

Inspired to be *the best*™

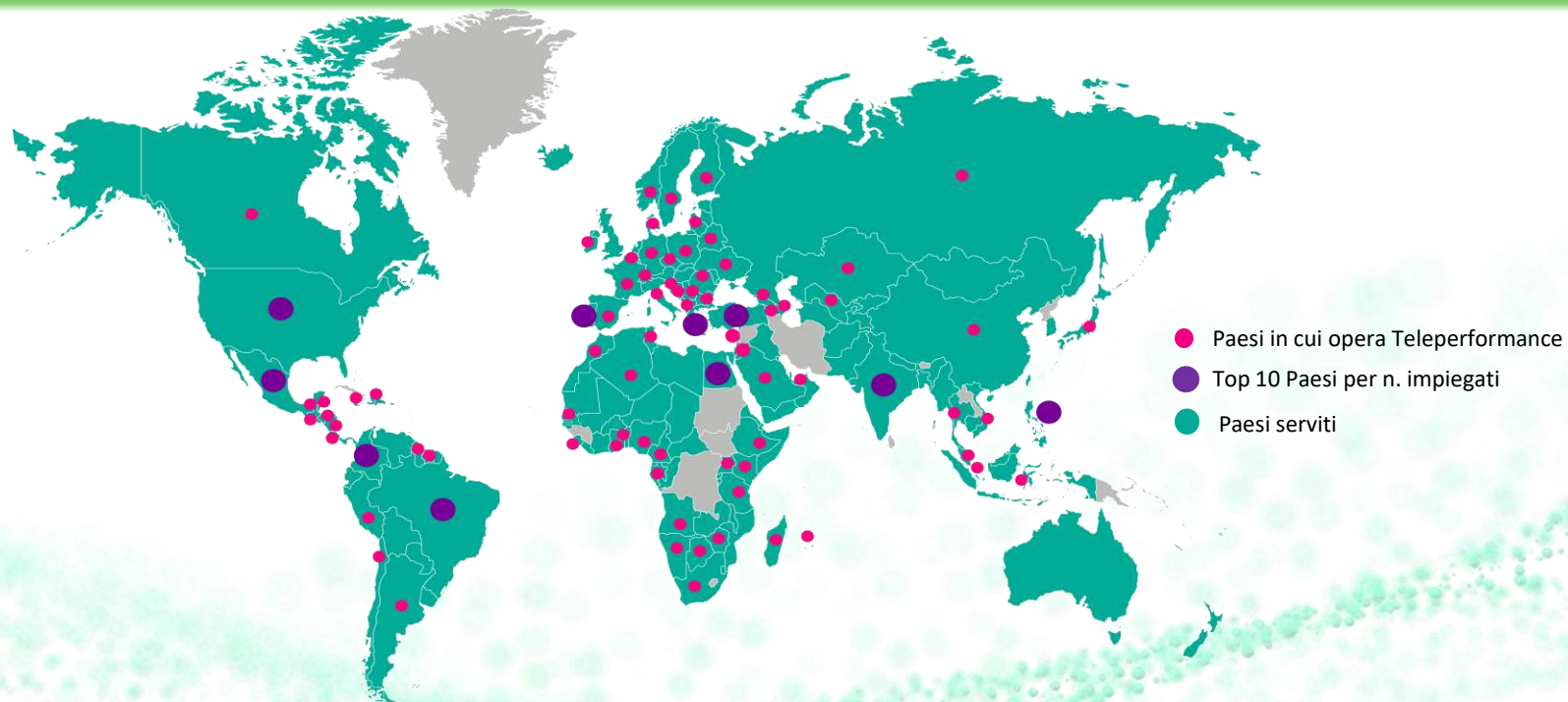


# VOICE first

## Un Progetto Sostenibile

Teleperformance Italia fa parte del Gruppo Teleperformance, quotato alla borsa di Parigi, presente da oltre 40 anni in 80 Paesi del mondo. In Italia è presente dal 2003 in due sedi, Taranto e Fiumicino, con oltre **2500 collaboratori**.

Teleperformance è un'azienda di persone, con un **approccio high-tech e high touch**, leader partner per la gestione della Customer Experience e dei servizi BPO, offrendo soluzioni di Customer Care, Customer Acquisition e Back office in modalità omnicanale per le maggiori imprese al mondo.



Teleperformance è presente in 2 sedi in Italia, 1 a Roma e 1 a Taranto. Questi siti forniscono i servizi di: assistenza clienti, supporto tecnico e customer acquisition tramite canali di social media, voce, chat ed e-mail.



