



La force de l'engagement<sup>MD</sup>

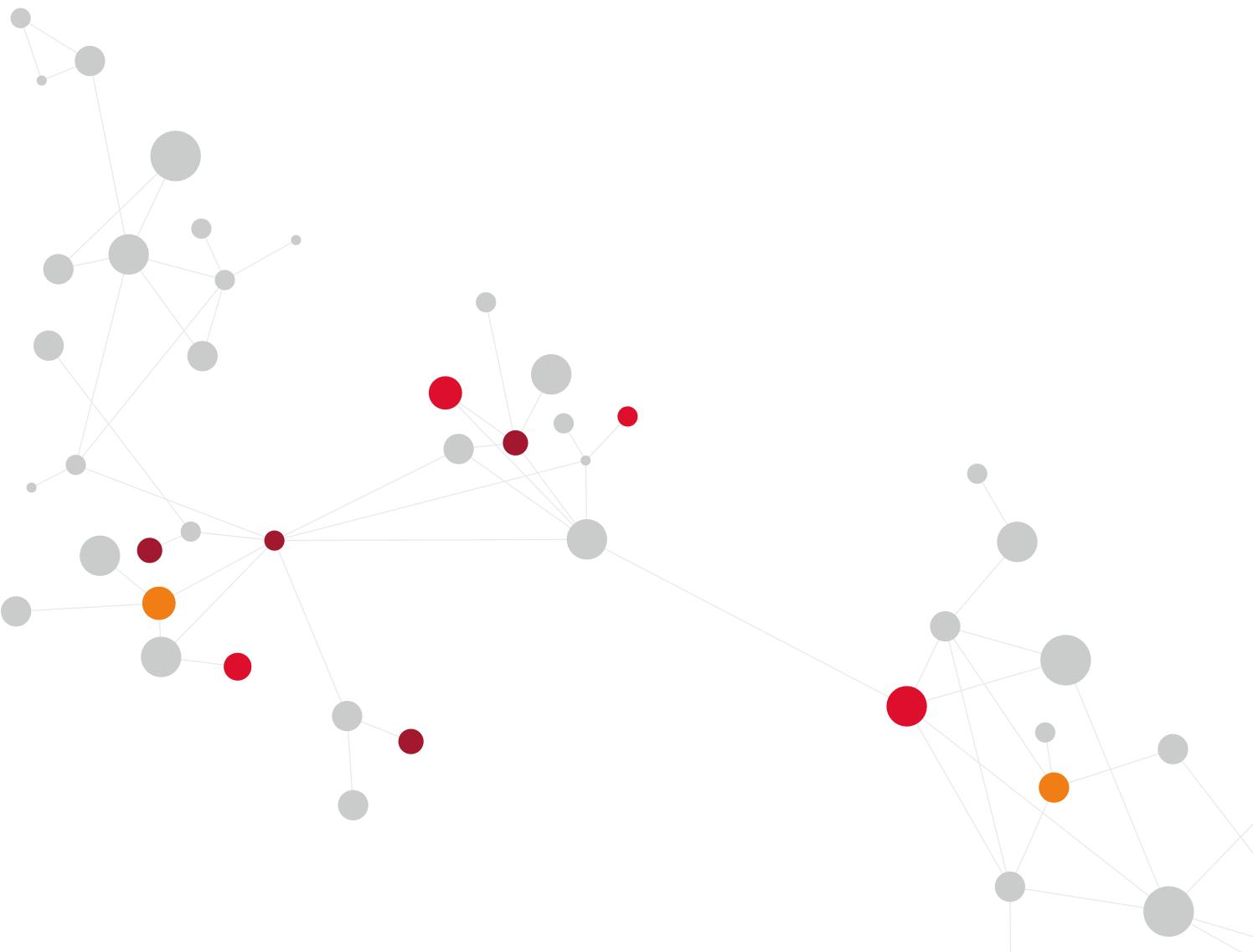


Réinventer l'expérience  
client du futur

**Commerce de détail  
et services aux  
consommateurs**

# Table des matières

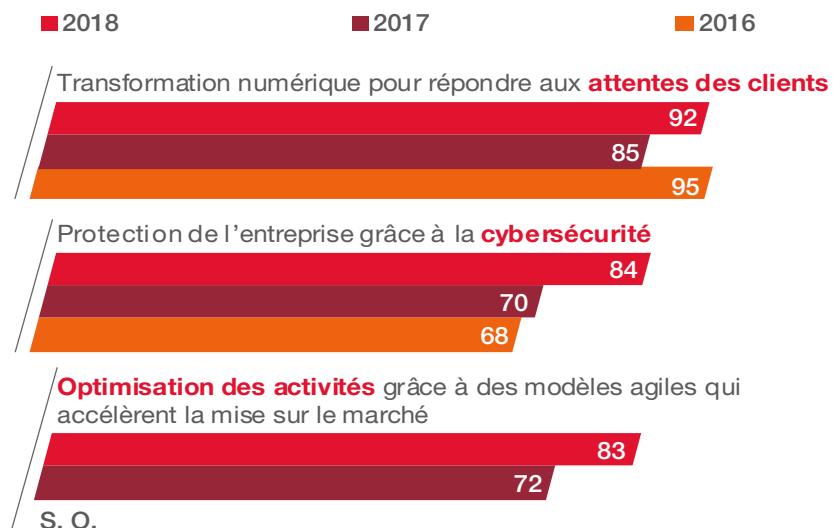
- Baromètre mondial CGI – Principales conclusions dans le secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs
- Savoir-faire local. Perspectives mondiales.
- Améliorer l'expérience client grâce à la transformation numérique
- Centre d'innovation pour le commerce de détail et les services aux consommateurs de CGI
- CGI Retail Xp360 : une solution omnicanale novatrice



## Baromètre mondial CGI – Principales conclusions dans le secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs

A l'heure où les consommateurs exigent de plus en plus une expérience client personnalisée, la nécessité de **devenir des organisations numériques** pour répondre aux attentes des clients reste la principale tendance dans le secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs. L'importance de la **cybersécurité** et de l'**agilité des activités opérationnelles** a également progressé de façon considérable.

