilidad de adaptación y una auténtica capacidad para presentar una oferta cada vez mejor.

A lo largo de toda la experiencia del cliente, Tessi puede ofrecer una solución acompañada de la prestación de servicios externalizados:

- ✦ **consultoría**, auditoría o asistencia para la ejecución de proyectos,
- ✦ definición de la **experiencia del cliente** (UX/UI) hasta el diseño y la gestión de programas de gestión de programas relacionales,
- ✦ **digitalización multicanal** de los procesos documentales financieros (cheques, cobros...) o no financieros (contratos, correos, inicio de la relación, KYC...),
- ✦ **back office empresarial** mediante una gestión delegada parcial, total o mediante la puesta a disposición de empleados a través de pantallas conectadas, así como operaciones de llamadas entrantes o salientes,
- ✦ **edición de software**: firma electrónica, CRM, archivado electrónico con valor legal, carta certificada electrónica, big data, EDI bancario, cobros, digitalización de facturas y notas de gastos, suscripción digital, seguridad documental, gestión de salud y previsión, automatización de marketing o incluso criptografía «as a service»,
- ✦ **integración con valor añadido** completando sus propios programas de software de herramientas externas,
- ✦ **datacenter & cloud computing** ofreciendo al mercado una auténtica nube privada segura y conforme a las normas 27001.

Cultivamos
la confianza
para crear unas relaciones
sólidas con nuestros clientes

El catálogo de ofertas
Tessi es variado y abundante
porque hemos sabido
ser
audaces
a lo largo de todo nuestro
crecimiento.

**SIEMPRE
HEMOS
DEFENDIDO
QUE SER AUDACES NOS
PERMITIRÍA CRECER
CON NUESTROS CLIENTES.**

Las soluciones Tessi

**Aporte más valor
a sus clientes y a sus
procesos empresariales**



Digitalización de los procesos documentales

Gracias a la tecnología digital y a su industrialización, estamos trabajando para **simplificar la experiencia del usuario** creando valor para nuestros clientes y para los clientes finales de nuestros clientes.

Las nuevas tecnologías de Inteligencia Artificial y el contexto favorable de la normativa, que propicia la digitalización de los flujos, promueven **la digitalización de los intercambios**, tanto documentales como financieros. Sin embargo, los usuarios cada vez son más exigentes y no admiten respuestas lentas ni una falta de respuesta.

Ante este **gran reto de transformación de la relación con el cliente**, Tessi propone una oferta completa de digitalización de los procesos documentales que permita capturar, centralizar y archivar toda la información en tiempo récord, **con total seguridad**.

De este modo, nuestros clientes pueden gestionar todos sus canales de interacción con el usuario reuniendo todos los datos necesarios para la gestión de la información en un único punto de procesamiento digitalizado.

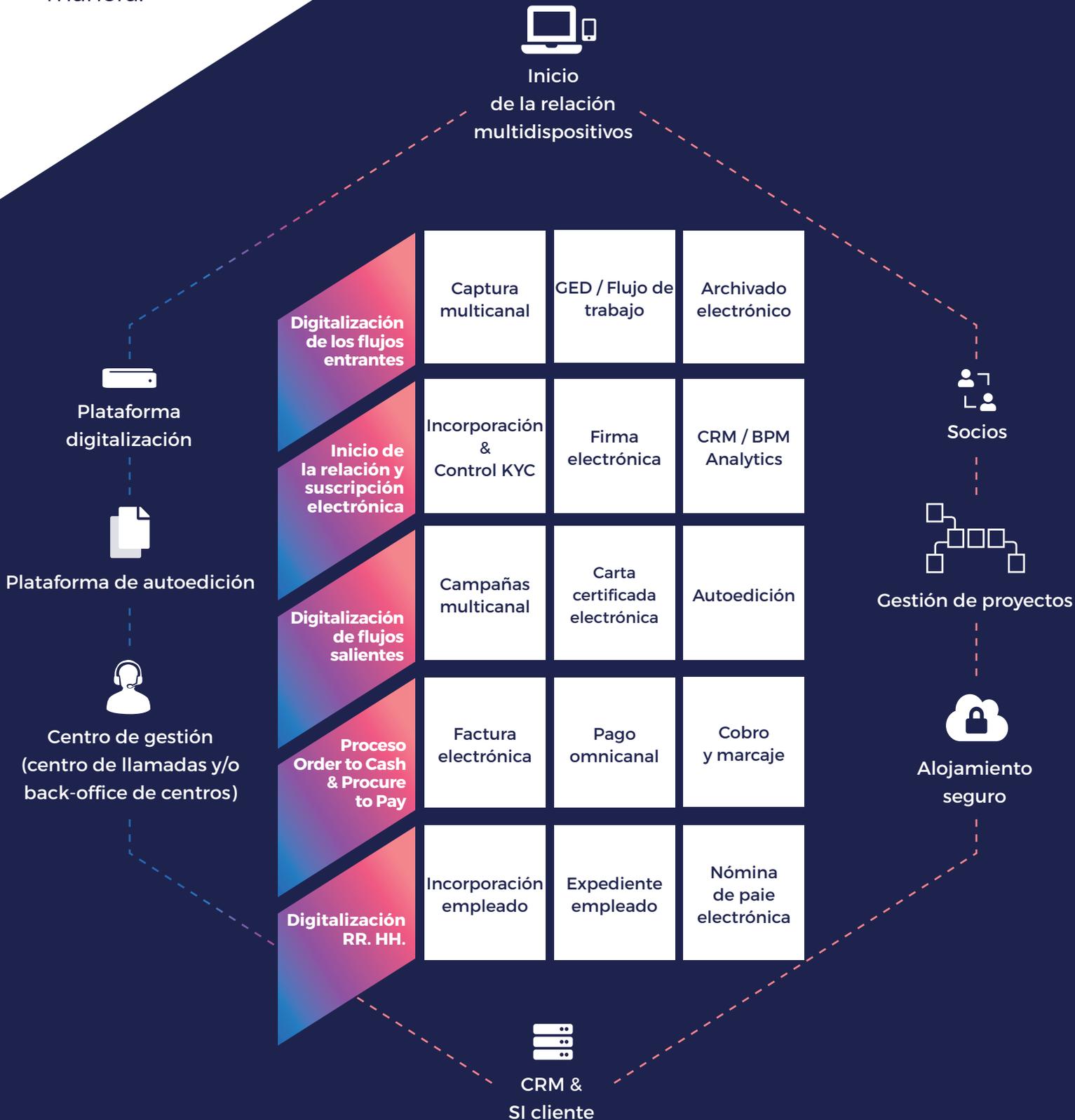
Y, además, unas **experiencias fluidas**, un **servicio al cliente ultracualificado** y una **eficacia empresarial redoblada**: suscripciones y expedientes de clientes, procesos de recursos humanos, facturas y flujos financieros...

