



# PORTRAIT

Pierre Charara  
Directeur du CETIA de Tessi

## Tessi : acteur international des Business Process Services

Implanté dans 11 pays et fort de 9 473 collaborateurs à travers le monde, Tessi est un acteur européen des Business Process Services qui accompagne les entreprises dans leur transformation digitale. Rencontre avec Pierre Charara, Directeur du CETIA de Tessi.

### CARTE D'IDENTITÉ

# tessi

- NOM : TESSI
- NOMBRE DE COLLABORATEURS :
  - EFFECTIF : 9 473
  - IMPLANTATION : 11 PAYS
- PRINCIPAUX CLIENTS : Plus de 1000 clients Grands Comptes (Banque, Assurance, Santé, Secteur Public...)
- CA : 427,8 millions d'euros en 2018
- SITE WEB : [www.tessi.eu/fr](http://www.tessi.eu/fr)

**tessi**

### Centre d'Excellence Tessi Intelligent Automation

Repensez l'automatisation de vos processus

<b>Eprouver</b> les technologies	<b>Détecter</b> les ROI potentiels
<b>Piloter</b> par les résultats	<b>Intégrer</b> les solutions

Pour plus d'information  
contactez [contact.clientes@tessi.eu](mailto:contact.clientes@tessi.eu)  
+33 (0)1 40 31 53 43

[www.tessi.eu](http://www.tessi.eu)

## POUVEZ-VOUS NOUS PRÉSENTER TESSI ?

Créée en 1971, TESSI est une entreprise française qui s'est développée dans la gestion des flux d'informations, en proposant à ses clients d'externaliser leur dématérialisation et leur traitement (courriers, chèques, dossiers clients, ...). Anticipant très tôt l'arrivée du digital, l'entreprise imagine et conçoit ses propres solutions logicielles lui permettant à la fois de maîtriser les flux, mais aussi de les ajuster aux besoins de chaque client.

Avec la transformation numérique, les entreprises repensent aujourd'hui le rôle de leur prestataire au sein de leur chaîne de valeur. TESSI se réinvente autour des « *Business Process Services in a digital world* », un ensemble de solutions front-to-back orientées métiers, fondées sur une alliance unique entre l'Expertise humaine et la Technologie. Notre objectif ? Fluidifier les parcours utilisateurs et les processus métiers associés.

## LA TRANSFORMATION DIGITALE DES ENTREPRISES EST UN ENJEU. POURQUOI ?

Les bénéfices du digital pour faciliter les échanges, gagner en productivité et faire des économies ne sont désormais plus à prouver. Les initiatives gouvernementales pour le déploiement du numérique ne font qu'accélérer son adoption, d'autant plus que les technologies comme le mobile ou la signature électronique se démocratisent et que les jeunes générations sont de plus en plus demandeuses de services via ses canaux. La digitalisation permet l'automatisation des processus et donc leur optimisation. Réussir à digitaliser ses processus permet aussi de travailler les données par l'IA, de gagner en réactivité et en décision pour performer le développement de l'entreprise.

Pour les accompagner, notre grande force réside certes sur nos recherches de conception, mais aussi parce que nous disposons d'une vraie expérience « terrain ». Nous avons accompagné beaucoup d'entreprises avec une approche toujours pragmatique.

## POUVEZ-VOUS NOUS PRÉSENTER VOTRE CENTRE D'INNOVATION : LE CETIA ?

Le pôle d'innovation Cetia (Centre d'Excellence TESSI en Intelligent Automation) a pour mission de rechercher toutes les solutions innovantes que nous pouvons proposer à nos clients en mode opérationnel. Pour être à la pointe, nous testons et éprouvons toutes les solutions du marché. S'il vient à manquer un développement, notre Lab est en mesure de fournir la solution introuvable encore sur le marché. De même, nous comptons aussi sur notre programme Pépites Shaker qui anime et source un réseau de startups innovantes, nous permettant d'être au plus près de l'émergence d'innovations. Autrement dit, nous ne cherchons pas à réinventer, mais à trouver la solution la plus agile. L'an passé, nous avons testé et validé Work Fusion, un outil en avance par rapport à ses concurrents et spécialisé dans la robotisation et l'extraction de données par l'IA et le machine learning. Leur approche d'automatisation intelligente du process est complète et pertinente. Elle permet à la machine d'apprendre seule pour plus de souplesse et d'adaptation aux changements systémiques de l'entreprise. Parmi les innovations développées au sein de notre Lab, nous avons également travaillé sur la reconnaissance faciale en développant des modules permettant par exemple d'identifier une personne dans le cadre d'une souscription.

Concrètement, sa photo ou vidéo est mise en lien directement avec sa carte d'identité. Cette action,

avec l'accord de la personne, fait partie de la procédure.

## QUELLES SONT LES TENDANCES, LES INNOVATIONS ?

Nous pouvons évoquer le développement d'un assistant augmenté à destination de nos centres de contacts par exemple. Plus précisément, nous travaillons sur le voicebot. A l'image du chatbot, nous nous intéressons à la voix. C'est désormais l'avenir, avec une technologie qui est de plus en plus mûre. L'objectif n'est pas de remplacer l'humain, mais, par exemple, de récupérer des appels de premier niveau pour les traiter de manière robotisée. Pour les autres appels, cette technologie assiste l'opérateur et lui permet d'anticiper les actions des clients. Il pourra ainsi, par exemple, détecter une insatisfaction, remonter une information et ainsi améliorer l'expérience client.

## QUELLES SONT VOS DERNIÈRES ACTUALITÉS ?

TESSI répond à de nombreux projets de transformation digitale, notamment dans le secteur de la banque et de l'assurance. Depuis le lancement du CETIA il y a un an et demi, plusieurs nouveaux projets ont été réalisés ou sont en étude d'éligibilité. On peut citer par exemple le processus de souscription à l'assurance vie d'une banque, ou encore l'automatisation du traitement du lettrage des paiements (virements, chèques, prélèvements) pour une assurance... Par ailleurs, nous allons présenter lors du salon AI Paris avec notre client Allianz, le projet commun sur l'utilisation du Machine Learning dans l'extraction de données de documents complexes.