



L'intelligence artificielle au service de la relation client et de l'efficacité opérationnelle augmentée.

La relation client au cœur de votre stratégie



Souscription Adhésion

90% réduction
du **traitement des mails**

**Automatisation de la
gestion de complétude**
(reconnaissance de
justificatifs / pièce d'identité
pour accélérer le traitement /
suivi du dossier).



Réclamation

Détection de criticité
associée à la réclamation

Conformité réglementaire

**Réduction du taux
d'attrition client**
(gestion proactive des
insatisfactions client)



Guichet unique Canal multiple

Vision centralisée des
demandes tous canaux
confondus

**Efficiency de vos services
clients** désengorgés
et routage vers les back
office spécialisés

Adapter les usages à vos métiers et besoins



Direction
Marketing



Direction
Service Client



Direction
des Opérations



NOS BÉNÉFICES

- ✓ Digitalisation de bout en bout (front/back)
- ✓ Identification des risques
- ✓ Pilotage d'activité et actions d'améliorations

Les Fonctions clés pour digitaliser du front au back office

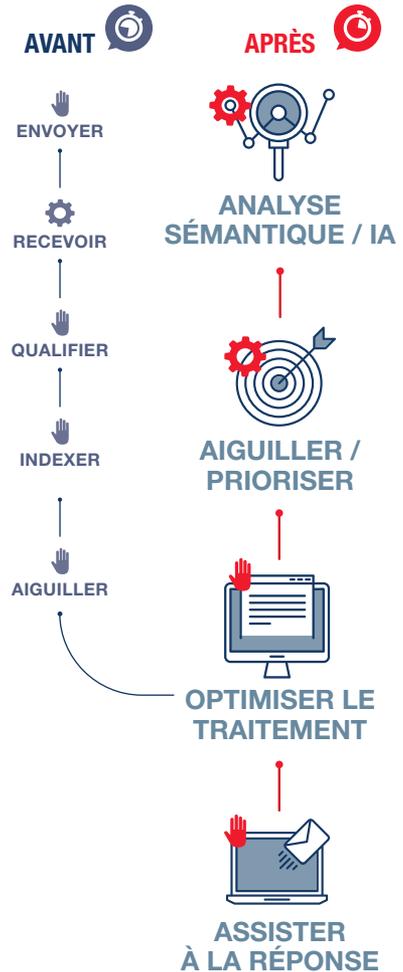


Multiples canaux



Une solution clé en main pour optimiser vos processus métier.

Appuyez-vous sur l'intelligence artificielle de Smart Case pour optimiser la gestion de toutes vos demandes clients. Nos deux briques «**Pré-traitement intelligent**» et «**Case Management**» vous permettent de couvrir l'intégralité du cycle de vie d'une demande client.

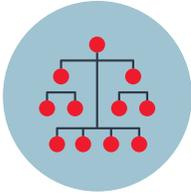


VOS BÉNÉFICES

- ✓ Efficacité opérationnelle
- ✓ Réduction délai de traitement
- ✓ Expérience collaborateur
- ✓ Traçabilité / pilotage
- ✓ Satisfaction client

Une intelligence qui profite à tous

CGI Smart Case automatise le traitement des communications et apporte de la valeur à tout votre écosystème :



À votre organisation

Satisfaction client en hausse

Meilleure efficacité opérationnelle

Engagements commerciaux et réglementaires respectés



À vos collaborateurs

Priorisation du travail

Suivi et traitement faciles des demandes clients

Développement de tâches à plus forte valeur ajoutée



à vos clients

Rapidité de prise en compte des demandes

Fluidifier les parcours clients

Choix du canal préférentiel



Meilleur suivi des demandes



Avec CGI Smart Case, tirer le meilleur des Intelligences Artificielles

Une approche pragmatique et hybride exploitant :

- Des capacités linguistiques profondes (analyse sémantique) pour renforcer la pertinence de l'analyse du langage naturel
- Exploitation des meilleurs algorithmes de Machine et Deep learning pour améliorer l'analyse et l'aide à la réponse dans le temps; et reconnaître vos documents joints

... plus CGI Smart Case exécute des tâches, plus elle apprend et s'améliore !

Accompagner la transformation de votre relation client

Du « **pré-traitement intelligent** » au « **Case Management** », CGI Smart Case est la solution qui **optimise de bout en bout vos communications client entrantes**.

Toutes les demandes sont traitées, comprises, catégorisées, priorisées, et transmises à la bonne personne.

SOLUTION CLÉ EN MAIN

CGI SMART CASE



Omnicanale

Performance des demandes traitées sur tous les canaux



Modulaire et orientée API

Ajuster la solution à vos besoins

Non intrusive

Intégration optimisée avec votre SI

Collaborative

Grâce au Case Management, pilotez vos processus !