Nuestras plataformas tecnológicas y nuestros equipos de expertos ayudan a **sacar el máximo provecho a la tecnología digital**, con un afán permanente por servir a nuestros clientes y sus equipos, **con total conformidad normativa**.

Estos servicios pueden tener múltiples aplicaciones, en particular:

- ▀ la **gestión electrónica** de documentos (correos postales y electrónicos, formularios en línea, llamadas...),
- ▀ la **integración** de contactos, es decir, la conquista y la suscripción de nuevos clientes,
- ▀ el **archivado electrónico**, incluso con valor legal de las copias digitales,
- ▀ la **autoedición**, la gestión de flujos salientes y el marketing directo,
- ▀ la **digitalización de los recursos humanos**, con la llegada de la nómina electrónica, la digitalización de las notas de gastos,
- ▀ la **digitalización de operaciones promocionales** (campaña de activación de clientes digitalizados).

Nuestras múltiples **aplicaciones en Francia y en todo el mundo en materia de digitalización de los procesos documentales** pueden representarse de la siguiente manera:



Mejorar su relación con los clientes y maximizar el potencial de su marca



Relación con los clientes & marketing

Gracias a esta doble pericia de relación con el cliente & marketing, contribuimos a hacer por fin realidad la visión de nuestros clientes: «**Colocar verdaderamente al usuario en el epicentro de la estrategia de nuestros clientes**».

En la relación con el cliente, nuestros clientes mejoran sus interacciones diarias con sus usuarios/consumidores. Gracias a la experiencia y a las tecnologías de nuestros contact centers, se benefician de una solución que **combina todos los canales de comunicación utilizados** (teléfono, correo electrónico, aplicaciones móviles, chatbots, etc.).

En lo que se refiere al marketing orientado al cliente, los expertos Tessi acompañan a las empresas en el diseño y la implantación de activaciones y programas de gestión de relaciones. Convencido de que una **estrategia centrada en los clientes y orientada por los datos** resulta eficaz, Tessi se distingue por su capacidad para

proporcionar una **solución 100 % integrada**, desde el asesoramiento estratégico hasta las soluciones y tecnologías, pasando por el desarrollo operativo de las campañas.

Al ofrecer a diario una **experiencia de cliente impecable**, Tessi permite a sus clientes forjar una relación duradera y rentable con sus usuarios.

El control multicanal por Tessi:

Experiencia de cliente
multicanal: los ámbitos
de intervención



1 INICIO DE LA RELACIÓN

- Incorporación / KYC
- Campañas de marketing
- Gestión de pedidos
- Información comercial
- Contractualización

2 GESTIÓN Y VALORIZACIÓN DE LA RELACIÓN

- Información a los clientes
- Reclamaciones
- Customer care
- Campaña de fidelización
- Asistencia técnica
- Cross selling / Up selling

3 SEGUIMIENTO DE LA RELACIÓN

- Campañas de retención
- Recordatorio de pago a clientes
- Cobro / pago
- Back office administrativo
- Back office empresarial

Relación con el cliente (ADM Value)

En diciembre de 2019, Tessi compró la empresa ADM Value y sus filiales.

Actor líder en el mercado de la relación con el cliente (llamadas entrantes y salientes), ADM Value nos permite reforzar nuestra actividad de la Relación con el cliente histórica. Gracias a este crecimiento externo, nos hemos convertido en un actor imprescindible en este segmento y respondemos a un sencillo objetivo: ¡simplificarle la relación con los clientes en su día a día!



