

Des solutions
pertinentes
pour faire face
aux temps
difficiles

Services financiers

14

Rapport
annuel
2008

Groupe CGI Inc.

30 %
des
produits
2008

1,1 \$
milliard

CGI est le partenaire de
nombreuses institutions
financières, y compris :

- 24 des 25 principales banques des Amériques et 17 des 25 banques européennes les plus importantes ;
- 6 des 10 premiers assureurs IARD au monde et plus de 25 sociétés d'assurances de personnes.

www.cgi.com/assurance
www.cgi.com/banques

La crise qui sévit dans le monde de la finance soumet les firmes de ce secteur à d'énormes pressions. Les difficultés économiques forcent les consommateurs et les sociétés à comprimer leurs dépenses. Malgré la nécessaire réduction des coûts, la croissance des bénéfices demeure un objectif incontournable. Les institutions financières gagnantes sont celles qui adoptent des solutions novatrices qui favorisent la croissance tout en diminuant les coûts. CGI aide les banques, les sociétés d'assurances et les autres institutions financières à relever ces défis et à bâtir leur avenir.

Le défi du client

Établir une solide image de marque et croître rapidement sur le marché nord-américain de l'assurance

La solution de CGI

Gérer entièrement les activités d'arrière-guichet afin de permettre une croissance accélérée et le déploiement des services



« Le savoir-faire, le professionnalisme et l'approche de prestation des services de CGI nous ont vivement impressionnés. Les gens de CGI maîtrisent tout autant les dimensions d'affaires que les aspects techniques, et ont travaillé avec nous en véritables partenaires. Nous sommes persuadés que CGI saura nous aider à respecter notre engagement de fournir un service supérieur à nos courtiers et assurés et ainsi soutenir notre croissance. »

RICARDO A. ESPINO
Président,
Universal Insurance Holdings
of North America

Universal Insurance Holdings of North America (UIHNA) souhaitait s'établir et grandir rapidement aux États-Unis. Sa société mère, Universal Group Inc., est le principal fournisseur de produits d'assurance et de services financiers de Puerto Rico. Elle savait qu'afin d'atteindre ses objectifs de croissance, elle devait s'associer à un partenaire expérimenté et bien positionné.

UIHNA a donc confié à CGI la gestion complète de ses processus d'affaires, dans le cadre d'une entente d'impartition. En 2004, l'équipe UIHNA-CGI a rapidement mis sur pied un centre de traitement en Floride. Afin de disposer sans tarder des systèmes, des processus et des procédures nécessaires au démarrage rapide des activités, l'équipe a tiré parti des centres de traitement des données et des applications logicielles que CGI possédait déjà. À partir de ce centre floridien, CGI gère à présent tous les services d'arrière-guichet de l'assureur, du centre d'appels à

l'intention des courtiers et des assurés au traitement des polices et des demandes d'indemnisation.

Le partenariat qu'UIHNA a établi avec CGI a permis au client de se concentrer sur ses activités principales et sur sa stratégie de croissance. De plus, grâce à cette entente, UIHNA bénéficie des technologies les plus récentes et des dernières percées en matière de processus d'affaires, ce qui l'aide à contenir les coûts tout en répondant le mieux possible aux besoins des courtiers et des assurés. UIHNA a aussi atteint ses cibles ambitieuses de croissance : depuis 2004, l'assureur s'est engagé dans quatre segments d'assurance et il exerce à présent ses activités dans six États différents.



Le défi du client

Devancer le marché en lançant ses cartes de débit et de crédit à puce dès 2008

La solution de CGI

Accélérer le développement en assurant le synchronisme parfait des activités et en partageant ses compétences dans le domaine des guichets automatiques

« Malgré un calendrier très serré, l'équipe de CGI a déployé des efforts considérables, plus de 6 000 jours-personnes, et pris tous les moyens nécessaires pour assurer le succès des multiples mises en production. Il n'y a eu aucun retard et la transition s'est faite totalement à l'insu des clients puisque les canaux transactionnels qui sont névralgiques pour nous n'ont jamais été perturbés. »

PIERRE MIRON
Premier vice-président,
Systèmes d'entreprise —
Gestion de la livraison,
Banque Nationale du Canada

La Banque Nationale du Canada

fournit des services financiers complets à sa clientèle de particuliers, de PME et de grandes entreprises au Canada, ainsi que des services spécialisés à l'échelle mondiale. Son actif totalise 122 milliards de dollars et elle emploie environ 16 700 personnes.

En 2007, la Banque Nationale s'est engagée à amorcer dès 2008 l'émission des cartes à puce pour ses clients. Munies d'un microprocesseur permettant d'effectuer des transactions hautement sécurisées, ces cartes ne deviendront progressivement obligatoires qu'à compter de 2009. La Banque Nationale a donc mobilisé ses principaux partenaires technologiques en les invitant à faire de cet objectif un défi collectif.

Engagée dans le succès de la Banque, l'équipe de projet de CGI a exercé des suivis rigoureux des plans de travail afin d'assurer le synchronisme parfait des activités et même de gagner du temps par rapport au calendrier initial. Elle a fait preuve d'une grande ingéniosité en misant sur le parallélisme et en créant de nouveaux utilitaires pour optimiser la gestion

de la qualité. Elle a mis ses compétences avancées dans le domaine des guichets automatiques à la disposition des autres partenaires du projet afin d'accélérer la résolution des enjeux technologiques.

Le 18 juin 2008, la Banque Nationale effectuait à l'un de ses guichets sa toute première transaction avec une carte de débit à puce. Quelques semaines plus tard, elle émettait sa MasterCard à puce intégrant le paiement sans contact PayPass^{MC}.

La carte de crédit de la Banque Nationale devenait ainsi l'outil de paiement le plus complet et le plus souple sur le marché!