Technologies innovantes

Analyse sémantique et Deep learning

Démarche agile et rapidité d'exécution

Personnalisation et mise en œuvre itérative

Interopérabilité et accélération

Connecté Salesforce.com et Microsoft Dynamics



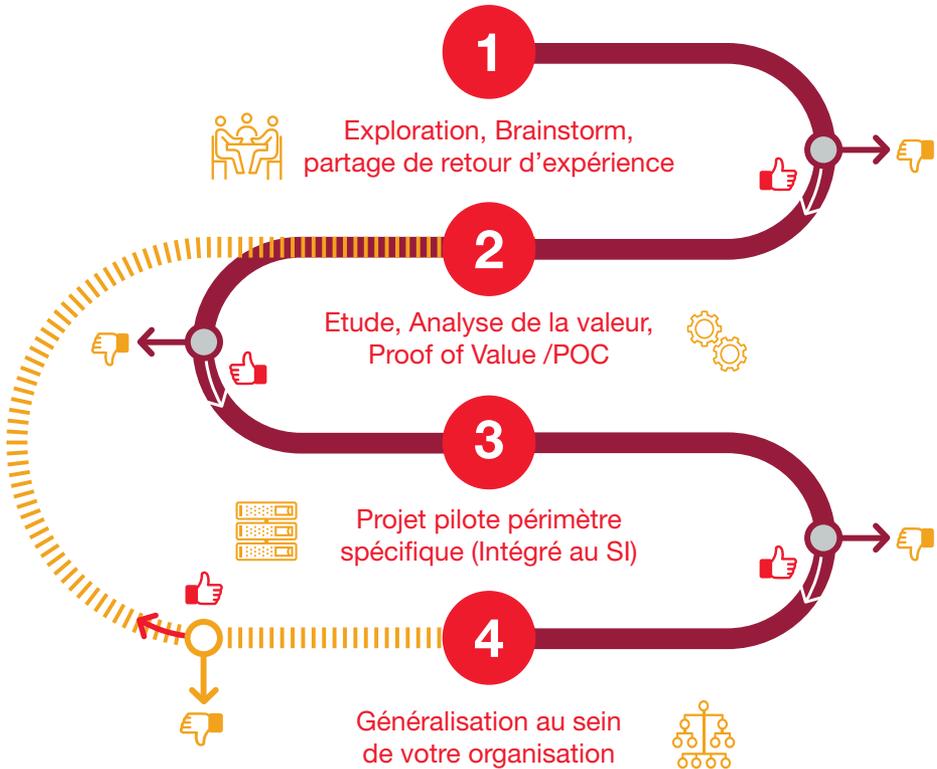
INSTALLATION
ON PREMISE OU EN SAAS



La mise en place

Une démarche de mise en place agile, packagée, éprouvée, et permettant de maîtriser l'investissement vis-à-vis de la valeur apportée.

UNE DÉMARCHE ITÉRATIVE PAR CAS D'USAGE



✓
**Agilité
et transparence**

✓
**Approche
ROI**

✓
**Monitoring continu
de la performance**

74 000

professionnels



40

pays



7,5Md d'€

de CA en 2017



5^e entreprise indépendante

de services TI
et en management au monde



95% des projets

respectent les échéances
et les budgets



+ de 150 Business Solutions

qui représentent **21%** du chiffre d'affaires



David UZAN

Directeur Smart Case
06 31 50 50 23
David.uzan@cgi.com

Jean-Sébastien KIPP

Technical Manager
06 82 03 86 47
Jean.sebastien.kipp@cgi.com

Aurélie BENARD

Business Manager
06 33 65 48 87
Aurelie.benard@cgi.com

Harry NATAF

Marketing Manager
06 84 15 28 76
Harry.nataf@cgi.com

À propos de CGI

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises indépendantes de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde. Grâce à ses 74 000 professionnels établis partout dans le monde, CGI offre un portefeuille complet de services et de solutions : des services-conseils en TI et en management, des services d'intégration de systèmes et d'impartition ainsi que des solutions de propriété intellectuelle. La collaboration de CGI avec ses clients repose sur un modèle axé sur les relations locales, conjugué à un réseau mondial de prestation de services, qui permet aux clients de réaliser la transformation numérique de leur organisation et d'accélérer l'obtention de résultats. CGI génère des revenus annuels de 10,8 milliards de dollars canadiens. Les actions de CGI sont inscrites à la Bourse de Toronto (GIB.A) ainsi qu'à la Bourse de New York (GIB). Apprenez-en davantage sur www.cgi.com.

CGI