Captación
de clientes



Procesos de
On-boarding



SEGUROS

8 ofertas
de servicios
especializados



BPO



Recobro



Desarrollo
del valor
del cliente



Recuperación



Moderación
Animación
Fidelización
Retención

2010: lanzamiento de la actividad CRC

2019: adquisición de ADM Value

5 países: Francia - España - Marruecos - Madagascar - Senegal

20 centros de llamadas multicanal

12 idiomas europeos tratados

+ 4600 empleados

De este modo confirmamos nuestro posicionamiento como un actor de back y front office, en un contexto de convergencia de nuestros mercados que la digitalización de la experiencia del cliente ha hecho inevitable

Concéntrese
en su actividad principal
con total tranquilidad



Back office empresarial

En un entorno cada vez más competitivo, los actores del mercado, nuestros prospectos y clientes han de centrarse en su actividad principal y garantizar en paralelo la **calidad de sus funciones de soporte**.

Tessi propone unas soluciones de back-office empresarial, **que simplifican la externalización de los procesos**, tales como la cualificación de los expedientes, el control de su elegibilidad y conformidad, o el tratamiento de las consultas.

Como operador de servicios, estamos convencidos de que el valor añadido va más allá de la tradicional externalización y radica en la **combinación de la experiencia humana y el dominio de las herramientas tecnológicas** más adecuadas para las actividades de nuestros clientes.

Estamos convencidos de que el **acercamiento del front y el back-office** permite proponer a nuestros clientes una oferta completa, de principio a fin, sin fisuras.

Esto es lo que denominamos **Business Process Services (BPS)**: una solución global que pocos podemos ofrecer en Europa. Delegando en Tessi la gestión parcial o total de sus procesos empresariales, nuestros clientes se benefician de varias ventajas: **mejores resultados operativos y más eficacia a un coste menor**.

Este enfoque de delegación parcial o total se expresa también en el ámbito de los seguros, la banca, la salud o incluso los servicios públicos en Francia/Europa o en el sector inmobiliario en España:

TESSI PARA LOS SEGUROS



TESSI PARA LA BANCA



TESSI PARA LA SALUD



TESSI PARA EL SECTOR PÚBLICO



TESSI PARA EL SECTOR INMOBILIARIO



Acelere su transformación digital y conviértase en un triunfador de la Conversación con el Cliente

Consultoría e integración

Auténtico Proveedor de Servicios Digitales (ESN), Tessi está a su lado en toda Europa, gracias a nuestros **150 consultores en 4 países** (Inglaterra, Suiza, Francia y España).

Los asesores del Grupo atienden las necesidades en materia de servicios de auditoría, consultoría de proyectos e integración de software en los campos de Customer Communication Management (CCM), Enterprise Content Management (ECM), transacciones de divisas y medios de pago y Cumplimiento del RGPD. Las competencias de Tessi en estos campos de especialización se combinan según la situación de cada cliente para crear un paquete de servicios personalizado.

El objetivo de este servicio es usar las exigencias reglamentarias como incentivo comercial y la optimización de la experiencia del cliente.

Estos avances requieren a menudo la renovación tecnológica de las herramientas de trabajo del personal de contacto (front office), la integración homogénea y omnicanal de estas herramientas con los sistemas de información históricos, o incluso un acompañamiento hacia una nueva organización de los procesos.

Nuestro perfil **altamente especializado en múltiples países** nos permite ayudar a grandes clientes de Europa occidental a llevar a cabo **proyectos de transformación ambiciosos**. Los equipos móviles de expertos, junto con los centros de servicios compartidos multilingües, ofrecen una ventaja competitiva sostenible para el Grupo en estos servicios.

Paralelamente, para completar nuestra presencia fuera de Europa, seguimos **desarrollando y manteniendo una red de socios** capaces de distribuir e integrar sus soluciones tecnológicas en materia de procesamiento de documentos y medios de pago.

Infraestructuras seguras y adaptadas a su actividad



Servicios de centros de datos & cloud computing

Expertos en diseño e implementación de arquitecturas «llave en mano» en la nube, Tessi ofrece soluciones adaptadas a las necesidades de los clientes para la prestación de **servicios de infraestructuras, plataformas o software as a service**.

Ponemos a disposición de las empresas soluciones que van desde el alquiler de recursos informáticos hasta la prestación de servicios de arquitectura, ingeniería y gestión de sistemas especializados en la nube.

Ofrecemos también distintos niveles de servicios de asignación de recursos de cálculo, almacenamiento, red y seguridad.

Esta oferta especializada se diferencia de un enfoque de asignación de entornos de **almacenamiento privado** bajo pedido y ofrece una **interconexión totalmente segura** con las infraestructuras públicas disponibles en el mercado.

En función de las especificidades de sus actividades y de sus ritmos de crecimiento, los expertos de Tessi brindan asesoramiento sobre los métodos de alojamiento más adecuados, los configuran y garantizan su rendimiento.

Gracias a nuestra auténtica nube privada, disponemos de **6 plataformas de alojamiento** en Francia y España. Se trata de una red conectada y segura en Europa, con un perfecto control de los entornos híbridos públicos y privados. **Todos nuestros entornos cuentan con la certificación ISO 27001 y la acreditación de Host de Datos de Salud (HDS)**.

