

Chef de file des services financiers

CGI Collections360^{MC}

Lieu :
États-Unis

Secteur :
Finances

À propos de CGI Collections360 :

Fonctionnant au moyen de CACS^{MD}, CGI Collections360 est un service de gestion en nuage qui intègre les composantes d'une plateforme de recouvrement hautement performante, notamment un logiciel, des processus d'affaires, la TI sous-jacente et la planification stratégique. Toutes les étapes du processus de recouvrement sont prises en compte, y compris les étapes initiales, la réduction des pertes, la gestion des tiers et la comptabilité connexe. CGI offre de multiples configurations et options personnalisables pour la mise en œuvre de cette solution afin de relever les défis uniques de chacun de ses clients en matière de recouvrement des dettes, d'exigences organisationnelles clés et de besoins opérationnels.

Personne-ressource :
Pour plus d'information, visitez le site de CGI à l'adresse www.cgi.com/banques ou envoyez un courriel à l'adresse banking.solutions@cgi.com.

Le client est un chef de file mondial du secteur des services financiers aux entreprises et aux particuliers. Figurant parmi les plus importantes filiales de crédit de marque privée du pays, le client offre une vaste gamme de solutions de financement et de services aux particuliers, aux petites entreprises ainsi qu'au marché public et à celui des grandes entreprises.

Le défi

Le client souhaitait améliorer l'efficacité de son service de recouvrement tout en augmentant la satisfaction de sa clientèle. En 2008, il a fait appel à CGI dans le but d'établir un partenariat qui lui permettrait d'accroître ses activités de recouvrement existantes grâce à une technologie et à des processus inégalés.

L'aide que CGI a fournie

CGI et le client ont mis en commun leur expertise respective pour mettre en place un service de recouvrement de calibre mondial dans le secteur du détail. Le savoir du client en matière de recouvrement ainsi que son expérience en gestion, combinés aux connaissances intersectorielles de CGI et aux applications les meilleures de leur catégorie ont mené au développement de CGI Collections360, une solution complète de recouvrement. Un modèle de gouvernance a aussi été élaboré conjointement afin d'obtenir une meilleure visibilité des activités.

Résultats

L'approche de gestion déléguée de CGI a permis de réduire plus rapidement les pertes nettes de crédit, les risques opérationnels, les coûts d'exploitation et les investissements initiaux. De plus, le modèle de gouvernance a permis d'obtenir une plus grande souplesse sur le plan de la gestion et d'adopter une approche de surveillance.

Grâce à Collections360, le client :

- a dépassé en trois mois ses attentes initiales en matière de rendement;
- a amélioré de 10 % le remboursement des stocks au cours de la première année;
- a obtenu une amélioration de 40 % annuellement du nombre de contacts par heure;
- a connu une amélioration de 10 % du recouvrement des comptes sans intervention d'un représentant;
- a accru l'exactitude des paiements de tiers et du rapprochement des factures;
- a éliminé les retards de traitement et réduit l'abandon des appels de 90 %;
- a obtenu une amélioration continue des résultats des agences.

Bilan : En très peu de temps, le client a atteint et même dépassé ses attentes en matière d'exploitation et a constamment amélioré ses résultats grâce à son partenariat avec CGI.