

Chronopost

Une gestion de la clientèle centralisée en nuage

Le secteur de la livraison express est extrêmement concurrentiel. Pour conserver une longueur d'avance sur la concurrence, Chronopost devait augmenter sa part de marché et renforcer la fidélité des clients. Ces objectifs nécessitaient une vision complète des besoins changeants de ses clients ainsi qu'une aptitude à harmoniser les services de vente, de marketing et de soutien afin d'y répondre. Pour ce faire, l'entreprise devait mesurer sa performance et sa rentabilité pour s'assurer qu'elle évoluait au même rythme que les conditions changeantes du marché.

LE DÉFI

Chronopost croit que la proximité avec ses clients est essentielle. Une connaissance approfondie de ses clients procure à l'entreprise une image claire de leurs exigences et lui permet de répondre adéquatement à leurs besoins et de les inciter à continuer d'utiliser ses services. Dans cette optique, Chronopost souhaitait réunir tous ses processus de gestion de la clientèle au sein d'un système central en nuage, qui pourrait être facilement partagé par les équipes de marketing, de vente et de soutien.

LA SOLUTION

CGI a travaillé de pair avec Chronopost pour élaborer un système de vente et de services en nuage à partir de Salesforce.com. Nous avons ensuite aidé l'entreprise à trouver le meilleur moyen de migrer ses activités vers le nouveau système et de le déployer dans toute l'entreprise. La mise à profit de la plateforme de Salesforce.com a permis de personnaliser le système infonuagique selon les exigences précises de Chronopost.

Afin de minimiser les coûts et de réaliser le projet dans les plus brefs délais, nous avons utilisé une méthodologie agile. La technologie de l'informatique en nuage a également permis de réduire le temps de mise en service du nouveau système. Grâce à nos compétences et à notre expérience en matière d'architectures orientées services (AOS), nous avons été en mesure d'intégrer ces nouveaux services à l'environnement technologique existant de Chronopost et de nous assurer qu'ils étaient conformes aux politiques de l'entreprise en matière de performance, de sécurité et de gouvernance.

ÉTUDE DE CAS

LOGISTIQUE

Chronopost, fondée en 1985, est le chef de file français en matière de services de livraison express internationale de colis de 30 kg et moins, destinés aux entreprises comme aux particuliers.

Chronopost réunit 3 500 employés, traite 250 000 colis par jour et son chiffre d'affaires s'élevait en 2008 à 637 millions d'euros. En France, l'entreprise possède 76 unités opérationnelles, dont six bureaux principaux. Chronopost offre des services à plus de 230 pays en Europe et partout au monde.

LES RÉSULTATS

Les services infonuagiques offrent d'indéniables avantages à nos clients, dont la rapidité de la mise en service. Leur coût total de propriété (CTP) est considérablement moindre que celui des systèmes gérés sur place. Ils ne nécessitent aucun investissement initial, puisqu'ils suivent le modèle de facturation à l'utilisation.

Voici quelques-uns des avantages.

- Amélioration de l'échange d'information
- Augmentation de l'efficacité
- Réduction des coûts de systèmes d'information

Ce projet constituait la première étape d'un processus de transformation complète des TI de Chronopost. CGI collabore toujours avec l'entreprise afin d'élaborer une stratégie globale qui mènera à la mise en place d'un environnement de systèmes d'information réellement agile. Ce dernier stimulera la croissance de Chronopost en leur permettant d'offrir aux clients des services rapides, novateurs et rentables.

POURQUOI CHOISIR CGI?

Nous utilisons une combinaison optimale de services infonuagiques afin d'aider nos clients à transformer leurs activités et, ainsi, à accélérer le temps de mise en marché de leurs produits et services et à améliorer l'expérience de leurs clients. Une intégration efficace des services et des systèmes à un seul service unifié leur permet d'atteindre ces objectifs tout en réduisant leurs coûts. Nous mettons à profit notre savoir-faire en matière de sécurité, d'intégration complexe, de transformation des activités et de gestion des services.

Toutefois, notre expertise ne se limite pas à l'informatique en nuage. Nous aidons également nos clients à définir leur prochain environnement de TI et créons les technologies et les processus dont ils ont besoin grâce à une collaboration avec des partenaires de choix.

Les possibilités qu'offrent les TI et l'informatique en nuage sont illimitées.

Nota – Le projet sur lequel porte cette étude a été mis en œuvre par Logica, acquise par CGI en août 2012.

Pour en savoir davantage, écrivez-nous à info@cgi.com ou visitez www.cgi.com.

« L'utilisation de services en nuage contribue à l'atteinte de nos objectifs en matière de proximité avec nos clients. »

Georges Sawaya

Chef de la direction informatique
Chronopost

Grâce à ses 69 000 membres présents dans 400 bureaux établis dans 40 pays, CGI met en place des équipes locales, responsables du succès des clients, tout en mettant à leur portée un réseau mondial de prestation de services. Fondée en 1976, CGI applique une approche rigoureuse afin d'afficher un bilan inégalé de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos services-conseils en management ainsi que nos services d'intégration de systèmes et d'impartition de grande qualité aident nos clients à tirer profit de leurs investissements tout en adoptant de nouvelles technologies et stratégies d'affaires. Grâce à cette approche, au cours des 10 dernières années, la note moyenne de satisfaction de nos clients a constamment dépassé 9 sur 10.