

Solutions ATG

Commerce de détail

CE QUE CGI OFFRE

Services

- Stratégie
- Expérience utilisateur
- Architecture de solution
- Développement et configuration de solutions
- Migration de solutions
- Optimisation des solutions
- Gestion des applications
- Services délégués complets

Avantages

- Amélioration de l'expérience utilisateur
- Amélioration du niveau de satisfaction des clients
- Augmentation des revenus (nombre et taille des transactions)
- Réduction des coûts

Expertise

- Personnalisation
- Stratégie multisités, multidevises
- Offres groupées
- Applications mobiles
- Vente croisée, vente incitative
- Catalogues complexes
- Promotions
- eMarketing
- Réseaux sociaux/Web 2.0
- Intégration des systèmes d'arrière-guichets

CGI ET ATG FONT ÉQUIPE POUR OFFRIR DES SOLUTIONS DE COMMERCE DE PREMIER PLAN

Les ventes en ligne sont en croissance à travers le monde. Pour se différencier, les détaillants doivent aujourd'hui revoir leur stratégie et intensifier leur présence afin de demeurer concurrentiels. Aussi, pour répondre efficacement aux besoins en constante évolution de leurs clients, les détaillants doivent adopter des stratégies inter-canaux plus cohérentes et se concentrer sur les programmes qui les aideront à augmenter leurs revenus et leur rentabilité.

Une expérience utilisateur unifiée à travers tous les canaux commerciaux

La vente multicanal n'est pas un phénomène nouveau; la majorité des entreprises vendent leurs produits/services à travers plusieurs canaux. Toutefois, en raison de la disparité et de la complexité des processus d'affaires et des systèmes d'arrière-guichet ainsi que des coûts élevés liés à l'intégration de ceux-ci, il est devenu difficile d'offrir aux clients une expérience inter-canaux réellement unifiée, ce qui entraîne une exploitation indépendante de chaque canal.

Grâce aux solutions de commerce ATG de CGI, les entreprises peuvent remplacer leurs processus de vente multicanal indépendants et adopter un modèle de vente unifié entre les canaux. Cette approche (appelée *cross-canal*) combine les forces de chaque canal pour créer une expérience client transparente et unifiée, que le client magasine en ligne, en magasin, au téléphone ou sur son appareil mobile.

Relever les défis

Pour offrir une expérience unifiée à travers tout le cycle de vie des clients et des canaux, les solutions de commerce doivent relever les défis suivants :

- satisfaire les attentes des clients – la solution de commerce d'un détaillant doit offrir aux clients une expérience utilisateur intuitive, personnalisée, transparente et cohérente sur l'ensemble des canaux;
- maintenir et accroître le revenu moyen par utilisateur – la plateforme de commerce d'un détaillant doit augmenter les taux de conversion et soutenir la vente croisée ainsi que la vente incitative personnalisée;
- réduire le coût moyen par utilisateur – la plateforme de commerce d'un détaillant doit donc soutenir les fonctions de libre-service des clients et les encourager à utiliser les réseaux les moins coûteux;
- faciliter l'intégration de l'ensemble des systèmes – la solution doit permettre une intégration harmonieuse de la gestion des ventes au détail, des activités des magasins, du merchandising et des systèmes et opérations de la chaîne d'approvisionnement.

Le savoir-faire et l'approche de CGI

- **Expertise approfondie en commerce de détail** – Nos professionnels ont une connaissance détaillée de la chaîne de valeur du commerce de détail; ils sont soutenus par un centre d'excellence du commerce de détail qui sert plus de 250 clients de tous les segments du secteur.
- **Expertise des solutions ATG** – Nous avons une solide expertise de la plateforme de commerce d'ATG, comme en témoignent nos mises en œuvre primées.
- **Méthodologies et cadres de gestion** – Nous exploitons des méthodologies agiles et un cadre de gestion certifiés ISO, ce qui permet de s'adapter aux besoins d'affaires en évolution de nos clients et de livrer les solutions selon les échéances et les budgets fixés.
- **Centres mondiaux de services** – Nos centres de livraison respectant les normes CMMI permettent de livrer des projets d'envergure selon un modèle mondial de prestation de services qui combine présence locale et services à distance.
- **Expérience de la vente au détail de nouvelle génération** – Un bilan éloquent témoigne de notre expertise en matière de gestion de la chaîne d'approvisionnement au niveau de l'entreprise, de solutions de marchandisage et de gestion du cycle de vie des produits, nécessaires à la vente au détail de nouvelle génération.
- **Gestion déléguée complète** – Nous offrons les services de gestion déléguée complète pour le canal de commerce électronique, sous forme de partenariats pluriannuels, comprenant un environnement d'application de solution entièrement opérationnel.
- **Autres expertises technologiques** – Lorsque requis, CGI tire parti de ses compétences dans d'autres technologies/produits tels que SAP, Oracle, Microsoft, Tibco, IBM, Software AG et autres produits spécialisés ainsi que de ses pratiques de domaines fonctionnels connexes, y compris l'intelligence d'affaires, la gestion du contenu d'entreprise, la collaboration et le Web 2.0.

Les produits ATG

Les produits et services d'ATG sont utilisés par plus de 900 grandes marques internationales ainsi que par plus de 300 des plus importants détaillants en ligne.

- **Suite de commerce** : panier d'achat, catalogue de produits, marchandisage, outil de recherche, personnalisation, tests multivariables, gestion de campagne marketing, analytique d'affaires, service à la clientèle intégré, gestion des connaissances, commerce à la demande.
- **Services d'optimisation** : ATG Click to Call, ATG Click to Chat, suivi des appels, « sauvegarder et transmettre », formulaire-appel, branchement vidéo, recommandations automatisées.

Amérique du Nord

Diane Cloutier
Directrice, Développement d'affaires
+1 514 214 7854
diane.cloutier@cgi.com

Europe

Thomas Roth
Vice-président, Services-conseils
+49 211 5355 459
thomas.roth@cgi.com

Asie-Pacifique

Jerry Cobb
Directeur, Services-conseils
+61 408 490 917
gerard.cobb@cgi.com

À PROPOS DE CGI

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. Grâce à une présence mondiale accrue, CGI fournit à ses 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, au pays, sur le continent et outre-mer.

CGI (www.cgi.com) est un partenaire mondial d'ATG qui se démarque par sa feuille de route éloquent en matière de respect des échéanciers et des budgets.

À PROPOS D'ATG

ATG (www.atg.com) fournit la plateforme de commerce la plus évoluée qui soutient la croissance de grandes marques internationales. Les solutions d'ATG contribuent à stimuler les ventes grâce à une expérience client personnalisée qui unifie et optimise les interactions sur l'ensemble des canaux. La solution ATG Commerce est classée au premier rang par les analystes du secteur pour sa capacité d'alimenter des sites de commerce électronique axés sur des résultats, personnalisés et novateurs.