



tessi





Grupo tessi

Cotiza en Eurolist B de Euronext Paris

Más de 100 centros productivos en Europa y LATAM

7.500 empleados a nivel mundial

2.600 empleados en España

2017: 425M €

tessi Document
Services

tessi Marketing
Services





Grupo tessi



Contact Center
con valor añadido



BPO Front &
Back office

Servicios de gestión
con valor legal

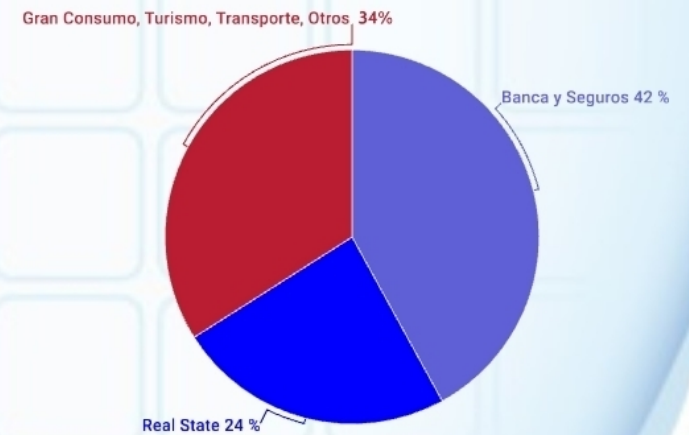
GRADDO

- 2017: 31,4M €
- 1500 FTE en España
- 35 años experiencia
- 2 Centros productivos
- 1 Centro en Lisboa
- 3 Plataformas Call Center

GRADDO+BPO+Diagonal

- 2017: 89,6 M €
- 2.600 empleados

PRESENCIA POR SECTORES



A qué nos dedicamos...