Il marchio Teleperformance si identifica con le parole **“Each Interaction Matters”** che sintetizzano soprattutto la centralità dell’aspetto umano nella gestione del proprio business.

Una **“People Company”** che crede fortemente nelle persone e nella possibilità di raggiungere attraverso il lavoro di squadra, la motivazione e l’impegno personale di ogni dipendente, il successo nelle relazioni con i propri clienti.



## Certificazioni



Teleperformance Italia ha ottenuto la certificazione **Great Place To Work** nel 2021 e nel 2022 e **Best Workplace for Women** e **Diversity, Equity & Inclusion** grazie all’implementazione di iniziative che consentono ai dipendenti di conciliare la vita lavorativa con quella privata e con un’attenzione specifica al loro **benessere psico-fisico**. Tutto ciò ha determinato l’incremento dell’Employee Satisfaction in pochi anni dal 6% al 79%.



In Teleperformance è in corso una profonda trasformazione digitale dei processi aziendali, basata sulla metodologia T.A.P (Technology, Analytics, Process Excellence), con **tecnologie innovative, soluzioni di analisi dei dati e implementazione di processi di eccellenza.**

La trasformazione digitale è perseguita in un'ottica di **Open Innovation**, in partnership con Università, Spin Off e Start Up. Negli ultimi 5 anni sono state svolte presso le sedi italiane di Teleperformance oltre 10 tesi di laurea e tirocini formativi e sono stati organizzati seminari, workshop e contest in diverse Università italiane riguardanti le tematiche di Trasformazione Digitale e di Analisi dei dati.



Teleperformance Italia ha partecipato alle edizioni 2022 e 2023 dello Smau a Taranto, Milano e Parigi, aggiudicandosi il **“Premio Innovazione SMAU 2022 – Eccellenza italiana modello di Innovazione per Imprese”**

Progetto cofinanziato dall'Unione Europea  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale  
POR Puglia 2014/2020  
Asse I Obiettivo specifico 1a  
Azione 1.2 / a valere su Fondo di Sviluppo e Coesione

**VOICE first**



Unione Europea



**REGIONE  
PUGLIA**

**PUGLIA  
FESR-FSE  
2014/2020**  
*Il futuro alla portata di tutti*

**VO.I.C.E. First = VOice Intelligence for the Customer Excellence**



**2020 / 2023**



**Partnership:** Università del Salento  
Advantech  
Extreme  
Isagog  
Datafalls



**7.083.989 €**



Oltre **2500** fra dipendenti e collaboratori



Consumo di energia elettrica circa **1.654 MW/anno**.



Un Data Center che si articola su **125 metri quadrati**



Più di **1100** postazioni operative



Attraverso il **Progetto VOICE First**, cofinanziato dall'Unione Europea, Fondo Europeo di Sviluppo Regionale POR Puglia 2014/2020, Teleperformance Italia intende rafforzare il processo di trasformazione da call center telefonico in un innovativo contact center omnicanale, con un **incremento delle competenze digitali ed analitiche delle risorse umane impegnate**.

Sulla base di tale presupposto, si sta sviluppando una **soluzione software integrata** che consenta di ottenere in real time una visione completa del comportamento del consumatore in relazione ad un brand, migliorando quindi il servizio di Customer Care e le performance di vendita.



