

# Smart User Experience

## Offrez à vos utilisateurs une expérience unique plutôt qu'un simple accès à un service

Pour répondre aux nouvelles manières de consommer l'IT et créer de la valeur pour tous les métiers de l'entreprise, la DSI se doit de repenser l'environnement de travail et d'examiner à tout instant les bénéfices réels des services qu'elle propose à ses utilisateurs (internes et externes).

### Observer pour mieux décider

Comment évaluer la productivité, la simplicité, l'intuitivité et la sécurité tout en mesurant l'impact de l'« empreinte digitale » des utilisateurs sur toute la chaîne de production des services ? « L'Observatoire des usages » de CGI apporte une solution concrète aux directions informatiques en leur permettant de définir les améliorations à envisager pour une meilleure performance du système d'information. Il devient ainsi possible de mesurer la « pression digitale » de l'utilisateur sur le SI, et du SI sur l'utilisateur.

### Une profusion de nouveaux usages

L'évolution des usages est induite par la multiplicité des modes d'interaction avec le SI. Aux postes fixes ou portables se sont ajoutés tablettes, smartphones, lunettes, montres, véhicules et tant d'autres objets connectés. Une approche « omni-device » est préconisée et mise en œuvre par CGI chez ses clients, pour dématérialiser l'interface d'accès au SI.

### CGI : des services supports personnalisés

En se rendant indépendante des socles technologiques, la DSI reprend le contrôle des coûts de gestion des services aux utilisateurs, tout en sécurisant les accès et les échanges de données. Enfin, les attentes des utilisateurs en termes de support ont radicalement évolué : l'autonomie collaborative doit se substituer aux Services Desks classiques. Réseaux sociaux, universalisation de la connaissance au-delà de celle de l'entreprise, expertise technologique des utilisateurs, ubiquité... doivent devenir les nouveaux piliers du Service Support. CGI intègre intelligence artificielle, moteur de gestion de la connaissance et de recherche, portail social et observatoire des usages dans ses services supports, parachevant la transformation de la DSI, comme partenaire métier de l'entreprise et non plus uniquement technologique.



20%

de réduction des coûts de support du poste de travail

75%

de réduction des ressources IT dédiées au poste de travail



Accès permanent et sécurisé aux applications et aux données

Employés - clients  
fournisseurs - partenaires

L'observatoire des usages



Omni-device



Self provisioning et facturation à l'usage



Système d'information

### Une gamme de services à la carte pour une expérience utilisateur unique

- Gestion omni-device
- Gestion de la mobilité
- Virtualisation des Apps et Stores d'entreprise
- Observatoire des usages et des comportements
- Gestion de la connaissance
- Gestion des solutions collaboratives
- Gestion de la sécurité et du réseau
- Gestion du modèle économique et des normes de sécurité
- Authentification et accès aux services

Votre « Appli as a Service » par CGI

Intégration à votre SI

Bureau d'architectes

Gouvernance multi fournisseurs



**INTEGRATION MANAGEMENT**

Observatoire des usages

Environnement de travail



**SMART USER EXPERIENCE**

TMA / Support Applicatif

Développements / Paramétrages spécifiques

Solutions applicatives / Progiciels

SaaS + SaaS CGI

PaaS et intégration continue

Services techniques délégués

IaaS CGI, Clouds hybrides et Hosting

Réseau étendu



**UNIFY360**