tessi GRADDO BPO

Front office

BPO

PROCESO

INPUT

OUTPUT

Business Process Services

Contact Center

Information Technology

Marketing

Gestión Documental

RRHH

Back office



INPUT



Multicanalidad



Trazabilidad



Pistola

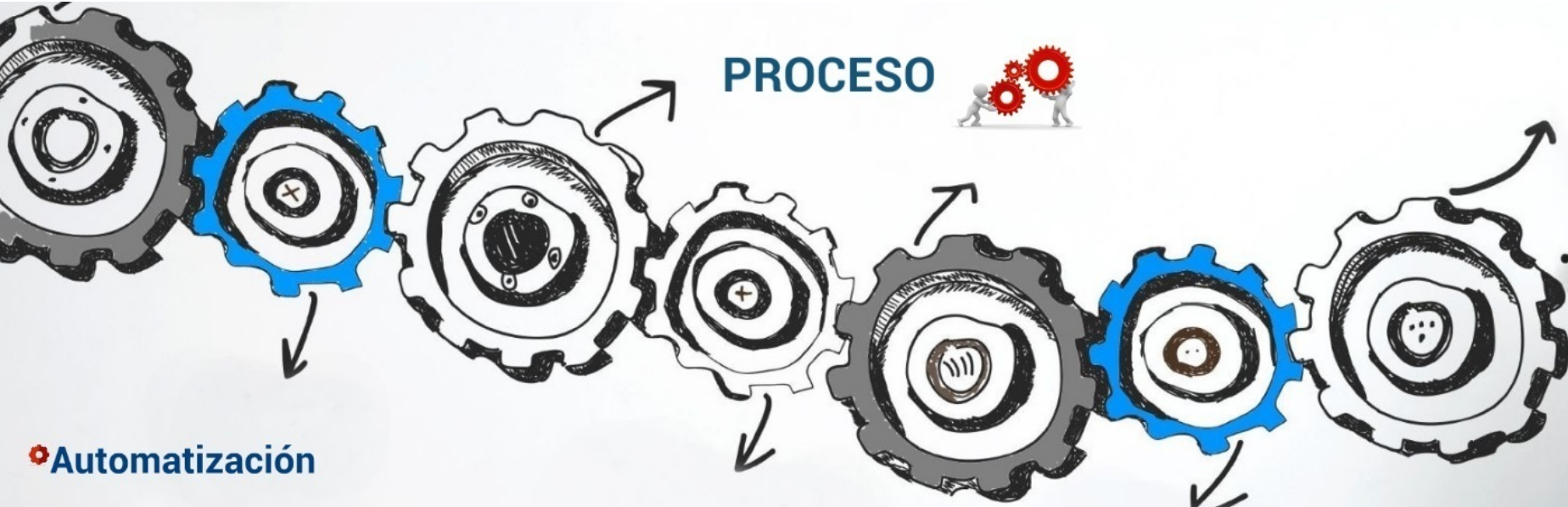


Radiofrecuencia



Registro manual





• Automatización

• Software a medida

• Validaciones



OUTPUT



- Salida de imágenes y carga en el repositorio documental del cliente
- Custodia digital en el GD Web de tessi grado y publicación
 - Salida de ficheros de datos en el formato preciso (XML, csv, texto plano..., etc.)
 - Carga de datos en los sistemas del cliente mediante integración.
- Remisión a custodia de documentación física
- Destrucción certificada.