Tessi Sign

Tessi Sign es una plataforma de firma electrónica disponible en modo SaaS o API que ofrece tres niveles de firmas descritos en el Reglamento europeo «eIDAS» n.º 910/2014 de 23 de julio de 2014.

Este reglamento establece una base común para las interacciones electrónicas seguras entre los ciudadanos, las empresas y las autoridades públicas.

El reglamento eIDAS está dedicado fundamentalmente a la identificación electrónica y a los servicios de confianza. Asimismo trata, en menor medida, sobre los documentos electrónicos otorgándoles efecto jurídico.

Principales ventajas

- solución disponible inmediatamente, utilización fácil y sencilla,
- responde a las necesidades del 80 % de las obligaciones estándar de firma electrónica,
- flujo de trabajo de firma fácil de configurar,
- solución abierta y evolutiva (API, Hub de Identidad Digital).

Un conjunto de funcionalidades clave para la gestión simplificada de las firmas electrónicas:

- un portal de marca blanca centrado en el usuario y fácil de usar WYSIWYS (What You See Is What You Sign),
- un flujo de trabajo de firma electrónica configurable y multifirma.
Múltiples dispositivos de firma electrónica soportados: tableta biométrica*, OTP, identidad digital...*,
- niveles de firma sencillos o avanzados*,
- una oferta de confianza digital integrada con la oferta de certificados* Certigna, Socio de Confianza del grupo Tessi.
- una apertura hacia los proveedores de identidad digital de hoy y de mañana.

(*API)

Impulse su transformación digital con tecnologías modernas y compatibles



Edición de software

Desde hace muchos años, Tessi ha optado por desarrollar sus propias soluciones tecnológicas para lograr una integración perfecta de las herramientas y así mejorar la productividad.

Editamos **plataformas digitales destinadas a automatizar la gestión de los flujos y conversaciones** y garantizar las condiciones de la confianza digital. Modulares y ampliamente utilizados, **mediante alojamiento o mediante licencia**, estos programas de software responden a las principales necesidades de una empresa: gestión de documentos, pagos, CRM y automatización de marketing, seguridad y confianza digital, y gestión empresarial.

Con más de **570 desarrolladores y técnicos**, estamos clasificados como uno de los **40 mejores editores de software en Francia** (fuente: clasificación Truffle 100, edición 2020).

Así, el grupo es el editor de soluciones, mediante alojamiento o físicamente, tales como **Tessi Data Content** (gestión de contenidos y archivado), **Tessi Docubase** (gestión electrónica de documentos, workflow), **Tessi Post** (correos salientes multicanal), **Tessi Post LRE** (carta certificada electrónica), **Tessi Invoice** (digitalización fiscal de las facturas), **Tessi Bos Manager** (gestión bancaria de los flujos de cheques), Certigna (seguridad en Internet e ID digital), **Tessi CONTRACT** (validación de contrato digitalizado) o incluso **Tessi Sign** (workflow de firma electrónica).

La innovación como eje central de nuestro desarrollo

Tessi ha tomado la decisión estratégica de ser propietaria de la mayoría de las tecnologías que ofrece a sus clientes. Para ello, hemos invertido en Europa en equipos de desarrollo y edición de *software*.

También hemos adoptado una visión prospectiva como eje central de nuestra estrategia tecnológica y hemos lanzado tres programas dedicados a la innovación del mañana: Tessi Lab, el CETIA y Pépites Shaker.

PARA ACOMPAÑAR MEJOR A NUESTRAS EMPRESAS SOCIAS, HEMOS SITUADO LA INNOVACIÓN EN EL CENTRO DE NUESTRO DESARROLLO, LA CONVERGENCIA DEL MARKETING Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL.

Tessi Lab, para crear las alternativas tecnológicas del futuro

A través de este centro de investigación, financiamos las investigaciones de los futuros diplomados sobre las innovaciones del futuro. Tessi Lab se centra en particular en el procesamiento de señales, la extracción de contenidos, la inteligencia artificial, computer vision o el procesamiento masivo de datos en Open Data.

Tessi Lab se enmarca en una estrategia de relación fuerte entre las escuelas de todo tipo de ámbitos y sus temas de estudio. Por ejemplo, hemos recibido alumnos de GEM, ENSIMAC, Ecole Polytechnique o ISIMA.

En 2020 recibiremos la 7.^a promoción de Tessi Lab. Trabajarán fundamentalmente en proyectos sobre el reconocimiento automático de documentos mediante aprendizaje automático, el tratamiento automático de correos electrónicos con clasificación y respuesta automática adaptada.

CETIA, para pensar en la automatización de la producción

Con el CETIA, Centro de Excelencia Tessi de Automatización Inteligente, desarrollamos proyectos muy concretos para nuestros clientes en todas las áreas relacionadas con la IA operativa: automatización de tareas, chatbot, robotización (RPA).

El CETIA cuenta con más de diez socios tecnológicos (Abbyy, Tessract, Workfusion, A2ia), algunos de ellos fruto del programa Pépites Shaker.

En 2019 llevamos a cabo más de cincuenta proyectos de robotización y participamos en la optimización de los procesos de las cadenas de tratamiento Tessi. Eso nos permite mantenernos operativos permanentemente y, de este modo, comprender mejor los retos de rendimiento/racionalización de las responsabilidades.

