

Microsoft Dynamics CRM

Notre solution, combinée à notre savoir-faire, aide les entreprises à tirer pleinement profit de leur gestion de la relation client (CRM). Nous sommes le point d'accès unique dont elles ont besoin pour obtenir une vue complète de leur clientèle.

LE DÉFI

Un sondage de Gartner, conduit en 2012, révèle que des chefs de la direction et de la direction informatique considèrent la gestion de la relation client comme une des principales priorités en matière de technologie. Les chefs de la direction ayant participé à ce sondage ont affirmé que la gestion de la relation client sera l'investissement le plus susceptible d'améliorer les activités des entreprises au cours des cinq prochaines années.

Beaucoup d'entreprises doivent composer avec plusieurs services qui gèrent les données des clients et les interactions à partir d'applications distinctes et indépendantes. Ces applications créent des vues multiples de la clientèle, engendrant ainsi des processus dupliqués, des inefficacités au sein des différents services et un personnel tendu qui n'a pas accès à l'historique d'un client.

Ces applications sont dispendieuses, difficiles à maintenir et doivent être continuellement mises à jour afin de répondre aux besoins d'affaires changeants. Ces mises à jour représentent un défi lorsque les systèmes sont nombreux et, si elles ne sont pas effectuées, il est possible que la qualité du service à la clientèle se détériore.

Les systèmes dispendieux et les processus inefficaces peuvent également conduire à la perte de ventes importantes et de précieux clients.

NOTRE SOLUTION

CGI intègre la solution Microsoft Dynamics CRM aux processus existants afin de fournir aux organisations une vue unifiée de leurs relations et des processus transparents, qui ont une incidence sur la satisfaction du client.

En 2011, Forrester Research a mené des entrevues avec neuf entreprises, qui ont révélé que celles qui avaient mis en œuvre la solution Microsoft Dynamics CRM 2011 ont réalisé un rendement moyen de leur investissement de 243 %. Elles ont également réalisé des gains de productivité du personnel et des processus, dont :

- une amélioration de la productivité des équipes de vente, du suivi des occasions et des mandats ainsi que des communications grâce à l'intégration à Microsoft Outlook;
- des économies liées à la productivité du service à la clientèle grâce à un aperçu global du client et une résolution de problèmes rapide;
- une rationalisation des processus et des activités se traduisant par des coûts de vente réduits;



FICHE D'INFORMATION

PRINCIPAUX AVANTAGES

- Amélioration du service à la clientèle grâce à l'accès à de l'information pertinente
- Réduction des coûts opérationnels grâce à la rationalisation des processus et à l'accélération de la résolution de problèmes
- Augmentation de la productivité puisque les utilisateurs connaissent déjà l'interface de Microsoft Office
- Marketing efficace grâce à des données exactes et des décisions éclairées
- Augmentation des ventes grâce à une amélioration de la collaboration en matière de collecte de renseignements et de vente croisée

- des économies de coûts liés au marketing grâce à une amélioration de l'analytique, qui permet la collecte de renseignements en temps réel;
- des économies liées à la productivité grâce à des outils de production de rapports améliorés.

Nous offrons la solution Microsoft Dynamics CRM sur place ou en ligne ainsi qu'une gamme complète de services d'intégration de systèmes fondés sur la plateforme Dynamics CRM, qui peut être utilisée par un seul service ou par l'ensemble d'une entreprise d'envergure mondiale. Cette dernière possibilité se concrétise généralement en utilisant Dynamics CRM en tant que système central et en le connectant aux systèmes existants de chaque secteur.

Nous possédons un solide bilan d'intégrations réussies de systèmes distincts et de mises en œuvre de solutions novatrices qui présentent des avantages durables pour tous les secteurs opérationnels. À titre d'intégrateur mondial de systèmes, nous offrons des services pour l'ensemble du cycle de vie de la solution, y compris :

- les services-conseils en management;
- l'élaboration de stratégies TI;
- la transformation des activités et l'atteinte de résultats positifs;
- l'établissement d'une feuille de route et de la portée des exigences et l'analyse de valeur et de rentabilité;
- le développement, la mise en œuvre et le déploiement d'applications;
- la gestion de l'hébergement et des applications;
- la mise en œuvre et le soutien liés aux mises à niveau.

POURQUOI CHOISIR CGI?

Nous avons acquis cinq compétences Microsoft Gold, dont celle de gestion de la relation client et celle de la gestion intégrée, et sommes perçus comme l'un des trois plus importants partenaires Dynamics en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique. Nous sommes également membre du 2012 Inner Circle for Microsoft Dynamics, un groupe sélect réunissant les partenaires Microsoft Dynamics les plus stratégiques au monde. Seulement 2 % des partenaires Microsoft obtiennent cette distinction.

Nous possédons des capacités pour tous les produits Microsoft. Nous réunissons des spécialistes de SharePoint, de BizTalk, de Business Intelligence, de développement .NET, d'Azure, d'Office365 et d'infrastructure TI, ainsi que de technologies autres que celles de Microsoft. L'étendue de nos connaissances et de notre expérience nous permet d'aider nos clients à élaborer leur stratégie informatique à long terme grâce à l'utilisation de Dynamics CRM en tant que système central d'un cadre de gestion intégrée des applications.

Afin d'assurer la meilleure prestation de services qui soit, tous nos projets sont mis en œuvre selon des méthodologies entièrement certifiées et ayant contribué à notre impressionnant bilan. En plus de notre expertise sectorielle, de notre excellence technique et de notre modèle mondial de prestation de services, nous affichons un bilan d'exécution de solutions novatrices qui présentent de réels avantages pour les entreprises.

Nous comprenons nos clients, faisons preuve d'innovation et aidons les entreprises à atteindre leurs objectifs.

À PROPOS DE CGI

Grâce à ses 69 000 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. Grâce à cette approche, au cours des 10 dernières années, la note moyenne de satisfaction de nos clients a constamment dépassé 9 sur 10.

Pour en savoir davantage à propos de CGI, visitez le site www.cgi.com ou communiquez avec nous à info@cgi.com.