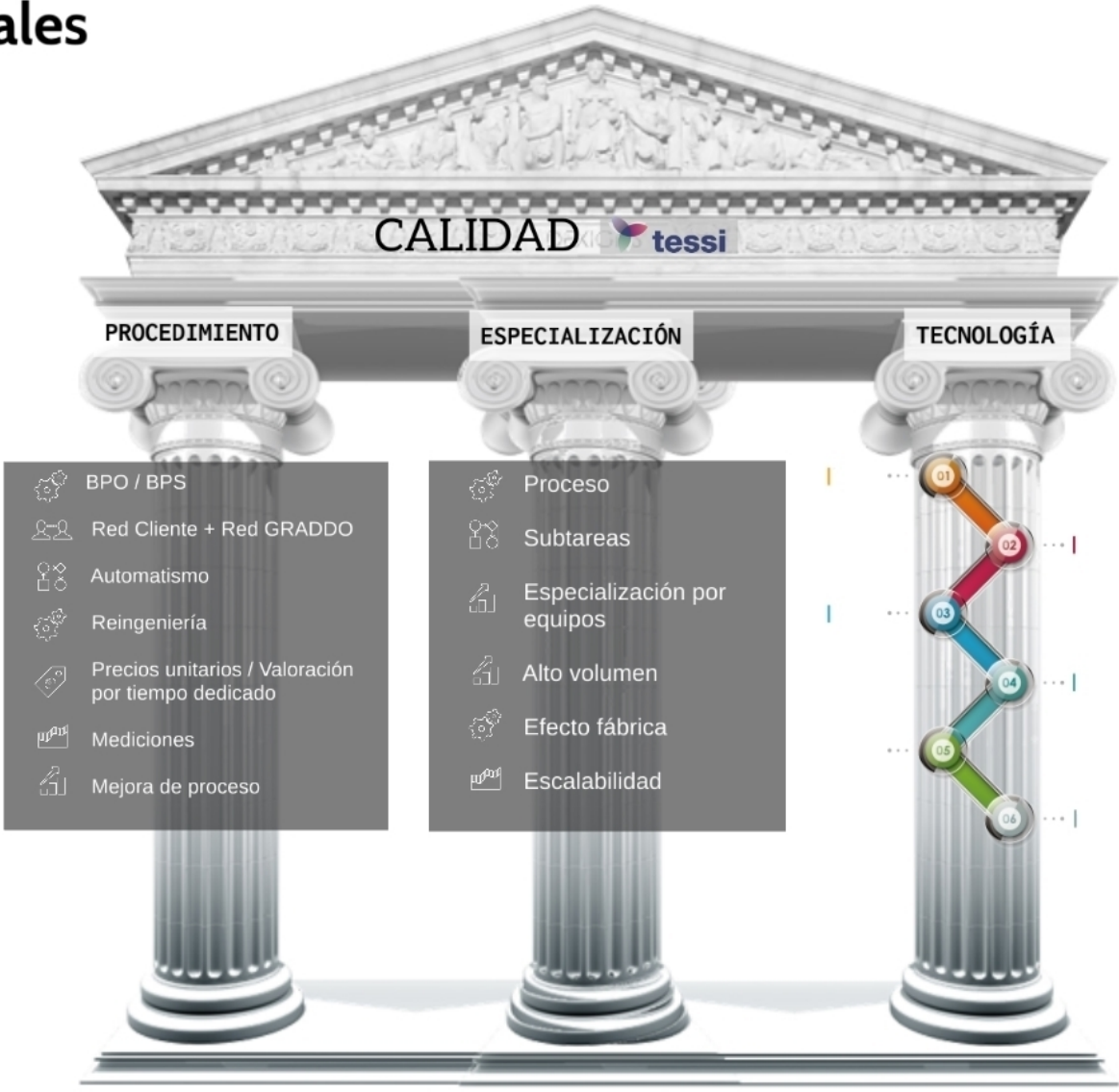




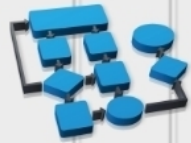
tessi



Pilares principales



Tecnología



| BPM ...

01

02

... | OCR



| RPA ...

03

04

... | A.I



| Factorización ...

05

06

... | Análisis Semántico



Niveles de Control de Calidad

Normativa

- ISO 9001
 - ISO 14.001
 - ISO 27.001
 - ISO 22.301
- En proceso de certificación
Centro de contingencia

Ámbito de aplicación

- Calidad del dato
 - Doble captura
 - Validación automática
- Calidad traza y completitud
 - Lotes. Workflows.
- Calidad reglas de negocio

Ejemplo:

Nivel de calidad en la automatización / Nivel de permisividad.

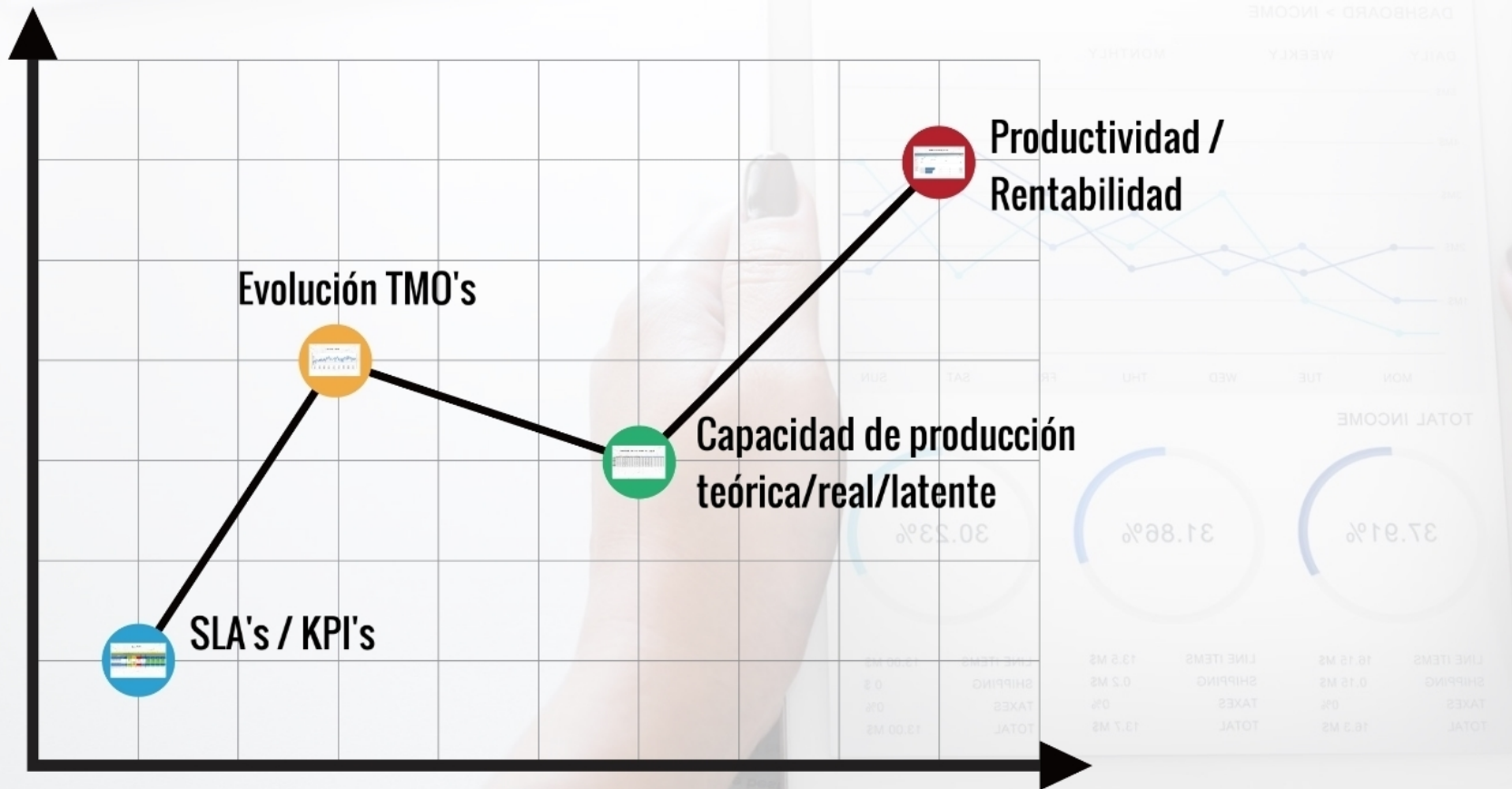
Marca el cliente.