Asimismo se han llevado a producción algunos trabajos en materia de aprendizaje automático para nuestros clientes CETIA.

Pépites Shaker, para acompañar a las empresas emergentes rompedoras

Pépites Shaker, ecosistema europeo de start-up, construye colaboraciones con las start-up tecnológicas más prometedoras.

Trabajamos para hacer que el mundo de Tessi converja con el de las start-up para crear un valor añadido diferencial y rompedor.

Actualmente, se han unido al programa más de 70 start-up en Europa.

Nuestro objetivo es múltiple y responde a las necesidades de los usuarios en cuanto a:

- ▀ vigilancia,
- ▀ prospectiva,
- ▀ formación y aculturación,
- ▀ coconstrucción de nuevos productos y servicios innovadores,
- ▀ taller de creatividad.

Accesible en 3 idiomas, el programa Pépites Shaker presenta distintas formas de acceder a la información y a sus herramientas de cartografía:

- ▀ plataforma Pépites Shaker: recurso de información sobre las start-up miembros, las tecnologías innovadoras y sus aplicaciones empresariales,
- ▀ puesta en relación entre start-up/grandes grupos: selección personalizada de start-up para los grandes grupos,
- ▀ formación en innovación y tecnologías: talleres, testimonios de expertos, pitches de emprendedores...



El compromiso: confianza digital

La **protección de datos personales** es una de las principales preocupaciones de Tessi y uno de los retos que plantea la transformación.

En este contexto dinámico, Tessi se compromete a garantizar la protección de los datos que sus clientes transmiten en el marco de sus actividades y a cumplir las leyes y las normativas aplicables en materia de tratamiento de datos personales (RGPD).

Para sus propias actividades, Tessi ha adoptado una política de **protección de datos personales para todo el Grupo**, aprobada por la Dirección general y controlada por el **delegado de protección de datos (DPD)**, que es el encargado de construir, actualizar y coordinar el dispositivo global del programa de protección de datos personales.

Asimismo, Tessi ha establecido un plan sistemático para cada nuevo proyecto o servicio que permite:

1. **aplicar las medidas de protección** adecuadas y adaptadas al carácter de los datos, basándose en el principio «Privacidad desde el diseño y por defecto» del Grupo para proteger los datos contra pérdidas, robos o usos indebidos, tanto accidentales como voluntarios,
2. **implantar un sistema de auditoría y de control** con vistas a realizar pruebas, analizar y evaluar con regularidad la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad y facilitar pruebas al respecto en cuanto lo soliciten el cliente o la autoridad de protección de datos.
3. **ayudar al cliente a respetar los derechos de los interesados:** derecho a la información, derecho de acceso, de rectificación, de supresión y de portabilidad.
4. **ayudar al cliente a realizar** evaluaciones de impacto («DPIA: *Data Privacy Impact Assessment*») relativas a la protección de los datos para identificar los tratamientos que puedan suponer riesgos específicos para los derechos y las libertades de los interesados.
5. **proporcionar al cliente** los elementos necesarios para notificar posibles violaciones de seguridad de los datos personales a la autoridad de control y a los interesados.



Como líder responsable, Tessi continúa con su compromiso con la seguridad de los intercambios de datos.

Con la crisis sanitaria de la COVID-19, se ha producido una generalización del **teletrabajo, al que se han acogido más del 75 % de nuestros empleados.**

Los empleados que no están en producción ya tenían acceso a él, y ahora se ha implementado también para los perfiles de producción a todos los niveles (operadores, supervisores...).

En estas condiciones, Tessi se beneficia plenamente de su **gestión proactiva de los riesgos cibernéticos** para garantizar la **protección de los intercambios y del acceso a la información**. La generalización de las VPN ha sido, sin duda, indispensable para poder aplicar el teletrabajo con total seguridad.

Además, nos hemos **dotado de la solución Enterprise Immune System de Darktrace, basada en la Ciber IA**, para completar nuestras soluciones de ciberdefensa.

Basada en el aprendizaje automático (machine learning) no supervisado, la ciber IA neutraliza las amenazas antes de que puedan causar daños.

Esta capacidad de aprendizaje automático permite a nuestra ciberinteligencia artificial destacar unos modelos de información inéditos en medio del ruido generado por la actividad diaria de los sistemas digitales de nuestra organización. Al detectar las diferencias sutiles respecto del «modelo de comportamiento normal», es capaz de distinguir a los amigos de los enemigos, y revelar las auténticas ciberamenazas y ataques que, sin ella, pasarían desapercibidos.



Compromiso de controles permanentes

Tessi aplica procedimientos de certificación que avalen la calidad, la conformidad y la seguridad de la prestación de servicios esenciales externalizados (PSEE).

ISO 9001, OHSAS 18001, ISO 14 001, eIDAS, socio de confianza o ISO 27 001 son las principales certificaciones en el grupo Tessi.

Asimismo, se ha creado una cartografía de los riesgos extrafinancieros.

Se vigilan 5 grandes familias de riesgos específicos:

- riesgos estratégicos,
- riesgos operativos,
- riesgos financieros,
- riesgos jurídicos, y
- riesgos de imagen.

Aparte de la identificación de los riesgos y su agrupación en grandes categorías, revisamos todos los riesgos identificados para jerarquizarlos, con un doble análisis: la probabilidad de que se produzcan y sus posibles impactos, cuando proceda.

