

\_la force de l'engagement



Services de renseignements d'affaires

## Défi pour l'entreprise



L'état de l'environnement d'information pose les plus grands défis à nos clients. En général, leur capacité à utiliser l'information à des fins de prise de décision efficace est minée par les points suivants :

- **Les données ne sont pas structurées pour la prise de décision et l'analyse.** Le contenu, les structures et les relations des données ont été axés sur un traitement des transactions hautement tactique et ne sont pas propices au traitement analytique.
- **Les données sont de qualité médiocre ou insuffisante.** Même si la qualité est acceptable (ou non) à des fins de collecte de données précises, les besoins analytiques peuvent ne pas être satisfaits ou l'information requise pour l'analyse n'a jamais été prise en compte dans l'implantation du système.
- **Sources de données multiples et disparates.** La diversité des formats, des définitions et des plateformes rend extrêmement laborieux et fastidieux l'établissement de liens entre l'information provenant des différentes sources.
- **Les données ne sont pas au bon endroit.** Elles résident généralement dans des bases de données isolées non conçues pour être regroupées. Les utilisateurs n'ont aucun moyen d'interagir avec ces données afin d'obtenir rapidement des réponses à leurs questions.

Grâce à ses services de renseignements d'affaires et d'entrepôt de données, CGI améliore l'accès à l'information nécessaire à la prise de décision et à l'analyse du rendement de l'entreprise, ainsi que son intégration et sa qualité. Les 15 années d'expérience de CGI en entreposage de données et le vaste savoir-faire de son personnel en méthodes, en architecture et en outils de renseignements d'affaires permettent à nos clients de mieux tirer parti de leurs données et d'améliorer la conduite de leurs affaires.

### Ce que nous offrons

Nos capacités comprennent des services de consultation et de mise en œuvre de solutions.

- **Découverte et stratégie de renseignements d'affaires.** Fournit une méthode rapide pour la création d'une vision, d'un dossier commercial et d'une architecture fonctionnelle de renseignements d'affaires, ainsi que d'une carte routière fondée sur les avantages pour la livraison.
- **Analyse de l'environnement de renseignements d'affaires.** De nombreuses organisations ont déjà déployé des solutions d'intelligence d'affaires qui ne sont pas nécessairement entièrement optimisées pour leurs besoins d'affaires. La méthodologie adaptative d'évaluation de CGI expose les principaux secteurs à risque et détermine des étapes spécifiques d'atténuation afin d'assurer l'alignement entre les besoins d'affaires et de technologie et d'améliorer le rendement de l'investissement. Notre méthodologie s'étend aux aspects clés suivants : (1) la convivialité de l'environnement et le caractère approprié par rapport aux besoins d'affaires, (2) une conception technique qui répond aux besoins d'évolutivité, de fiabilité et de normalisation, (3) une architecture d'information qui répond aux besoins d'analyse à l'échelle de l'organisation et qui est conforme aux meilleures pratiques, (4) un processus de développement judicieux et (5) une structure organisationnelle conçue pour assurer une productivité optimale de l'environnement. Une fois que l'incidence des efforts visant à combler les écarts a été évaluée, CGI propose une carte routière pratique menant à l'atteinte du résultat final voulu.

## Qualifications de CGI

- **Évaluation/recommandation des nouveaux produits de renseignements d'affaires.** Par la recherche et le développement, CGI détermine l'utilisation pratique des nouvelles technologies de renseignements d'affaires; nous appliquons des critères structurés et fondés sur un consensus afin d'évaluer de façon indépendante les besoins et les scénarios d'affaires de nos clients et de recommander la bonne combinaison de produits à partir d'une analyse méthodique des avantages des nouveaux produits.
- **Architecture technique de renseignements d'affaires.** CGI possède une expérience pratique considérable de la définition et de l'implantation d'architectures complexes de renseignements d'affaires conformes aux normes de l'industrie et aux normes spécifiques de chaque client.
- **Mise en œuvre des solutions de renseignements d'affaires.** Par sa méthodologie de renseignements d'affaires axée sur les avantages, CGI assure la gestion et l'exécution intégrées des projets de conception et de livraison de solutions comprenant les éléments suivants :
  - entrepôts et mini-entrepôts de données
  - systèmes d'application analytique/OLAP
  - tableaux de bord et systèmes de mesure du rendement
  - applications d'alerte en temps réel
  - systèmes de soutien à la prise de décision
- **Amélioration de la qualité des données.** CGI tire parti de son expertise en données sectorielles et en analyse de la qualité des données afin d'améliorer l'utilité des données des utilisateurs et la confiance qu'ils y accordent. Les services de CGI comprennent la création de profils de données et la conception de procédures d'amélioration de l'exhaustivité, de l'uniformité, de la validité, de la rapidité, de la pertinence et de l'exactitude des données.