- Extracción automática de campos
- % de desviación en la autorización de factura



Medición de calidad

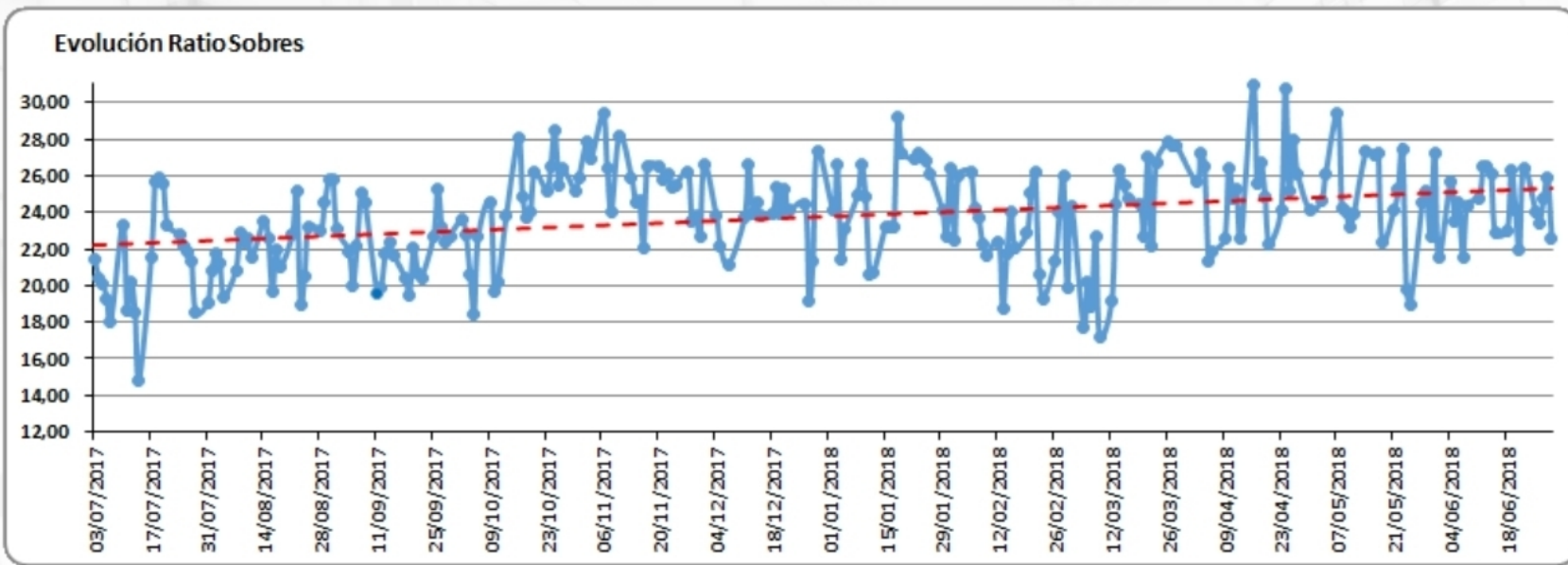
Todo lo que se mide se puede mejorar.
La calidad es representada por la mejora continua/reingeniería