Trazabilidad y confianza digital

Desde la copia exacta hasta el archivado con valor legal, pasando por el certificado eIDAS.

Con el fin de satisfacer a nuestros clientes, ayudarles con la transformación digital de su organización y mejorar de forma continua nuestro rendimiento, Tessi emprendió en 2006 un **proceso de certificación de nuestra organización y de nuestras soluciones**.

Asimismo, contamos con la certificación **ISO 9001** desde 2006, así como ISO 27001 y la de **Host de Datos de Salud (HDS)** desde 2019. Como parte fundamental de una de nuestras prestaciones o soluciones, Tessi se preocupa también por conocer de cerca el trabajo de nuestros clientes. Para ello, prestamos una **atención permanente a la evolución de las normativas más importantes de nuestros sectores de actividad**.

Miembro de asociaciones, líder de opinión y corredactor de normas **NF Z42-013** (Marca **NF 461**) o **NF Z42-026** (Marca **NF544**), contamos con un alto grado de especialización en el ámbito de la confianza digital.

Tessi propone una oferta certificada de **Archivado con valor legal** (NF461) que establece una cadena de confianza entre su plataforma de digitalización, el archivado y el almacenamiento. Los procedimientos de certificación mediante sellado, marca de tiempo, huella y firma electrónica, así como la gestión de certificados y la trazabilidad de los flujos, garantizan la seguridad del proceso.

Con el fin de responder a las exigencias de nuestros clientes del sector público, hemos obtenido también una **autorización para la conservación de archivos públicos corrientes e intermedios en formato digital** (autorización SIAF).

En 2018, Tessi refuerza su condición de actor de referencia en el mercado de la Relación con el Cliente mediante la obtención de la certificación: **ISO 18295-1** para todos sus centros de llamadas con sede en Metz, Lyon y la región de París.

El mismo año, confirmamos también nuestra plena conformidad como prestatario de confianza y agente de envío de correo electrónico certificado al obtener la **calificación eIDAS** para nuestra oferta de correo electrónico certificado «Lettre Recommandée Électronique (LRE)» a la Agencia nacional francesa de la seguridad de los sistemas de información (ANSSI).

Juntos por una sociedad sostenible

Un firme compromiso ante las Naciones Unidas



En 2015, Naciones Unidas aprobó un nuevo programa de desarrollo sostenible basado en **17 objetivos de cara a 2030**. Como miembro del Pacto Mundial, Tessi quiso participar en esta iniciativa única destinada a erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar la prosperidad para todos de aquí al año 2030.

A final de diciembre de 2018, el grupo Tessi fue nombrado **empresa embajadora de Global Compact France** para un mandato de 3 años.

«Las empresas embajadoras son nombradas por su ejemplaridad, su sentido de la innovación, su difusión de los valores del Pacto Mundial y su reconocimiento en su territorio.

En la medida de lo posible, cada región está representada por uno o varios embajadores, según las particularidades del territorio. Se mantiene un contacto

permanente entre las empresas embajadoras y Global Compact France, que permite que los proyectos avancen gracias a los comentarios recibidos.»
Global Compact France.

Así, Tessi ha sido nombrada por Global Compact France para formar parte de la delegación de empresas francesas invitadas, en septiembre de 2019, a la Asamblea General de las Naciones Unidas en Nueva York.

Esta delegación está formada por pymes y empresas de tamaño intermedio que, junto a grandes grupos, han podido hacer oír la voz de las empresas francesas en relación con la apropiación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



Enero de 2011

Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas



2010

Puesta en marcha de la política de desarrollo sostenible y formalización de los compromisos.



2007

Certificación ISO 9001
7 plantas



Desde 2012

Publicación del 1.º Informe RSE que responde a las exigencias del artículo R255-105-1 del decreto n.º 2012-557. Este informe es certificado cada año por los auditores



Abril de 2018

Tessi, firmante del manifiesto de diversidad



Diciembre de 2018

Tessi es nombrada embajadora de Global Compact France

Abril de 2019

Tessi publica su 1.ª DPEF certificada por las CACS, en aplicación de la directiva europea RSE (2014/95/UE).

Evaluación del rendimiento RSC del Grupo



CALIFICACIÓN ECOVADIS: una calificación Gold confirmada

Desde hace varios años llevamos a cabo una evaluación EcoVadis para obtener una visión clara de los resultados de nuestras prácticas de responsabilidad social corporativa y de los aspectos que se deben mejorar por orden de prioridad. El marco metodológico de EcoVadis, construido a partir de las directrices de la ISO 26000, se estructura en torno a cuatro temas: **medio ambiente, sociedad, ética empresarial y adquisiciones sostenibles.**

EcoVadis evalúa a más de 35 000 empresas de todo el mundo en más de 150 sectores de actividad diferentes y en más de 100 países.

