




Services

## Centre d'assistance technique



Alors que les environnements de TI deviennent de plus en plus complexes, la main-d'œuvre mondiale d'aujourd'hui requiert un niveau de soutien technique nettement plus élevé. Pour y parvenir avec succès, les centres d'assistance technique doivent être prêts à déployer savoir-faire, disponibilité et service rapide. Toutefois, attirer, former et retenir les meilleurs talents dans un environnement de centre d'assistance évoluant à un rythme soutenu peut s'avérer un défi de taille.

CGI est spécialiste des technologies de l'information. Nous comprenons pleinement la nécessité de soutenir les utilisateurs grâce à une expertise technique et en gestion, à une extensibilité et à des systèmes de gestion des appels évolués. L'offre de CGI liée au centre d'assistance technique peut fournir un soutien complet en matière de gestion déléguée, ou peut s'intégrer de façon transparente et rentable à vos capacités internes existantes, vous permettant ainsi de déployer un service de classe mondiale en tout temps, partout où vous en avez besoin.



## Un soutien adapté à votre entreprise

CGI offre le modèle de services le mieux adapté aux besoins de chaque client. Par des canaux de communication comprenant le téléphone, le courrier électronique, le clavardage ou le libre-service, nous nous assurons que les bonnes ressources disposant des bonnes compétences sont disponibles pour offrir un soutien à vos employés au bon moment. Dans l'environnement actuel où un fournisseur offre plusieurs services, CGI sert de point d'accès central intégré pour gérer les incidents du début à la fin.

Avant tout, CGI s'engage à fournir à ses clients le plus haut niveau de service : un service rapide et de qualité adapté à leurs besoins uniques. Cette offre est appuyée par des ententes de niveau de service harmonisées à des stratégies et des exigences d'affaires spécifiques.

## Hautement qualifié et prêt pour l'avenir


CGI compte parmi sa vaste clientèle certaines des plus importantes organisations au monde dans les domaines gouvernemental, financier et des services de santé. Ces secteurs nécessitent un soutien technique hautement spécialisé et sécuritaire. Le centre d'assistance technique de CGI n'est pas un autre de ces centres d'appels offrant une solution « convenable pour tous ». Grâce à un processus de recrutement et d'embauche perfectionné, les techniciens de CGI, dont plusieurs détiennent des certifications de l'industrie et des autorisations de sécurité, connaissent les environnements techniques et d'affaires de nos clients dès leur première journée de travail chez CGI. Et notre programme d'assurance qualité veille à ce que chaque utilisateur soit traité avec la plus grande courtoisie, peu importe le canal de communication utilisé.

Le programme de formation de CGI prépare ses techniciens à résoudre tout type de problème technique : ordinateurs personnels et périphériques, équipement et logiciels, applications internes personnalisées et applications Web, guichets automatiques, etc. Le regard tourné vers l'avenir, CGI est en mesure de composer avec le rythme rapide du changement et de fournir un soutien pour des technologies telles que les applications d'appareils mobiles, les services de bureautique virtuelle et la virtualisation d'applications.

Grâce à une offre bien définie de cheminement de carrière (plus de 20 % de notre effectif du centre d'assistance technique est promu au sein de l'entreprise), CGI présente un indice élevé de satisfaction de la part de ses employés et un faible taux d'attrition. Pour nos clients, ceci se traduit par un niveau plus élevé de résolution dès le premier contact et par une continuité de service rarement vue dans le domaine des centres d'assistance.

## Visibilité et contrôle

Grâce à l'utilisation de processus et de flux de travaux normalisés, éprouvés et fondés sur ITIL, CGI assure une qualité de service constante. Toutefois, c'est notre approche complète en matière de processus intégrés de gestion des incidents, des problèmes et du changement qui permet à CGI de se démarquer en tant que fournisseur qui surpasse sans cesse les attentes de ses clients. Nos capacités multisites garantissent un équilibrage des charges et des stratégies de reprise après sinistre efficaces alors que nous surveillons continuellement les seuils et la capacité de gérer de façon proactive les ressources et la disponibilité du système.



Nous nous engageons à offrir à nos clients le plus haut niveau de service : un service rapide et de qualité, adapté à leurs besoins uniques.

Grâce au portail libre-service hautement perfectionné de CGI, les utilisateurs ont le contrôle. L'utilisation de scripts qui guident les employés à travers les symptômes et les solutions possibles permet de résoudre rapidement et facilement plusieurs problèmes; le personnel peut ainsi reprendre son travail rapidement. Les employés peuvent également utiliser le portail pour réaliser certaines tâches comme réinitialiser un mot de passe, signaler un problème ou retracer un statut. Grâce au processus de libre-service, si l'assistance d'un technicien est requise, CGI est prête et en mesure d'aider.

CGI propose un tableau de bord d'entreprise qui vous offre une visibilité en temps réel de la performance du service. Rendre disponibles des données cruciales telles que les niveaux de service et les alertes permet au gestionnaire d'assurer le suivi des tendances de service et de prendre les mesures proactives nécessaires à la continuité du service.



# La raison d'être de CGI est de satisfaire ses clients et de contribuer à leur croissance et à leur succès.

Depuis notre fondation en 1976, nous appuyons nos clients en leur rendant des services de grande qualité et en les aidant à relever les défis auxquels ils font face. Figurant parmi les chefs de file du secteur des services en TI et en gestion des processus d'affaires, CGI regroupe 31 000 professionnels répartis dans 125 bureaux dans le monde.

Nous fournissons à nos clients la combinaison de valeur et de savoir-faire qui répond le mieux à leurs besoins en alliant judicieusement les partenariats à l'échelle locale et des options de prestation de services à l'échelle mondiale. Pour nous, réussir signifie aider nos clients à améliorer leur position concurrentielle et à se distinguer par leurs résultats.

Nous offrons des services à des clients du monde entier dans les domaines suivants :

- services d'infrastructure, solutions et services-conseils
- gestion des applications
- intégration de systèmes et services-conseils
- gestion des processus d'affaires

© Janvier 2011 Groupe CGI inc.

Les technologies  
de l'information  
appliquées  
aux solutions  
d'affaires<sup>MD</sup>