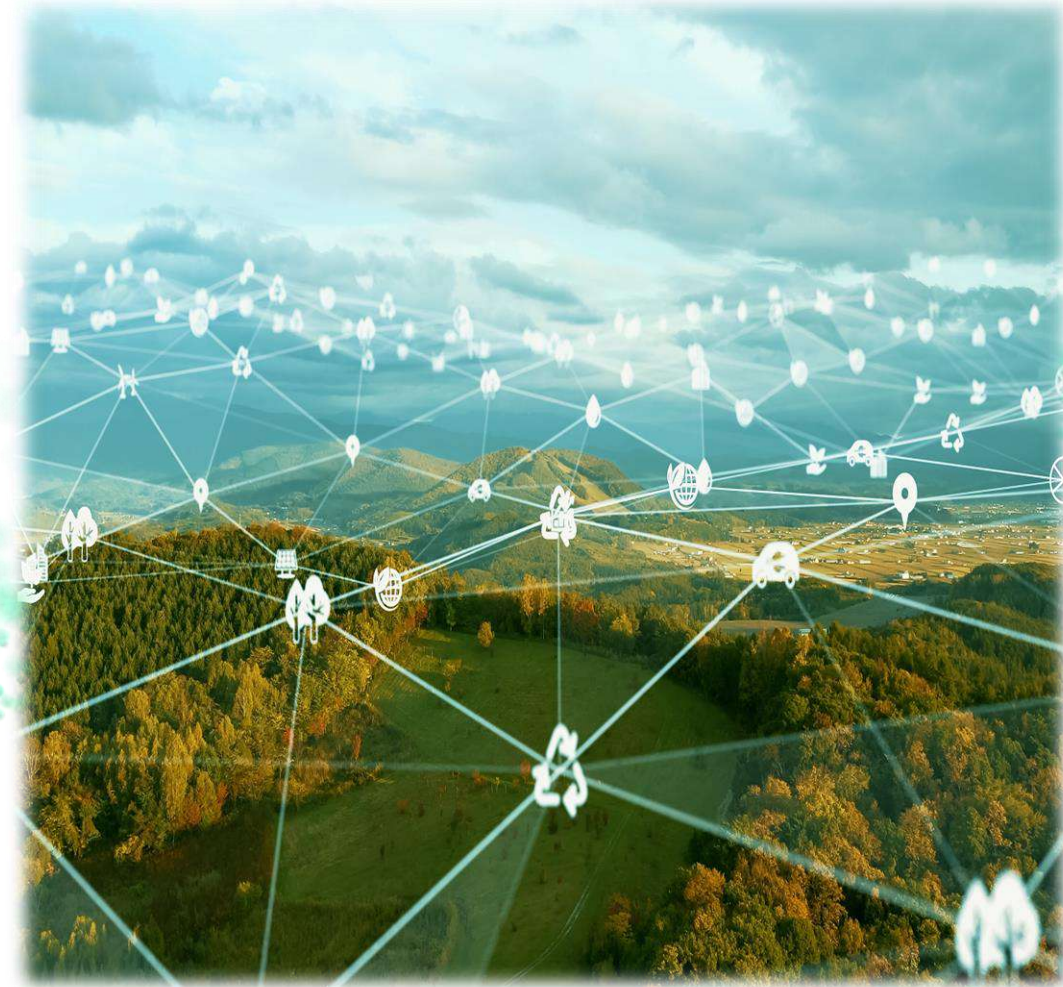


**Azioni implementate  
in VOICE First  
in ottica di  
Sostenibilità Ambientale**



Il progetto VOICE First prevede l'adempimento di diverse azioni in termini di Sostenibilità ambientale:

- ✓ **Impianto Fotovoltaico**
- ✓ **Monitoraggio ed incremento acquisizione energia da fonti rinnovabili**
- ✓ **Bike Parking e Piano Spostamenti casa-lavoro**
- ✓ **Smartworking**
- ✓ **Acquisto di beni mobili e attrezzature tecnologiche rispettose dell'ambiente**
- ✓ **Dematerializzazione dei documenti e riduzione uso carta**



## Impianto Fotovoltaico



Per l'ufficio dedicato al Progetto VOICE First è stato realizzato un impianto fotovoltaico per l'utilizzo della fonte energetica rinnovabile dall'energia solare.

L'impianto ha una potenza totale di 35 KW, con una produzione potenziale di energia annua di 49.630 kWh ed è composto da 33 moduli che occupano una superficie di 63,69 m<sup>2</sup> e da 1 generatore.

### IMPATTO:

- Produzione di energia elettrica senza emissioni di sostanze inquinanti
- Compatibilità con le esigenze architettoniche e di tutela ambientale
- Riduzione inquinamento acustico
- Risparmio sul consumo di combustibile fossile.

## Monitoraggio ed incremento acquisizione energia da fonti rinnovabili

- Sottoscrizione di un nuovo contratto di energia elettrica per cui il fornitore utilizza solo energia rinnovabile certificata grazie al sistema di Garanzie d'origine del GSE.
- Installazione di un sistema di monitoraggio dei consumi energetici e della produzione di energia da fonti rinnovabili all'interno dell'ufficio dedicato al progetto VOICE First.



### IMPATTO:

- Raccolta dati utili per ottimizzare l'utilizzo dell'energia, aumentare l'efficienza della produzione di energia e continuare a migliorare le performance ambientali e di sostenibilità.

## Bike Parking e Piano Spostamenti casa-lavoro

- Sono state installate rastrelliere bici con **videosorveglianza H24**
- È stato redatto un piano che analizza le abitudini di mobilità dei dipendenti al fine di individuare **criticità e cause** che le generano e opportunità di miglioramento.