En junio de 2019, obtuvimos una nota de **66/100**. Esta nota confirma que somos un proveedor con un **procedimiento de gestión de la RSE maduro y consolidado** y nos sitúa en el **4 % de los mejores resultados de las empresas evaluadas por EcoVadis.**



GAIA, Ethifinance: Tessi en el 3.º puesto de las empresas de su categoría

Gaia Rating, la agencia de calificación ESG de Ethifinance, lleva a cabo una campaña anual de recopilación de datos que abarca a la mayor parte de las pymes y empresas de tamaño intermedio que cotizan en Francia. Sobre la base de esta información, las empresas reciben una calificación acerca de **su nivel de transparencia y desempeño**. Con una nota de **86/100** — un gran avance respecto al 73/100 del año pasado—, Tessi se sitúa en el 17.º puesto de las 230 empresas evaluadas, y además en 2019 recibe el trofeo del **3.º puesto entre las 70 empresas** de la categoría cifra de negocio, de entre 150 y 500 millones de euros de cifra de negocio.

ACESIA: Tessi France obtiene la nota de 90/100

Acesia es una herramienta de **AFNOR compras**, que permite a los actores del área de compras compartir con sus proveedores una estrategia de progreso continuo en materia de responsabilidad empresarial. En este sentido, los clientes suelen pedir regularmente a Tessi que rellene el cuestionario de evaluación RSE de Acesia y proporcione las pruebas necesarias. Este año, Tessi ha registrado un fuerte avance, al pasar de una nota de 62 en 2016 a **90/100** en 2019.

Una empresa implicada

13 045

.....
empleados
en el mundo

Un montón de talentos a los que debemos acompañar día a día, teniendo en cuenta la **diversidad cultural y social de cada uno de los países.**

Por ello es para nosotros indispensable proponer a todos nuestros empleados una **marca de empleador** a la que puedan **adherirse, reconocerse en ella y evolucionar.**

tessi

En abril de 2019, desarrollamos la **marca única** con el fin de aglutinar a nuestros equipos en torno a un logotipo y una **identidad común.**

Hemos redefinido nuestro ADN para englobar todas nuestras actividades, nuestros talentos y nuestra diversidad.

También hemos trabajado en la **homogeneidad de nuestra oferta** de acuerdo con las propuestas específicas de nuestros mercados nacionales.

Por último, hemos propuesto al mercado y a nuestros empleados un **nuevo sitio web** (tessi.eu) y una **nueva política en torno a las redes sociales**, con la creación de perfiles corporativos en LinkedIn y Twitter.



Business
process
services



En línea
con esta estrategia,
desarrollamos nuestra
plataforma Talents
by Tessi en 2020

talents
by tessi

Esta plataforma, basada en el **aprendizaje profundo**, nos permite automatizar el análisis de los datos no estructurados disponibles en los **perfiles de nuestros empleados** y las **oportunidades de desarrollo** (proyectos, misiones, puestos, especialidades, formaciones...).

Este análisis a gran escala, que se extenderá a lo largo de todo el año 2020, nos permitirá **identificar los factores de compatibilidad más fuertes** entre un empleado y una oportunidad/movilidad, para garantizar la calidad y la pertinencia de nuestras sugerencias.

Nuestros empleados son nuestro gran activo, todos ellos tienen unas trayectorias diferentes, e incluso atípicas en algunos casos. Debemos ser capaces de generarles oportunidades de crecimiento en el Grupo.

Una estrategia comprometida con nuestro futuro

Muchos proyectos, traídos por nuestros empleados, han sido financiados también con la contribución de Tessi.

Así, prestamos nuestro apoyo a proyectos culturales, educativos, deportivos y queremos seguir apoyando a nuestros empleados en sus iniciativas ciudadanas.

Tessi colabora con muchas escuelas, atletas o asociaciones.

Acompañamos también muchos proyectos y estamos comprometidos con una estrategia común en la que compartimos los mismos valores. *

Las escuelas:



**GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT**
BUSINESS LAB FOR SOCIETY

Grenoble École de Management (GEM): Cátedra centrada en la tecnología digital / estudiar del impacto digital en el individuo, en las organizaciones y en la sociedad.

Mecenas muy comprometido con la **cátedra de investigación que «estudia el impacto digital en el individuo, en las organizaciones y en la sociedad»**,

apoyamos el trabajo de los investigadores de primera línea para comprender los fenómenos emergentes, identificar las problemáticas del mañana y forjar las herramientas que permiten conciliar dimensiones económicas y humanas.

Cada cátedra se basa en una quincena de docentes-investigadores de GEM para estudiar cómo cambian las tecnologías digitales nuestro día a día: nuestra forma de trabajar, de relacionarnos con los demás; la forma en que las empresas innovan, crean valor o se reorganizan; el funcionamiento de nuestra sociedad, su capacidad de adaptación o de resistencia, sus usos, sus representaciones.

GEM, Business School reconocida en el panorama internacional y nacional, es mucho más que una escuela. Se trata de un **laboratorio a cielo abierto**, donde 8000 estudiantes y 500 empleados aprenden y trabajan a diario **para resolver unos problemas complejos y responder a los retos de la Empresa y de la Sociedad.**



ESSEC
BUSINESS SCHOOL

ESSEC: Desde 2017, Tessi recibe todos los años a estudiantes de la ESSEC en una experiencia un poco especial denominada **«Going Pro»**.

La experiencia «Going Pro» tiene por objeto poner a los estudiantes en 1.ª línea de la vida de un profesional que elijan y darles a conocer en profundidad un puesto con el que sueñen.

