



\_la force de l'engagement<sup>MC</sup>



## Centre d'assistance technique

### AVANTAGES LIÉS À NOS SERVICES

- Accès 24 heures sur 24 à des ressources expertes
- La possibilité de vous concentrer sur vos activités fondamentales
- La flexibilité d'élaborer plusieurs ententes sur les niveaux de service, selon l'importance de l'application ou de la fonctionnalité
- Un point de contact unique et la prise en charge intégrale des problèmes
- Un accès immédiat au processus rigoureux de la BITI V3
- La prévisibilité et la transparence des coûts de soutien des TI tout au long de l'évolution de votre organisation

### FAITS SAILLANTS

- Plus de 600 agents de centre d'assistance qualifiés
- Un soutien multilingue (en anglais, en français, en espagnol et en d'autres langues)
- Une redondance assurée grâce à un centre doté d'emplacements multiples
- Un soutien important : plus de 3 millions d'appels par année
- Des outils de gestion Web de libre-service

### ENGAGÉS À RÉPONDRE AUX BESOINS DE VOS UTILISATEURS

Le centre d'assistance technique (CAT) de CGI offre un soutien complet et direct dans tous les aspects relatifs à l'utilisation des systèmes informatiques et de l'infrastructure des TI.

#### Expérience, savoir-faire et processus évolués sur lesquels vous pouvez compter

Compte tenu de la complexité croissante des environnements en TI, de la mobilité et de la dispersion de plus en plus grandes du personnel et des attentes grandissantes des utilisateurs en ce qui a trait à la permanence de la connexion et à la convivialité des fonctionnalités, les services en TI doivent relever d'importants défis pour soutenir leurs utilisateurs. Pour réussir, les entreprises doivent compter sur des services de qualité supérieure sans égard au lieu, à l'heure ou au type d'appareil.

CGI fournit des services de soutien technique multilingues depuis plus de 15 ans. Grâce à nos processus et à nos outils évolués et établis, nous pouvons assurer la gestion de toutes vos demandes d'assistance. Vous pouvez ainsi vous concentrer sur vos activités fondamentales tout en vous appuyant sur l'expertise de CGI en gestion et en technologie, l'extensibilité de nos solutions ainsi que nos systèmes de gestion des appels évolués. En outre, les clients maintiennent le contrôle grâce à une interface Web conviviale, à des rapports d'activité détaillés et à des procédures d'escalade personnalisées.

#### Point de contact principal et prise en charge de bout en bout

Le centre d'assistance technique de CGI accroît la productivité et la satisfaction des utilisateurs en établissant un point de contact principal et un processus de prise en charge de bout en bout. Nos compétences supérieures et la formation de nos agents de reprise permettent d'accroître les taux de résolution de premier niveau et notre technologie d'auto-assistance et de libre-service réduit le nombre de problèmes.

CGI met en œuvre des indicateurs et des processus de service à la clientèle qui sont proactifs, uniformes et conformes aux normes de l'industrie en ce qui a trait aux ententes de niveaux de service. Nous réduisons le coût total des services en centralisant toutes les activités du centre d'assistance. Pour réduire le nombre d'appels et leur durée, CGI applique les meilleures pratiques, utilise des technologies de pointe et déploie une équipe client qui est appuyée par des agents de reprise desservant plusieurs clients.

## Personnalisation et sondages sur la satisfaction de la clientèle

CGI personnalise ses services en offrant les niveaux les plus appropriés, en étendant les services de base et en ajoutant des services évolués. Cette personnalisation respecte les normes de l'industrie afin d'offrir la solution la plus économique, qu'elle soit en mode dédié ou partagé. Grâce à notre flexibilité, nous offrons une mise en œuvre rapide des nouveaux services et des solutions extensibles.

Nos services du centre d'assistance technique s'imprègnent de la philosophie de l'amélioration continue et comprennent des sondages électroniques permettant de communiquer directement avec les clients et de recevoir leurs commentaires. Les données importantes que CGI recueille concernant la qualité de sa prestation de services permettent de repérer des aspects qui pourraient être améliorés, dans le but de fournir des services de plus grande qualité qui dépassent les attentes de nos clients. Nous personnalisons et adaptons nos services en fonction des divers protocoles de sécurité pour les réseaux et les applications, selon les besoins de nos clients.

## Outil de libre-service

CGI offre un outil de libre-service afin que les clients puissent minimiser les composantes variables. Nos clients en tirent plusieurs avantages, notamment l'uniformité de l'accès aux services et de leur prestation ainsi qu'une utilisation optimale de l'expertise en soutien.

L'outil de libre-service permet au client d'ouvrir et de suivre les rapports d'état au moyen d'une application Web. Il offre un accès plus pratique et plus efficace aux services et à la prestation des services, améliorant ainsi la productivité des utilisateurs et la satisfaction des clients.

## CGI : savoir-faire, expérience et transparence

CGI peut personnaliser la combinaison de services à distance et de services sur place afin de maximiser la valeur commerciale. Nous pouvons vous aider à fournir un soutien de niveau 1 et de niveau 2 pour toute infrastructure ou application, avec une facturation fondée sur le nombre d'appels ou des honoraires fixes.

Nos services s'intègrent harmonieusement et économiquement à vos ressources internes, de sorte que vous pourrez rapidement bénéficier d'un soutien de classe mondiale, n'importe où et à n'importe quel moment.

## 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 26 000 professionnels répartis dans plus de 100 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.