

# IMPARTITION DE L'HÉBERGEMENT ET DE LA GESTION DES APPLICATIONS POUR LES ACTIVITÉS DE RECOUVREMENT DE DETTES

*Accroître la valeur commerciale tout en réduisant  
les coûts et les risques associés aux TI*





**CGI**

# Introduction

Les services d'hébergement et de gestion des applications procurent d'importants avantages aux organisations prêtes à transformer radicalement leurs méthodes de travail et leurs pratiques de TI. L'impartition de ces services dans les domaines d'affaires ponctuels comme le recouvrement de dettes présente de nombreux atouts pour les organisations, dont une plus grande agilité opérationnelle, l'accélération de la mise sur le marché et l'optimisation des résultats d'affaires, en plus d'éliminer les risques, les distractions et les complexités liés à la gestion interne des processus de TI. De plus, l'impartition permet d'obtenir ces avantages tout en réduisant le coût total de propriété de dix à quinze pour cent.

Dans le cadre d'un mandat type d'impartition de l'hébergement et de la gestion des applications, l'organisation cliente confie une partie ou la totalité des TI à un fournisseur tiers. Bien que le concept d'impartition n'ait rien de nouveau, on constate actuellement que de plus en plus d'organisations ont recours à l'impartition des TI afin de créer de la valeur en optimisant l'exploitation d'applications précises. Le résultat : la qualité des services augmente, alors que les dépenses mensuelles consacrées au soutien diminuent. Le client peut ainsi utiliser ces économies pour investir dans l'offre de nouveaux produits et services novateurs, pénétrer de nouveaux marchés ou stimuler sa croissance, et entreprendre d'autres mesures stratégiques et activités d'optimisation.

Une fois le contrat signé et le prix établi, le fournisseur de services en TI doit produire les résultats escomptés relativement aux niveaux de service et à la performance – et assumer les risques que ces services représentent. Pour atténuer ces risques et atteindre l'excellence en matière de prestation de services, le fournisseur réalise d'importants investissements dans différents domaines, dont les processus, les outils et la documentation. Il s'efforce de répartir la charge de travail de façon équilibrée dans l'ensemble de sa main-d'œuvre, et de structurer ses services selon un modèle de prestation mondiale. Ses clients profitent ainsi de niveaux de service plus élevés, de services mieux adaptés à leurs besoins, d'une gestion améliorée du changement et d'un accès immédiat à une expertise spécialisée.

Mais comment l'impartition de l'hébergement et de la gestion des applications peut-elle nettement améliorer les activités de recouvrement d'une organisation? Lorsque ces services sont clairement perçus comme un domaine d'affaires, qu'ils sont harmonisés aux autres fonctions opérationnelles clés et qu'ils sont soutenus par des technologies de pointe, une approche d'impartition intégrant une expertise en matière d'applications et des services d'infrastructure a le potentiel de transformer considérablement les résultats de recouvrement globaux d'une organisation.

# Pourquoi la gestion interne des TI soutenant le recouvrement est-elle si complexe?

L'organisation informatique interne d'une entreprise doit toujours s'assurer de disposer d'experts en systèmes de recouvrement et de ressources ciblées, mais ceux-ci sont habituellement appelés à soutenir d'autres équipes de l'entreprise et à respecter une gamme de priorités contradictoires. Le soutien du recouvrement des dettes exige une attention constante. Cette activité peut également gruger de précieuses ressources budgétaires, même si ses résultats faillent souvent à satisfaire les attentes de la direction.

Le recouvrement des dettes est une composante essentielle du maintien et de l'amélioration de la santé financière d'une organisation. La qualité des résultats a des répercussions énormes sur celle-ci. Lorsque la dette des ménages a atteint 13,29 billions \$ au deuxième trimestre de l'exercice 2018, la Banque fédérale de réserve de New York a constaté qu'elle était en hausse pour le 15e trimestre consécutif<sup>1</sup>. De plus, 4,6 % des créances à recouvrer, soit 605 milliards \$, affichaient un arriéré<sup>2</sup>.

Cependant, malgré la croissance des dettes et l'évolution rapide des réglementations, de nombreuses organisations de crédit peinent à optimiser leurs activités de recouvrement en vue d'atteindre une meilleure performance. Le recouvrement des dettes est un processus opérationnel complexe qui exige une application flexible, fiable et sophistiquée, ainsi que des experts techniques et opérationnels. Ces deux éléments permettent de maximiser la productivité et les sommes recouvrées, d'assurer la loyauté des clients et de s'adapter rapidement à l'évolution constante de l'environnement réglementaire et de la conformité. Pour atteindre ces objectifs ambitieux et assurer l'excellence du recouvrement, ces activités doivent bénéficier des outils et du soutien appropriés.