En 2019 recibimos a 3 estudiantes que siguieron a nuestro director de RR. HH., a nuestro director general de la unidad de asesoramiento e integración y Tessi Suiza, así como a nuestra directora jurídica y social para Francia.

Atletas de alto nivel:



Laura Tarantola

Recién diplomada con un Máster 2 por la Grenoble École de Management (GEM), Tessi ha decidido apoyar a Laura Tarantola en su **conquista del Oro Olímpico en remo/doble scull**.

Aunque la COVID-19 ha aplazado los Juegos Olímpicos de Tokio, Tessi, como empresa responsable que es, ha querido mantener su colaboración con Laura.

A sus 25 años, Laura compete en remo desde los 16 años y tiene ya varias medallas en su palmarés, tanto individual como colectivo. En 2020, se alzó como **Campeona del Mundo Indoor** en su disciplina.

Como prueba de su determinación y de su implicación infatigable, Laura entrena hasta 11 veces por semana, es decir, casi 25 horas de entrenamiento semanal.

Durante el confinamiento también supo organizarse para «mantenerse en forma» y no dudó en lanzar retos a los equipos de Tessi.



Total Direct Énergie Pro Cycling Team

Con nuestra filial ADM Value, colaboramos desde hace más de 10 años con el equipo Pro Cycling Team de Total Direct Énergie (antes Direct Énergie).

Durante las cuatro últimas temporadas, **los corredores acumularon 79 victorias**. Un palmarés impresionante para la formación vendeana que, año tras año, cultiva su diferencia y su capacidad para desarrollar talentos.

Entre las competiciones, cabe citar el Critérium du Dauphiné, el Tour de Francia, la Flèche Wallonne, Liège-Bastogne-Liège, el Tour de Flandes, Paris-Roubaix o la Vuelta.

Una ayuda benéfica:

Institut
Télémaque

Institut Télémaque: Actuar por la igualdad de oportunidades en la educación.

Desde hace varios años acompañamos a las ahijadas de esta asociación.

Creado en 2005, **Institut Télémaque impulsa el ascensor social acompañando desde la educación secundaria a alumnos meritorios y motivados, procedentes de entornos modestos.**

Los jóvenes a los que acompañan son alumnos de secundaria, bachillerato o formación profesional, cuyo potencial se ve frenado por factores socioeconómicos.

Reciben un seguimiento desde la escuela secundaria (desde los 12 años) hasta el bachillerato para los jóvenes de la rama general, y hasta 2.º año de BTS (diploma de técnico superior) para la rama profesional. Se benefician de:

- un **acompañamiento individual** por un tutor de empresa y un referente pedagógico, de 6 años de duración,
- un **acompañamiento colectivo** mediante la puesta en marcha de actividades culturales, solidarias y pedagógicas organizadas por el Institut Télémaque,
- una **ayuda financiera** que permite construir y llevar a cabo sus proyectos.

Se trata de un proyecto coordinado por una de nuestras directoras de negocio, y actualmente tenemos tres embajadoras (tutoras) en Francia.

Institut Telemaque es muy especial para Tessi.

Orphelinat des Paulins / Bel-Air - Madagascar

ADM Value, filial al 100 % del grupo Tessi, apoya a un orfanato denominado Orphelinat des Paulins religieuses Trinitaires de Bel-Air en Madagascar.

Situado en Antananarivo, actualmente acoge a un centenar de niños de 3 a 14 años. El orfanato les proporciona bienes y servicios para cuidar de su **salud, nutrición y educación y para protegerles contra el maltrato y la explotación.**

Voix de l'Espoir - Madagascar

La Voix de l'Espoir es una asociación sin ánimo de lucro regulada por la Ley 1901, creada en mayo de 2002.

Sus miembros voluntarios actúan para sensibilizar al público y recaudar fondos, que son reinvertidos íntegramente en el municipio de Andasibe y sus alrededores, para **mejorar las condiciones de enseñanza y salud, y luchar contra el hambre.**

La asociación participa también en la educación para el desarrollo, acompañando a grupos (estudiantes, scouts...) en sus proyectos de solidaridad internacional. La asociación les presta un apoyo logístico que permite a estos jóvenes implicarse en una experiencia enriquecedora y útil.

Si desea más información,
consulte nuestra web **tessi.eu**

✦ Equipo directivo de la empresa:

www.tessi.eu/es/investors/equipo-directivo-de-la-empresa

✦ Política RSE:

www.tessi.eu/es/presentacion-de-tessi/politica-medioambiental-y-empresarial

✦ Cronología:

www.tessi.eu/es/presentacion-de-tessi/el-grupo-tessi-tiene-mas-de-40-anos-de-historia

✦ Noticias:

www.tessi.eu/es/noticias

✦ Publicaciones financieras:

www.tessi.eu/es/investors/publicaciones-financieras

✦ Informe financiero anual:

www.tessi.eu/fr/wp-content/uploads/sites/2/2020/04/tessi-rapport-financier-2019.pdf

[linkedin.com/company/tessi/](https://www.linkedin.com/company/tessi/)



twitter.com/TessiGroupe





tessi

Tessi S.A.
117, cours de la Libération
38029 Grenoble Cedex 2
Tel. +33 (0)4 76 70 59 10
www.tessi.eu