



Chez CGI, nous savons que la qualité est un facteur clé de succès de tout projet ou mandat d'impartition à long terme. Après tout, atteindre les résultats visés ne dépend pas seulement de la technologie ; c'est aussi une question de bonne gestion. Notre système qualité est structuré de manière à faire de la gestion de la qualité une responsabilité partagée par nos professionnels de tous les échelons. Ainsi, nos clients peuvent compter sur des services et des solutions qui respectent les calendriers et les budgets.

- 8,9/10 À LA SUITE DE 2 400 ÉVALUATIONS DE SATISFACTION SIGNÉES PAR DES CLIENTS.
- FEUILLE DE ROUTE EXCEPTIONNELLE EN MATIÈRE DE RESPECT DES CALENDRIERS ET DES BUDGETS.

ENGAGEMENT ENVERS LA QUALITÉ

DIRECTV, Inc., principal fournisseur de services de télévision par satellite des États-Unis, présente ce qui se fait de mieux en matière de télévision à plus de 18,4 millions de clients. Chaque jour, ceux-ci ont accès à plus de 265 chaînes offrant une programmation exclusive avec son et images 100 % numériques, ainsi qu'à des technologies supérieures. Leur taux de satisfaction est le plus élevé de toutes les sociétés nationales de câblodistribution, et ce, depuis neuf ans.

DIRECTV s'est associée à CGI dans le but de mieux connaître ses clients et de maintenir leur taux de satisfaction supérieur. CGI a mis en œuvre sa solution de recouvrement CACS® et son moteur de gestion de la décision Strata® chez DIRECTV au printemps 2008 et assure à présent la maintenance de CACS. Grâce à ce partenariat, DIRECTV dispose des outils nécessaires pour mieux fidéliser ses clients et bâtir des relations rentables avec eux — deux stratégies gagnantes dans le contexte économique actuel. L'entente d'hébergement permet aussi à DIRECTV de se concentrer sur les initiatives stratégiques découlant de l'intelligence d'affaires provenant de ces applications.

L'engagement de CGI envers la qualité est un élément clé du partenariat. Outre sa technologie de perception et de recouvrement, son expérience de la gestion de projets et son leadership intellectuel, CGI offre un programme systématique de rétroactions et d'évaluation de la satisfaction. C'est pourquoi DIRECTV peut compter sur CGI pour atteindre des résultats mesurables et pertinents en matière de perception et de recouvrement.

« Chef de file des services de divertissement sur télévision numérique, DIRECTV se doit d'être à l'avant-garde de l'innovation. Grâce à notre partenariat avec CGI, nous avons rehaussé nos capacités de perception et de recouvrement et nous sommes aussi mieux outillés pour comprendre davantage nos clients. L'engagement de CGI envers la qualité, sa connaissance de la perception et du recouvrement ainsi que ses capacités technologiques nous ont grandement aidés à conserver nos clients et à en acquérir de nouveaux. »

John Murphy
Vice-président principal, contrôleur et chef de la comptabilité
DIRECTV