<sup>1</sup> <https://www.newyorkfed.org/microeconomics/hhdc.html>

<sup>2</sup> [https://www.newyorkfed.org/medialibrary/interactives/householdcredit/data/pdf/HHDC\\_2018Q1.pdf](https://www.newyorkfed.org/medialibrary/interactives/householdcredit/data/pdf/HHDC_2018Q1.pdf)

# CGI : une prestation de services en TI inégalée

L'approche optimisée d'impartition de l'hébergement et de la gestion des applications de CGI repose sur les principes suivants.

- **S'engager à produire des résultats prédéfinis, et non des niveaux d'activité ou de soutien** –

En s'engageant à produire des résultats concrets plutôt qu'une gamme de tâches, CGI élimine toute ambiguïté quant à la nature des résultats et intègre étroitement l'impartition aux efforts de création de valeur de l'ensemble de l'organisation (et non seulement de l'équipe de TI). De plus, CGI a développé ses propres systèmes et a établi les exigences essentielles liées au soutien de sa plateforme. Par conséquent, personne n'est mieux placé pour exploiter ces systèmes.

- **Agir comme un partenaire d'affaires de confiance grâce à plus de 35 années d'expérience en recouvrement** –

CGI ne s'intéresse pas uniquement à la satisfaction des exigences des programmes et aux occasions de croissance des comptes. La tarification fondée sur les résultats permet aux clients de CGI d'accéder à des coûts plus flexibles et de réduire leurs dépenses en TI lorsque la demande baisse.

- **Assumer le risque lié à la performance** – CGI s'engage à offrir des services à un prix prédéfini et à assumer les risques qui y sont associés. Elle est en mesure d'atteindre l'excellence grâce à ses processus d'affaires hautement structurés et documentés ainsi qu'à des méthodologies et des outils normalisés et éprouvés.

- **Miser sur une plateforme de prestation mondiale de services permettant d'accéder à des documents précis ainsi qu'à des méthodes et des outils normalisés et extensibles** –

Grâce à cette plateforme, les services d'hébergement et de gestion des applications de CGI permettent de produire les résultats escomptés par les clients au moyen de ressources moins nombreuses, moins coûteuses et plus productives.

- **Adapter les services à la croissance de l'organisation et offrir des services à plusieurs clients à partir de différents emplacements**

– Puisqu'elle compte un éventail varié de clients, CGI dispose d'un vaste bassin d'experts en

affaires et en technologie. Au fil de l'évolution de leurs besoins, les clients peuvent faire appel à des experts de CGI possédant des connaissances plus approfondies dans un domaine précis ainsi que des habiletés techniques avancées, et recourir à des solutions technologiques plus sophistiquées.

Grâce à l'application de ces principes, le transfert des activités de recouvrement et d'autres fonctions d'affaires à CGI peut aider les organisations à diminuer l'écart entre leurs dépenses en TI et le rendement de leurs investissements technologiques. Les coûts et le rendement de l'investissement associés au soutien interne des TI sont souvent difficiles à estimer. Pour surmonter cet obstacle, les services d'impartition de l'hébergement et de la gestion des applications de CGI fournissent un aperçu clair de la façon dont les services en TI, les résultats et les coûts encourus répondent aux besoins de l'organisation.

En plus de ces avantages notables, les clients de CGI ont accès à deux atouts majeurs. Premièrement, CGI offre ses services par l'entremise d'une plateforme technologique de classe mondiale. Deuxièmement, et contrairement aux offres des autres fournisseurs de plateformes, CGI Collections360 constitue une solution transparente et éprouvée de recouvrement des dettes et affiche un impressionnant bilan. Grâce à la combinaison de sa plateforme et de ses capacités exclusives, CGI a aidé des centaines de clients à transformer leurs activités de recouvrement tout en réduisant les coûts qui y sont associés.