### IMPATTO:

- Ridurre il traffico privato
- Individuare le misure utili a orientare gli spostamenti casa-lavoro del personale dipendente verso forme di mobilità sostenibile
- Aumentare il benessere dei lavoratori

## Smartworking

L'introduzione dello smart working ha avuto un impatto significativo sulle abitudini di mobilità dei dipendenti consentendo di **ridurre l'impatto ambientale** del traffico stradale.

### IMPATTO:

- Riduzione emissioni
- Miglioramento del life-work balance
- Riduzione della domanda di spostamento
- Riduzione dei costi di trasporto
- Riduzione della necessità di parcheggi
- Riduzione del rischio di incidentalità
- Riduzione della congestione da traffico veicolare
- Maggior benessere dei dipendenti

## Acquisto di beni mobili e attrezzature tecnologiche rispettose dell'ambiente

Scelta di prodotti con materiali e tecnologie a basso impatto ambientale (requisiti CAM), che non comportano rischi per la salute umana o animale e che comprendono, rispettano le norme di smaltimento corretto e responsabile dei rifiuti.

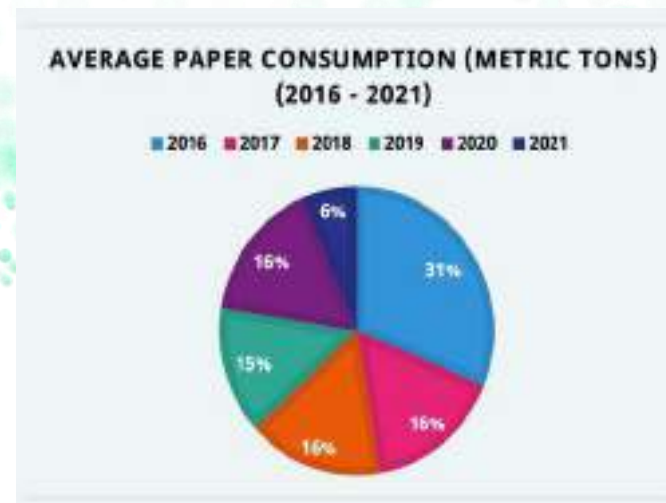


Tutte le attrezzature informatiche hanno il marchio Energy Star per **ridurre i costi e salvaguardare** l'ambiente attraverso l'introduzione di prodotti e pratiche ad alta efficienza energetica.

## Dematerializzazione dei documenti e riduzione uso carta

### Cosa abbiamo attuato:

- Acquisizione digitale “tout-court” dei documenti
- Utilizzo di un software di data-capture per l'estrapolazione automatica dei dati
- Creazione di un sistema di gestione documentale, indirizzamento e condivisione dell'informazione digitalizzata
- Processo di certificazione tramite firma digitale.



## Company Mobility Manager

È stato introdotto il ruolo del **mobility manager** che coordina le attività sulla mobilità sostenibile.



## Piattaforma esterna per la sostenibilità

Una community composta da aziende di settori differenti unite nell'**obiettivo** comune di favorire lo sviluppo sostenibile dell'intero sistema industriale, attraverso la condivisione di dati ed esperienze, la collaborazione e la crescita sui temi della sostenibilità.



## Programma Citizen of the Planet



**Obiettivo:** Garantire che Teleperformance operi in modo rispettoso e responsabile verso l'ambiente.

Ecco alcune delle **iniziative** svolte:

- Campagna “Più tablet, meno carta”
- Iniziative con il Corpo Forestale
- Donazione di piantine in alcune scuole pubbliche di Taranto
- Collaborazione con Jonian Dolphin Conservation.

## ISO 9001

## ISO 14001



*Sistema di Gestione della Qualità*  
 L'Ente di Certificazione ha evidenziato alcuni **punti di forza**:

- Consapevolezza dell'andamento e delle strategie aziendali da parte del Rappresentante della Direzione
- Verifica degli aspetti legali in fase di formalizzazione del contratto con i Clienti.



*Sistema di Gestione Ambientale*

**Obiettivi e vantaggi** dell'adozione di tale standard sono:

- Protezione dell'ambiente
- Risposta al cambiamento delle condizioni ambientali in equilibrio con le esigenze del contesto socioeconomico.



# Grazie!

## Follow us

-  [/company/teleperformance](#)
-  [/teleperformanceglobal](#)
-  [@teleperformance](#)
-  [@Teleperformance\\_group](#)
-  [/teleperformance](#)
-  [Teleperformanceblog.com](#)