


Solutions

Gestion des services d'entreprise



Dans toute relation de gestion déléguée, un service transparent, une interaction proactive et rapide, de même qu'une prestation de services de qualité s'avèrent indispensables. Malheureusement, nombre de fournisseurs ne sont pas à la hauteur et n'arrivent même pas à respecter ces exigences fondamentales.

Chez CGI, nous prenons la gestion des services au sérieux et offrons l'approche la mieux adaptée grâce à notre solution de gestion des services d'entreprise. Nous ne sommes pas un fournisseur qui offre une solution « convenable pour tous ». Nous proposons plutôt aux clients des services complets et sur mesure qui nous permettent d'offrir un service de qualité supérieure aux utilisateurs, de suivre tous les aspects de l'infrastructure au sein d'un système, et de repérer de façon proactive les occasions d'efficacité accrue.

Nous misons sur notre expérience pour maximiser la visibilité, le contrôle et la conformité

Pour servir ses clients et assurer le bon fonctionnement de ses activités, toute entreprise doit s'appuyer sur des systèmes hautement disponibles offrant des rendements optimaux. Toutes les fonctions TI (centre d'assistance technique, gestion des incidents, gestion des versions et outils de surveillance des systèmes) doivent fonctionner ensemble de façon transparente pour procurer ce niveau de service.

Au cours de nos 35 années à titre de fournisseur de services d'infrastructure TI, les clients de CGI ont tiré profit de notre capacité à livrer et à surveiller leurs services TI au moyen d'une solution homogène de gestion des services d'entreprise. En fait, nous avons eu tellement de succès dans la mise en œuvre de cette approche intégrée au sein de nos propres centres de traitement des données et de nos réseaux que plusieurs de nos clients utilisent aujourd'hui cette approche novatrice pour gérer leurs activités internes.

Notre tableau de bord d'entreprise vous permet de consulter le rendement de vos activités en un coup d'œil. Il présente un résumé de l'information de gestion et procure une visibilité en ce qui a trait aux indicateurs de qualité et données financières.

Notre outil de gestion des services d'entreprise (EMS) s'intègre aux principaux systèmes tiers. Les clients ont ainsi le contrôle des politiques d'affaires et des processus TI grâce à notre moteur de flux de travaux complet qui automatise l'approbation et l'affectation des tâches. Nous pouvons personnaliser le modèle de prestation de services en fonction de vos exigences, qu'il s'agisse d'impartition complète ou partielle, dans vos locaux ou à nos bureaux.

Un niveau de service inégalé pour les utilisateurs finaux

Grâce à des processus et des flux de travaux normalisés, éprouvés et fondés sur ITIL®, CGI assure une qualité du service constante. C'est toutefois notre approche unique en matière de processus de gestion intégrés des incidents, des problèmes et des connaissances qui permettent à CGI de se démarquer en tant que fournisseur qui surpasse sans cesse les attentes de ses clients. La solution de CGI permet une gestion rapide et proactive des événements et des incidents. L'équilibrage des charges et les stratégies de reprise après sinistre s'ajoutent à la capacité de CGI à surveiller les seuils et à gérer de façon proactive les ressources et la disponibilité des systèmes.

À titre de fournisseur en gestion de services d'entreprise, nous travaillons en étroite collaboration avec chacun de nos clients afin de garantir un cadre de gestion opérationnel solide et cohérent. Trois types d'équipes intégrées soutiennent chaque client : des équipes spécialisées en transformation lancent les nouveaux services en production, notre équipe de gestion du partenariat client assure la gestion efficace des services et des contrats, et nos équipes opérationnelles veillent à la disponibilité des services de même qu'à la résolution des problèmes.

Pour l'utilisateur final, nous créons un environnement transparent grâce à un centre d'assistance réel et à un portail libre-service robuste, afin de résoudre les problèmes dans les meilleurs délais, conformément aux ententes sur les niveaux de service. Notre feuille de route en matière de prestation de services de qualité est confirmée par nos clients (taux de satisfaction de 9,1/10) ainsi que par les mesures liées à nos ententes sur les niveaux de service (plus de 98 % sont respectées ou surpassées).

Fondée sur des processus ITIL® éprouvés, notre solution de gestion des services d'entreprise procure à nos clients la visibilité et le contrôle dont ils ont besoin pour offrir un service uniforme et de grande qualité.

Atteindre une efficacité opérationnelle et réaliser des économies de coûts

Notre cadre de gestion client utilise une suite d'outils de gestion de services en TI entièrement intégrés. Le tableau de bord d'entreprise est conçu pour suivre, surveiller et produire des rapports sur le rendement du système et sur l'atteinte des niveaux de service en mode autonome ou dans tous les groupes de fournisseurs de services en TI.

Le cadre de gestion assure que les services en TI sont livrés de façon uniforme et contrôlée, que des leçons sont tirées et que des correctifs et des initiatives d'amélioration de service sont mis en place pour réaliser des gains d'efficacité.

Lorsque c'est possible, nous déployons une technologie de pointe qui soutient l'automatisation afin d'aider à réduire les coûts liés à la transition, à l'exploitation et à la maintenance continue.



Notre offre

Les services de gestion d'entreprise novateurs et intégrés de CGI offrent à nos clients :

- un portail de service Web entièrement intégré pour la gestion des incidents, des dossiers et des demandes qui comprend la production automatisée de rapports sur les ententes de niveaux de service, les flux d'approbation des travaux et les gabarits pour les flux d'exécution des travaux;
- un tableau de bord d'entreprise qui offre de l'information de gestion en temps réel, doté d'un vaste éventail de vues et d'options de forage des données;
- un système de surveillance robuste qui offre un niveau inégalé de transparence grâce aux connaissances acquises par notre équipe hautement qualifiée. Nous avons regroupé le savoir-faire de l'équipe de surveillance dans un système unique axé sur les connaissances qui différencie les dossiers d'incident nécessitant une action immédiate de ceux qui requièrent une action à plus long terme. Des scripts généralement utilisés pour résoudre à la fois des incidents courants et complexes ont été documentés et programmés dans la solution. Ces scripts peuvent être exécutés immédiatement afin de résoudre les problèmes rapidement et sans intervention humaine, avant même qu'un dossier d'incident ne soit créé. Cette offre intégrée de surveillance des systèmes et de résolution des problèmes permet à CGI de se démarquer en tant que fournisseur novateur dans le domaine de la gestion des services d'entreprise.

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^{MD}

