

Des solutions
pertinentes
pour faire face
aux temps
difficiles

Télécommunications et services publics



22 %
des
produits
2008

813,9 \$
millions

CGI soutient la
transformation de...

- 7 des 10 chefs de file mondiaux
des télécommunications

www.cgi.com/telecom_fr
www.cgi.com/servicespublics

Les technologies IP métamorphosent le secteur des télécommunications et la concurrence s'intensifie entre les compagnies de téléphonie, les câblodistributeurs et autres fournisseurs. D'autre part, les services publics subissent d'énormes pressions en matière de prix, de service et d'environnement. Dans ces deux domaines, les fournisseurs doivent assurer un service et des produits supérieurs tout en réduisant leurs coûts. CGI les assiste en plaçant la créativité, plutôt que les systèmes et l'infrastructure informatiques, au cœur de la mise en place de solutions performantes de la prochaine génération.



Le défi du client

Devenir un chef de file du monde numérique en augmentant ses ventes et sa présence sur le Web

La solution de CGI

Élaborer une stratégie durable ; construire et entretenir le programme et la plate-forme de commerce électronique

« CGI a créé une plate-forme de commerce électronique souple et entièrement gérable qui nous positionne parfaitement pour croître sur le Web. Et surtout, CGI nous a aidés à doubler nos ventes en ligne tout en améliorant le service que nous offrons aux internautes. »

VOLKER GLAESER
Chef mondial des services en ligne,
Vodafone Group ;
Directeur des services Internet,
Vodafone DE (Allemagne)

Vodafone Group Plc est le leader mondial de la communication mobile, servant plus de 260 millions de clients en Europe, au Moyen-Orient, en Afrique, en Asie-Pacifique et aux États-Unis. En mai 2006, la firme a annoncé un nouvel objectif d'affaires : devenir un chef de file du « monde en réseau ». C'est ainsi que vers la fin de 2006, la division allemande **Vodafone DE** (VF DE) a lancé un projet visant à positionner Vodafone sur le Web.

VF DE a retenu les services de CGI, un partenaire de longue date, comme conseiller principal du développement de la stratégie et de la plate-forme. CGI a donc formé une équipe mixte composée d'analystes fonctionnels, de concepteurs, de développeurs, de spécialistes des essais et de partenaires pour bâtir et entretenir le programme et le système requis, en étroite collaboration avec l'équipe de marketing, d'exploitation et d'experts du domaine de VF DE. L'équipe principale est située à Düsseldorf. De plus, une équipe de développeurs établie à Montréal contribue au projet à plein temps.

Le groupe a devancé considérablement l'échéance initiale en inaugurant un outil de ventes après huit mois seulement. La livraison rapide a permis au client de surpasser ses objectifs de vente en 2007 et devrait même l'amener à dépasser ses cibles, plus ambitieuses, en 2008. Le projet a suscité un vif intérêt et a valu à CGI le prix de l'intégrateur de systèmes 2007 d'ATG pour l'Europe, le Moyen-Orient et l'Asie.

Dans le cadre de la phase suivante du projet en cours, CGI aide VF DE à élargir sa plate-forme de commerce électronique pour rejoindre de nouveaux segments et à y greffer des fonctionnalités qui accroîtront les taux de clics et de transactions complétées.

Le défi du client

Améliorer les ventes et le service à la clientèle en déployant un système de facturation convergent d'avant-garde

La solution de CGI

Superviser la gestion de projets et fournir un savoir-faire technologique afin d'assurer une transition sans heurts et de rehausser l'efficacité, la satisfaction des clients ainsi que le rendement du capital investi

« Chez Polkomtel, nous travaillons fort pour anticiper les exigences du marché et pour satisfaire totalement nos clients. CGI est un partenaire de confiance qui nous aide à exécuter des stratégies cruciales pour l'atteinte de nos objectifs d'entreprise. »

ARTUR WAŚK
Directeur du programme de facturation convergente,
Polkomtel

Polkomtel est un chef de file du marché polonais des télécommunications servant plus de 14 millions d'abonnés, soit près du tiers du marché total. Pour profiter pleinement des nouvelles occasions de développement et renforcer encore sa position, Polkomtel migre donc vers une plate-forme de facturation convergente qui gère de manière intégrée le service fourni aux clients et les offres qui leur sont faites.

Partenaire de confiance de Polkomtel depuis plus de 12 ans, CGI participe de plusieurs manières différentes à la migration au nouveau système de même qu'au retrait des anciens.

Notamment, Polkomtel confie à CGI de nombreuses responsabilités au sein du Bureau de gestion du programme. Des spécialistes de CGI assument en effet des rôles clés, par exemple ceux de directeur adjoint des programmes, d'architecte principal des TI, d'analyste fonctionnel principal et de conseiller en migration. Dans ce contexte, les spécialistes de CGI concilient les impératifs des affaires et de la technologie, et représentent fréquemment le projet lors des réunions du conseil ou du comité directeur.

Dans le cadre de ce partenariat, CGI a aussi fait bénéficier le client d'un outil de gestion de l'architecture d'entreprise et de nombreuses normes sectorielles, réalisé des exercices de mise en correspondance et d'écarts, et conçu la documentation ainsi que les activités nécessaires pour permettre le déploiement rapide. Ces initiatives de CGI ont soutenu l'avancement du projet.

Alors que le déploiement de la nouvelle plate-forme se poursuit, Polkomtel bénéficie déjà de gains rapides. L'équipe de marketing atteint ses cibles et les clients peuvent migrer eux-mêmes sur la nouvelle plate-forme, sur demande.