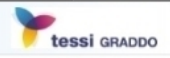
SLA's / KPI's

A	B	C	D	E	F	G	H	I
EVOLUCIÓN MENSUAL 2018								
SERVICIO	UMBRALES							
ENTREGA DOCUMENTACIÓN DE SEGUROS SOCIALES MODALIDAD TR A TESORERÍA	VERDE	AMBAR	ROJO	PENALIZABLE	Enero	Febrero	Marzo	Abril
CALIDAD: Resultados Controles	100%		< 100%	SI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
CALIDAD: Resultados Controles	>50%		< 50%	SI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
CALIDAD: Incidencias SAR / GIO	> 99,8%	≤99,8 % - 99,5%	≤99,5%	SI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
GESTIÓN INTEGRAL DE ORGANISMOS PÚBLICOS	VERDE	AMBAR	ROJO	PENALIZABLE				
CALIDAD: Resultados Controles	100%		< 100%	SI	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Agilidad en comunicación de Incidencias	SI		NO	NO	N/A	N/A	N/A	N/A

Evolución TMO's



Productividad / Rentabilidad



Dashboard

Recursos (FTE) 0,31 | Ratio Top 11 | Ratio Medio 9

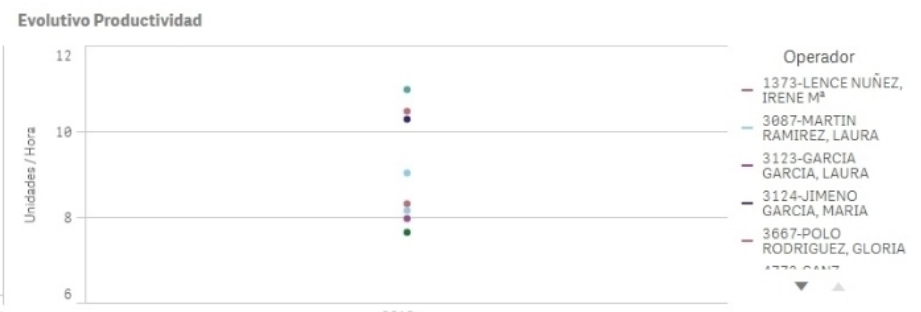
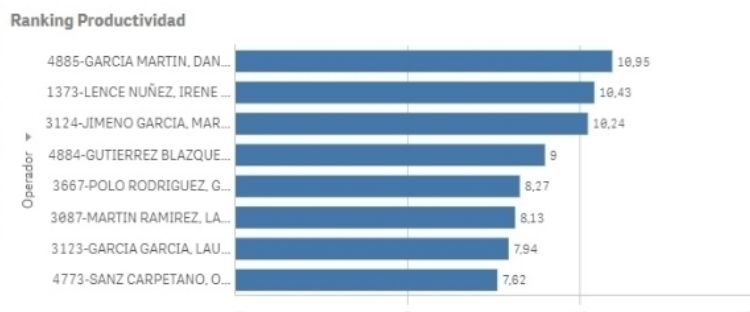
Promedios

Turno | Trabajo | Trabajo

PP778

Totales		9,03
M		9,24
T		8,94

- Año
- Mes
- Semana
- Fecha
- Código Trabajo
- Modo
- Trabajo
- Cliente
- Departamento
- Situación
- Grupo Graddo
- ...



CALIDAD

Transformación

Medición

Desarrollo

Metodología

Valor añadido

Observatorio de tendencias

Adaptación

Ingeniería de la calidad



Reingeniería

Tecnología

Procedimiento

Completitud

Medición

Especialización

Escalabilidad

Calidad del dato

Traza



tessi





tessi

Gracias por su atención !!!