### Les avantages

Les services de CGI sont axés sur les secteurs les plus importants de la gestion des relations avec la clientèle et des résultats déterminants :

- *Améliorer la compréhension de la valeur client afin d'aligner convenablement les ressources de l'entreprise en fonction des clients présentant la meilleure proposition de valeur et d'évaluer les stratégies de service à la clientèle et leurs résultats à terme*
- *Améliorer l'efficacité des efforts de commercialisation en comprenant comment les clients se comportent face à différentes campagnes, promotions, offres et stratégies de tarification*
- *Réduire de manière proactive les désabonnements/pertes de clients en évaluant les indicateurs de probabilité de départ d'un client et en les comparant aux résultats réels*
- *Améliorer le service à la clientèle (et ainsi la fidélisation) par la compréhension des éléments inefficaces de la chaîne de prestation de services, en particulier ceux qui sont en contact avec les clients*

CGI présente un bilan éloquent, attesté par l'industrie, dans l'exécution de mandats de renseignements d'affaires à grande échelle auprès de ses clients, et ce, dans tous ses secteurs d'activité ciblés. En 2004, le META Group a classé CGI parmi les six meilleurs fournisseurs de services de renseignements d'affaires. Son travail pour la *Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)*, pour laquelle CGI a élaboré et développé un entrepôt de données d'analyse financière, a été reconnu par le *CIO Magazine* avec pour résultat un classement parmi les 50 meilleurs sites intranet du pays. CGI ne s'est pas arrêté là et s'est vu décerner l'un des premiers prix pour le meilleur entrepôt de données (*Best Data Warehouse Awards*) du *Data Warehouse Institute* pour son travail au Massachusetts.

Le succès de CGI est attribuable à une équipe de professionnels qui se consacrent à temps plein au renseignement d'affaires, à des alliances avec des chefs de file du domaine et à une méthodologie éprouvée fondée sur les meilleures pratiques en entreposage de données, en développement de systèmes à grande échelle, en conception d'application commune et en analyse de décisions. Son approche équilibre intelligemment le rapport avantages/risques des renseignements d'affaires – CGI répond aux besoins des entreprises et facilite la définition de nouvelles versions progressives qui offrent une valeur supplémentaire rapidement et régulièrement, tout en atténuant les risques liés à la complexité de l'intégration des données, à la qualité des données et à la gestion des changements organisationnels.

## Pourquoi choisir CGI?

Le savoir-faire de CGI en matière de renseignements d'affaires lui permet de tenir ses engagements et d'obtenir des résultats pour ses clients.

- Réussite éloquente en prestation de solutions personnalisées de renseignements d'affaires, du concept et de la formulation de stratégies à l'exploitation et à la gestion des systèmes. CGI propose aussi de nombreuses options d'impartition adaptées aux besoins de ses clients.
- Localisation sur les secteurs d'activité et recours à des professionnels du renseignement d'affaires permettant à CGI d'avoir une connaissance approfondie de la proposition de valeur du renseignement d'affaires à l'échelle des fonctions d'affaires et des secteurs d'activité de l'entreprise – CGI comprend les enjeux d'affaires auxquels nos clients font face et reconnaît les tendances qui en découlent.
- Formulation rapide de stratégies organisationnelles du renseignement d'affaires par une approche d'ateliers très structurée et une méthodologie de déploiement itérative mettant l'accent sur la prestation de valeur dans chaque nouvelle version, évitant ainsi des « versions à infrastructure unique » risquées.
- Utilisation de modèles CGI éprouvés pour saisir et définir les besoins d'affaires, les spécifications de conception, les modèles de données et les plans d'essais.
- Approche fondée sur les risques menant à la qualité des données qui réduit l'exposition à une dimension souvent négligée – les facteurs clés de l'approche sont les évaluations rapides de l'état « absolu » de la qualité des données et les conséquences « relatives » que l'état a sur l'analyse et la prise de décision.
- Incorporation d'activités de perfectionnement organisationnel et de gestion du changement pour créer et maintenir l'adhésion et l'engagement des partenaires à tous les échelons de l'organisation (personnel de gestion et des TI) – des interactions clés sont prévues tout au long du cycle de vie du système, de la planification et des exigences à la conception, au développement et à la mise en œuvre.
- Une entreprise technophile ayant l'expérience des technologies de pointe et bénéficiant d'un accès aux meilleures technologies au moyen de ses alliances avec des fournisseurs. Les secteurs touchés par ces alliances comprennent les bases de données, l'épuration/la transformation des données (ETL), OLAP, la production de rapports et l'exploration de données.
- Une expérience qui s'étend au-delà de l'évidence – CGI propose un leadership intellectuel et des compétences afin d'intégrer la CRM analytique et opérationnelle, notamment la modélisation prédictive, le déploiement de règles de décision et l'intégration aux systèmes de contacts clients.
- Des engagements structurés axés sur le partenariat et comprenant l'utilisation de connaissances internes et de travaux antérieurs auprès des clients, la concentration proactive sur le transfert des connaissances et l'alignement sur d'autres stratégies et cadres d'information importants à l'échelle de l'entreprise.
- Taille, force et réputation de l'entreprise – CGI possède les ressources et les capacités nécessaires pour tenir ses engagements

## Profil d'entreprise

Les clients de CGI partout dans le monde bénéficient de partenaires compétents et dévoués qui s'emploient à réaliser et à mettre en œuvre des solutions informatiques qui soutiennent l'atteinte de leurs objectifs technologiques et stratégiques.

CGI est l'un des plus importants fournisseurs indépendants de services en TI en Amérique du Nord. En plus de sa vaste expertise dans les secteurs économiques, CGI offre une gamme complète de services, y compris les services-conseils stratégiques en TI et en gestion, l'intégration de systèmes ainsi que la gestion de fonctions informatiques et d'affaires.

