

# Services en gestion des processus d'affaires – Opérations client



## Offrir des résultats de qualité supérieure grâce à une expérience client améliorée

L'économie numérique en est une de pair-à-pair. Aujourd'hui, les consommateurs s'attendent à ce que leurs interactions avec les banques, assureurs, organisations de soins de santé et autres fournisseurs de services soient documentées, pratiques, sécuritaires, personnalisées et complètes.

Chez CGI, nos services en gestion des processus d'affaires vous aident à créer d'excellentes expériences client, à améliorer la satisfaction de la clientèle et à assurer une plus grande fidélité à votre marque pour les années à venir. Mais surtout, ils vous permettent de produire les résultats d'affaires escomptés.

Nos robustes plateformes omnicanaux, combinées à une prestation de services homme-machine et à des technologies de pointe (y compris l'automatisation robotique des processus, l'intelligence artificielle et l'analyse de données), vous procurent des centres d'appels efficaces.

### Fonctionnalités clés

Nos services en gestion des processus d'affaires pour les opérations client s'appuient sur une expertise technologique et organisationnelle reconnue.

- Catalogue d'outils technologiques, y compris l'automatisation intelligente, des solutions en nuage et intégrées de centres d'appels, et des solutions sectorielles
- Combinaison de services haut de gamme alliant capital humain et automatisation intelligente pour soutenir à la fois l'expérience client et l'expérience agent humain
- Prestation de services omnicanaux, y compris la téléphonie, le libre-service, les services mobiles, le Web, les courriels, le publipostage par messagerie vocale, les appels virtuels et les textos
- Plateforme CGI OneSource pour du soutien en matière de conformité et d'audit, combinée à la formation des agents, au suivi des plaintes et à des capacités de surveillance et d'assurance de la qualité
- Plateformes téléphoniques de pointe qui soutiennent les appels entrants et sortants grâce à un système de réponse vocale interactive (RVI) et à une fonctionnalité de rappel de la file d'attente afin que les clients puissent économiser du temps tout en conservant leur place dans la file



### Avantages des opérations client de CGI

- Équipe de gestion totalisant plus de 75 années d'expérience
- Bilan de plus de 40 ans reconnu pour la réalisation de projets dans le respect des échéances et des budgets
- Expertise exceptionnelle de l'effectif des centres d'appels déterminé à transformer la performance et à offrir des solutions rentables
- Centres mondiaux de prestation de services au pays, sur le continent et à l'international
- Diverses options pour le soutien en libre-service, automatisé et avec l'aide d'un agent
- Soutien complet du centre d'appels : ventes, inscription, traitement des commandes et approvisionnement, recouvrement et facturation, maintenance, plaintes et fidélisation, et centre d'assistance

- Cadres de gestion flexibles qui répondent à vos exigences uniques, mettent en place une gouvernance efficace et assurent la sécurité de l'infrastructure
- Des représentants de première ligne dédiés aux clients, dont des experts en intervention en cas d'incident, en sécurité et en qualité, qui travaillent en phase avec les valeurs et la culture de votre marque
- Des centres mondiaux d'excellence qui font appel à des talents locaux issus d'établissements scolaires et d'universités à proximité et produisent des résultats exceptionnels en matière d'embauche
- Des installations spécialisées et une surveillance régulière afin d'assurer une conformité et une adhésion rigoureuses aux normes de qualité de la Payment Card Industry (PCI)

## Avantages clés

Grâce à la gestion des opérations de nos clients, nous proposons les avantages suivants.

- Compétences de base plus solides, élimination du fardeau lié à la dotation en personnel et améliorations mesurables du service
- Productivité accrue du centre d'appels et dépenses réduites en matière de service à la clientèle
- Déploiement rapide et transition sans heurts pour une exploitation optimisée des centres d'appels
- Élasticité pour élargir les services offerts à la clientèle afin de s'ajuster aux périodes plus occupées et de réduire les services lorsque les volumes d'appels sont en baisse
- Expérience client centrée sur la marque et renforçant la fidélité de la clientèle grâce à notre engagement à bâtir un partenariat d'affaires stratégique avec votre organisation
- Interactions omnicanaux robustes visant à assurer la satisfaction du client et une expérience cohérente pour un bassin de clients multigénérationnel

## Cas type

### Améliorer la performance et le service à la clientèle d'un fournisseur d'État d'assurance maladie

Une place de marché d'État en matière d'assurance maladie souhaitait améliorer le processus d'inscription, offrir un service à la clientèle plus efficace et réduire ses coûts opérationnels.

CGI a aidé le client à transformer ses opérations en seulement trois mois. Au cours du premier mois seulement, notre centre a traité plus de 64 500 appels. Pendant la durée du contrat, CGI a aidé le client à atteindre ses objectifs d'affaires, notamment une réduction des coûts allant jusqu'à 33 %.

## À propos de CGI

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. À partir de centaines de bureaux répartis dans le monde entier, nous offrons des services de conseil complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

### Pour en savoir davantage

Visitez [CGI.com](https://www.cgi.com).

Écrivez-nous à [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com).