# Technologies et capacités techniques de la plateforme de CGI

- Les centres de traitement de données de CGI offrent une **prestation optimale de services d'impartition** et des services d'infrastructure de pointe dans les domaines suivants : gestion des installations, sécurité physique, réseaux physiques et connectivité client au réseau de stockage, sauvegarde de données, surveillance de l'infrastructure, centres d'assistance et gestion des incidents.
- La multitude et l'interconnexion des centres de traitement de données de CGI assurent des **capacités efficaces de reprise après sinistre** puisqu'elles favorisent l'extensibilité au sein d'environnements vastes et distribués. Les services de reprise après sinistre comprennent les éléments suivants : plan et exercice annuel de reprise après sinistre, reproduction des machines virtuelles, niveaux de service standards pour la détection et la résolution des incidents, et objectifs précis.
- Les services de sécurité de CGI comprennent une **protection complète et en tout temps contre les cyberattaques** grâce à de solides capacités en matière d'antivirus, de détection des intrusions dans le réseau, de détection des intrusions au niveau de l'hôte, de surveillance de l'intégrité des fichiers, de journaux et de rapports d'accès, de correctifs essentiels de sécurité, d'analyse des vulnérabilités externes et de tests de pénétration.
- Notre plateforme de virtualisation de la gestion des applications propose une **vaste gamme de services**, y compris la maintenance des applications, le soutien opérationnel en tout temps, la surveillance, la gestion des incidents et du changement, la mise à jour et les correctifs logiciels, et des forfaits d'heures facultatives.
- Nos cadres de gestion et de gouvernance rigoureux et éprouvés intègrent les meilleures pratiques de l'industrie et **réduisent les risques liés à la prestation de services** grâce à l'affectation d'un responsable dédié, à des processus de communication rigoureux, à la surveillance et la gestion des demandes de service, à des activités de gestion du changement et de résolution des incidents, à des plans d'escalade clairs, ainsi qu'à des évaluations mensuelles.
- Notre vaste gamme d'experts talentueux et spécialisés permet à nos clients d'accéder à une foule de connaissances en vue d'optimiser leur exploitation des TI pour le recouvrement. Ils possèdent des compétences de pointe afin de soutenir efficacement les applications les plus recherchées ainsi que les environnements informatiques milieu de gamme et axés sur Java.



CGI



CGI



# CGI Collections360

CGI Collections360 est une solution complète qui regroupe les logiciels, les processus d'affaires et les services en TI requis pour gérer et améliorer le cycle de vie du recouvrement des dettes. Elle comprend les composantes suivantes.

- **CACS Enterprise** est une plateforme de recouvrement unique et intégrée qui permet aux créanciers d'éliminer leurs systèmes redondants, d'obtenir une vue d'ensemble des comptes de leurs clients, et de réduire le nombre d'erreurs commises pendant le processus de recouvrement. Sa hiérarchie de traitement multiutilisateur et ses mesures de sécurité intégrées fondées sur les rôles procurent un contrôle accru sur la gestion de fournisseurs multiples de services de recouvrement. Cette solution utilise des règles flexibles entretenues au moyen de tableaux afin de définir les techniques et les flux de travaux employés, de créer des affectations pour les agents de recouvrement et les tiers, et de surveiller la performance et la conformité réglementaire.
- **Strata Enterprise** est une solution complète de gestion des décisions permettant de surveiller et d'analyser les données des clients, ainsi que d'élaborer et de mettre à l'essai des stratégies conçues pour respecter les préférences et la performance requises par chaque client. Strata Enterprise contribue à l'élimination des incohérences décisionnelles, qui peuvent entraîner des erreurs de recouvrement coûteuses et difficiles à corriger. Elle fournit également un aperçu de l'efficacité des règles de gestion pour aider les utilisateurs à mieux comprendre les répercussions de la modification de ces règles sur les résultats nets.
- **Web Promises** est un agent Web et un portail en libre-service permettant d'exercer des activités de recouvrement sans recourir à des agents humains. Il soutient la plupart des aspects de la négociation des dettes, des engagements de prêt, des paiements et des règlements. Web Promises respecte les préférences des clients, est disponible en tout temps, peut être mis en œuvre rapidement à faible coût, propose un traitement en temps quasi réel, et procure à la fois flexibilité et extensibilité.
- **CGI Gateway360** est une passerelle de données tout-en-un permettant d'accéder aux principaux services tiers de renseignements de crédit de l'industrie, ainsi qu'à des capacités d'échange sécurisé de fichiers et de documents. Elle permet d'effectuer des analyses de données sophistiquées afin d'améliorer et d'accélérer la prise de décisions de crédit, ainsi que de fournir des mises à jour sur les comptes à des partenaires tiers par l'entremise d'un portail fournisseur intégré. Les capacités robustes de CGI Gateway360 optimisent l'efficacité du recouvrement de dettes.
- **CGI Insight** fournit des outils complets de production de rapports sur la gestion des défauts de paiement ainsi que des capacités opérationnelles permettant de produire des données complètes sur les transactions, les comptes et les agents. Grâce à la fonction de forage descendant et aux visualisations de données robustes et concises, il est possible de repérer et d'évaluer rapidement les facteurs nuisant à la performance, dans l'objectif ultime de diminuer les coûts et d'accroître le rendement des activités de recouvrement.
- La solution de **comptabilité de recouvrement CACS** offre toutes les capacités de traitement financier nécessaires pour calculer les frais et les intérêts, faire le suivi des paiements, des jugements et des règlements, maintenir un historique de compte complet, intégrer les résultats du recouvrement aux systèmes du grand livre général, et récupérer les dettes en souffrance conformément aux réglementations. Elle permet de confier automatiquement des comptes à des agences de recouvrement selon leurs caractéristiques précises, ainsi que de les récupérer et de les confier à un tiers de nouveau.
- **CGI Connect** offre des capacités d'analyse avancées afin d'optimiser la configuration des canaux de communication selon les préférences du client et d'assurer la conformité aux réglementations en évolution constante.

