

HORIZON^{MC}

Connaissez votre client

UN FOURNISSEUR, UNE SOLUTION

Services

- Transformation des affaires
- Développement d'applications et intégration de solutions
- Gestion des applications
- Gestion de l'infrastructure
- Services-conseils
- Conversion de données
- Hébergement et circuit de CGI
- Centres de traitement de données et réseaux
- Services d'impression
- Services-conseils et services professionnels

Solutions financières

- Services bancaires aux consommateurs
- Gestion de la relation client
- Recouvrements
- Établissement des demandes de prêts
- Gestion du patrimoine
- Gestion du portefeuille de prêts
- Assurance
- Services de trésorerie

DES RELATIONS CLIENTS AMÉLIORÉES ET UNE RENTABILITÉ ACCRUE

Chacun de vos clients est important et possède des antécédents financiers qui lui sont propres. Les institutions financières de petite et de grande taille réalisent l'importance de connaître chacun de leurs clients afin d'assurer un traçage efficace de l'information, de fournir un service personnalisé, de fidéliser davantage la clientèle et d'améliorer l'ensemble de leurs activités. Notre solution HORIZON^{MC} **dédiée à la connaissance du client** vous permet de mieux gérer les relations clients en adaptant chaque point de communication avec la clientèle de manière à accroître votre rentabilité.

Grâce à ses mécanismes de gestion des contacts, d'exécution des promotions, de profilage de la clientèle, de gestion des ventes et de production de rapports, notre solution **dédiée à la connaissance du client** vous fournit l'information requise pour comprendre les produits et services qu'utilise actuellement chacun de vos clients et suggérer en temps opportun un produit ou service approprié. Des avis par courriel, des notes en structure libre, des interdictions de sollicitation, des listes d'actions et des rappels amicaux, le tout en coulisse, permettent à votre personnel d'avoir une meilleure **connaissance et interaction** avec les clients afin d'assurer leur satisfaction et leur rétention.

Caractéristiques de la solution HORIZON dédiée à la connaissance du client

La solution **dédiée à la connaissance du client** comporte de nombreuses caractéristiques qui vous permettent de mieux comprendre et servir vos clients, de gérer les ventes et les occasions de marketing et de tenir votre personnel informé :

- **comprendre la rentabilité de vos clients** – Notre solution **dédiée à la connaissance du client** fournit à chaque institution un outil de rentabilité qui calcule et affiche la valeur d'un client ou d'un compte, établie en fonction de calculs du profit lié à chaque produit et transaction financière. Cet outil génère une valeur relative du profit, permettant à l'institution financière d'effectuer des comparaisons d'un compte par rapport à un autre, de même qu'entre les produits et les clients.

Cette caractéristique fournit aux utilisateurs frontaux de l'information détaillée sur le profit lié à un compte, un client et un ménage. Vous pouvez définir une méthode de calcul du revenu pour chaque produit offert et déterminer les dépenses qui y sont associées. La valeur du profit calculée est affichée sur la page du portefeuille et figure dans deux rapports détaillés. Vous y avez également accès dans les données des rapports mensuels afin d'effectuer des analyses plus approfondies.

- **Mieux gérer les occasions de ventes** – Grâce à notre [solution dédiée à la connaissance du client](#), vous pouvez créer et mettre à jour des occasions de ventes au moyen d'information sur le client qui supporte les suivis et permet également à votre personnel de travailler ensemble en tant qu'équipe des ventes unifiée. Cette solution supporte l'utilisation des objectifs de vente de votre personnel, fournissant un excellent outil de suivi et d'accompagnement pour rapporter les réalisations de votre équipe. Sa composante de saisie des ventes comprend des rapports sur les ventes croisées. De plus, les produits et services créés dans votre système bancaire peuvent être automatiquement mis à jour dans la [solution dédiée à la connaissance du client](#), éliminant les saisies manuelles des mises à jour des ventes.
- **Améliorer votre service à la clientèle** – Notre [solution dédiée à la connaissance du client](#) vous permet de saisir, de tracer et d'assurer le suivi des activités de service à la clientèle telles que les requêtes et les plaintes. Les demandes de service à la clientèle peuvent facilement être acheminées à n'importe lequel des membres de votre personnel pour les activités de suivi appropriées.
- **Améliorer votre gestion du marketing** – Notre [solution dédiée à la connaissance du client](#) comprend des messages-guides automatisés de renouvellement et d'échéance ainsi que l'ensemble des capacités du canal, y compris le centre d'appels, le comptoir, le courrier, le courriel et les canaux en ligne. Vous pouvez facilement créer des promotions et des campagnes pour vos produits et services en transmettant vos messages à des clients, des ménages, des familles ou à des segments de marché. Les activités liées à la campagne de ventes font l'objet de rapports afin que vous puissiez suivre le succès de vos initiatives. Diverses options vous permettent de filtrer l'information en fonction des paramètres de sollicitation, des ventes antérieures et des déclins.
- **Tenir votre personnel mieux informé** – Notre [solution dédiée à la connaissance du client](#) fournit en temps réel des rappels par courriel, des alertes progressives et des listes d'actions qui permettent à votre personnel de se tenir au courant de toutes les activités relatives aux clients, améliorant ainsi les interactions et la réponse client.

La [solution dédiée à la connaissance du client](#) fait partie de la suite financière complète HORIZON^{MC} de CGI qui comprend également les services bancaires aux consommateurs, d'établissement des demandes de crédit et les solutions de recouvrement. Cette solution peut également être utilisée avec toute autre solution de services bancaires aux consommateurs.

« Nous utilisons la [solution dédiée à la connaissance du client](#) de CGI depuis maintenant presque quatre ans. Elle a été adoptée d'emblée par nos directeurs de comptes. Tout notre personnel apprécie le système d'avis par courriel et l'utilise tous les jours. Cette solution a été mise en œuvre sans difficulté et s'est avérée des plus bénéfiques pour l'amélioration de la culture des ventes chez Kenora District Credit Union. Nous recommandons ce produit. »

Kenora District Credit Union, Kenora, Ontario

PROFIL DE L'ENTREPRISE

La raison d'être de CGI est de satisfaire ses clients et de contribuer à leur croissance et à leur succès. Depuis plus de 30 ans, 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 plus de 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 JOINDRE

Pour en savoir davantage sur la [solution dédiée à la connaissance du client](#) HORIZON^{MC} ou tout autre service ou solution bancaires de CGI, veuillez communiquer avec :

Gestion des comptes

Courriel :
Information_Request.ATL@cgi.com

Sans frais :
1 866 807-6855, poste 6563