# Résumé des principaux avantages des services d'impartition de l'hébergement et de la gestion des applications de CGI

La transition d'un soutien des TI interne aux services d'hébergement et de gestion des applications de CGI présente plusieurs avantages, tant pour la transformation des processus d'affaires que pour la création de valeur.

- Accroissement de l'agilité opérationnelle et accélération de la mise sur le marché
- Optimisation de l'efficacité des activités de recouvrement
- Meilleure adaptabilité à l'évolution des réglementations et du marché
- Obtention de nouveaux renseignements sur la performance des agences de recouvrement tierces et sur les compromis en matière de stratégie
- Rentabilité accrue grâce à une réduction du coût total de propriété de 10 à 15 %
- Accès à une expertise en hébergement, en gestion des applications et en recouvrement de dettes
- Processus structurés et éprouvés de prestation de services permettant de satisfaire constamment les attentes, de respecter les normes, de gérer les incidents et de réduire les risques
- Utilisation de la plus récente version des applications de recouvrement (mise à jour de logiciels) afin de tirer parti des dernières améliorations et de respecter les changements réglementaires
- Méthodologie de mise en œuvre éprouvée de CGI assurant un déploiement réussi grâce aux activités de transition, de prédéploiement et d'exploitation

De plus, contrairement aux autres fournisseurs de services d'hébergement et de gestion des applications, les ingénieurs en logiciel et les experts de CGI ont développé la solution de propriété intellectuelle de l'entreprise, CGI

Collections360, afin de permettre aux clients d'exercer des activités de recouvrement d'une qualité et d'une efficacité inégalées.

En impartissant des fonctions d'affaires comme le recouvrement des dettes, certaines organisations craignent de diminuer leur niveau de contrôle et de limiter leur compréhension du fonctionnement des systèmes et des fonctions associés. Bien qu'elle soit compréhensible, cette préoccupation est infondée. Les clients conservent toujours la totalité de leurs droits de propriété intellectuelle et peuvent y recourir à tout moment lors d'un mandat d'hébergement et de gestion des applications. Parallèlement, CGI s'assure d'agir dans l'intérêt fondamental des deux parties lorsqu'elle collabore avec ses clients en vue d'éliminer les complexités et les processus d'affaires superflus ainsi que d'accroître la qualité.

Une fois que les résultats escomptés et les engagements d'exécution sont définis, les dirigeants des TI du client peuvent consacrer moins de temps aux détails techniques des activités courantes afin de se concentrer sur la productivité, l'innovation et la création de valeur. Ils peuvent ainsi réduire les dépenses associées au respect d'exigences de performance superflues ou excessives. Simultanément, les organisations peuvent réduire la taille de leurs équipes internes de TI ou réorienter ces ressources humaines et financières vers des domaines plus stratégiques.

Grâce aux services d'impartition de l'hébergement et de la gestion des applications de CGI, les activités de recouvrement sont plus prévisibles, moins coûteuses, mieux adaptées aux exigences réelles de l'organisation, et moins risquées. Les organisations sont ainsi mieux positionnées pour accroître leur valeur commerciale.

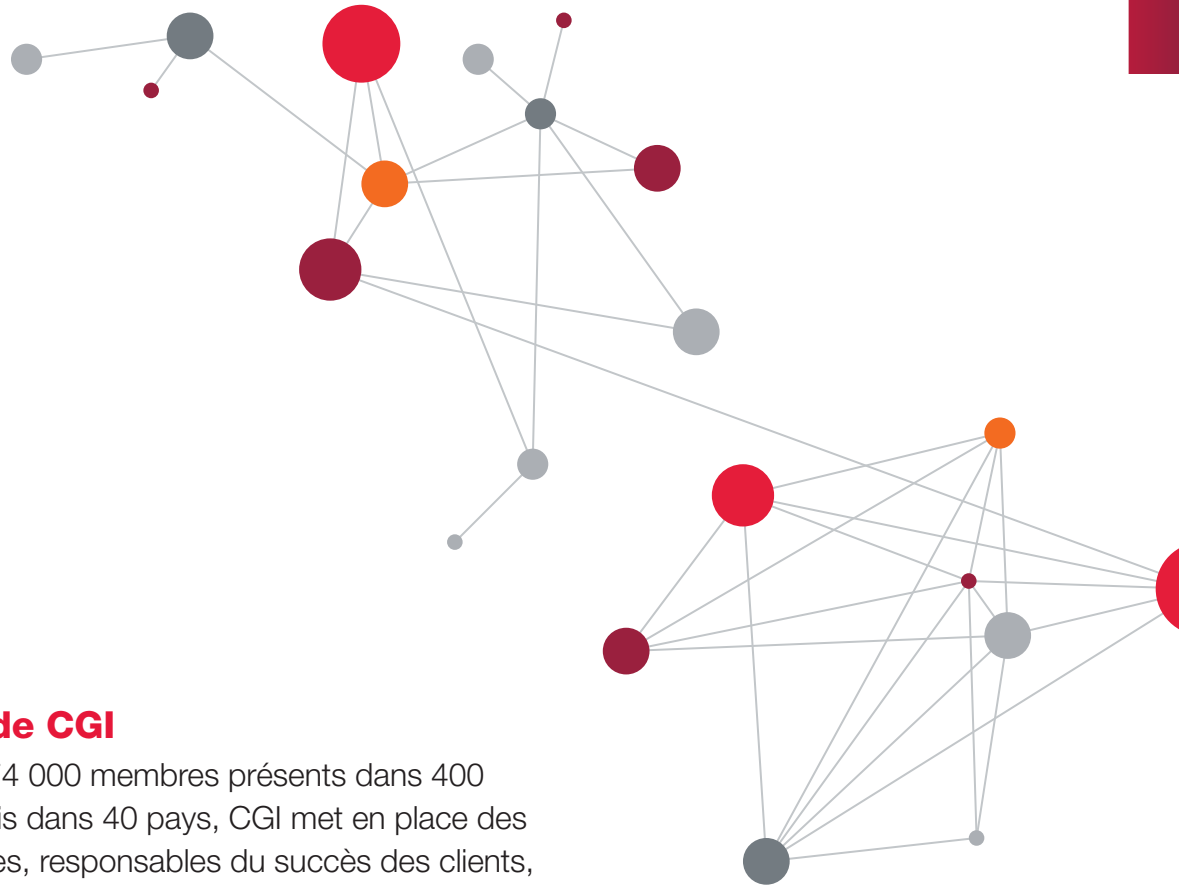
## Conclusion

Le transfert des activités de recouvrement des dettes et d'autres fonctions d'affaires à la plateforme d'hébergement et de gestion des applications de CGI peut aider les organisations à diminuer l'écart entre leurs dépenses en TI et le rendement de leurs investissements technologiques. L'impartition de l'hébergement et de la gestion des applications permet de créer un lien direct entre les besoins d'affaires et la prestation, les résultats et les coûts des services en TI.



**CGI**





## À propos de CGI

Grâce à ses 74 000 membres présents dans 400 bureaux établis dans 40 pays, CGI met en place des équipes locales, responsables du succès des clients, tout en mettant à leur portée un réseau mondial de prestation de services. Fondée en 1976, CGI applique une approche rigoureuse afin d'afficher un bilan inégalé de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos services-conseils en management ainsi que nos services d'intégration de systèmes et d'impartition de grande qualité aident nos clients à tirer profit de leurs investissements tout en adoptant de nouvelles technologies et stratégies d'affaires qui leur permettent d'obtenir des résultats probants sur toute la ligne. Grâce à cette approche, au cours des 10 dernières années, la note moyenne de satisfaction de nos clients a constamment dépassé 9 sur 10.

En savoir plus sur [www.cgi.com](http://www.cgi.com).

# CGI

La force de l'engagement<sup>MD</sup>