### Principales tendances du secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs en 2018



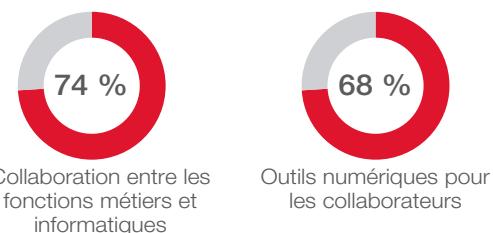
Source : Baromètre mondial CGI 2018

L'**expérience client** demeure la principale priorité d'entreprise dans le secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs. La **collaboration** et les **outils numériques** sont les deux grandes initiatives de transformation citées pour permettre une expérience client améliorée.

### Principale priorité d'entreprise en 2018



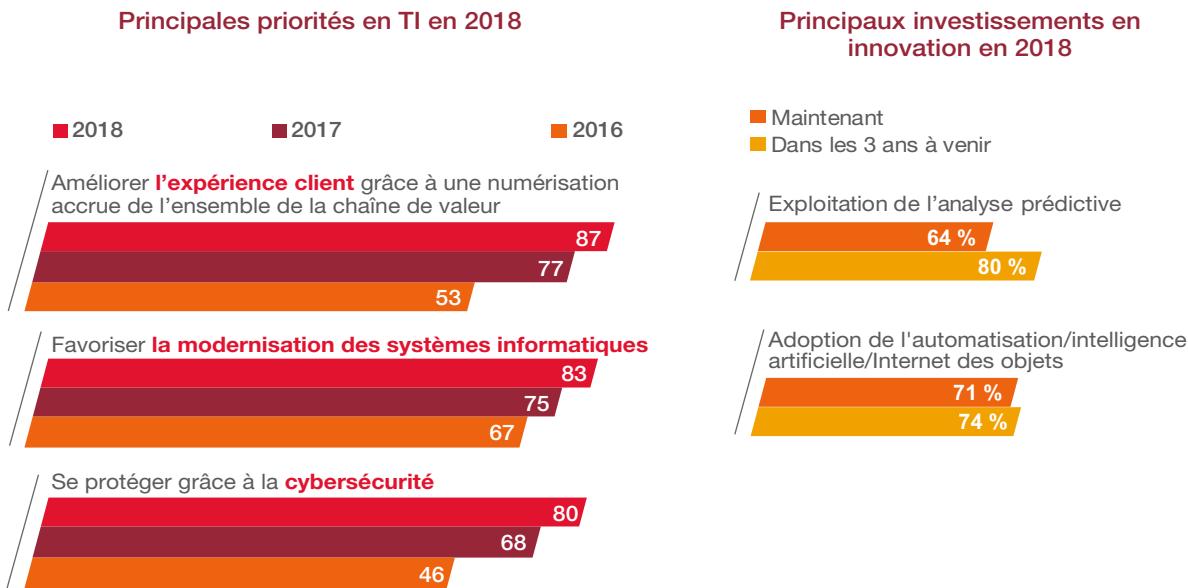
### Principales initiatives en matière de transformation numérique en 2018



Source : Baromètre mondial CGI 2018



**La modernisation des systèmes informatiques** pour permettre la transformation numérique et la **cybersécurité** deviennent les priorités clés en matière de technologie de l'information (TI). En matière d'innovation, **l'analyse prédictive, l'automatisation, l'intelligence artificielle et l'Internet des objets** sont des domaines d'investissement qui prennent une place de plus en plus importante.



Source : Baromètre mondial CGI 2018



#### QU'EST-CE QUE LE BAROMÈTRE MONDIAL CGI?

Chaque année, des leaders de CGI rencontrent leurs clients, dirigeants des fonctions d'affaires (équipes métiers) et informatiques afin de connaître leur point de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leur organisation et d'en comprendre les répercussions. Nos experts intègrent les conclusions et les perspectives issues de ces entretiens à notre processus annuel de planification stratégique et les communiquent à nos clients par l'entremise du Baromètre mondial CGI.

En 2018, dans le secteur du commerce de détail et services aux consommateurs, nous avons discuté avec 132 clients issus du commerce de détail, du luxe, des biens de consommation courante, de la vente en gros et des services aux consommateurs.

## Savoir-faire local. Perspectives mondiales.

### CGI est l'une des plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information et en management au monde.

Nous offrons des services-conseils stratégiques en management et en technologie de l'information (TI) ainsi que des services d'intégration de systèmes et d'impartition (externalisation), conjugués à des solutions de propriété intellectuelle.

#### Solide présence locale

Grâce à notre modèle d'affaires axé sur la proximité avec les clients, nous travaillons de concert avec eux et mettons à profit nos capacités mondiales pour définir, élaborer, mettre en œuvre et exécuter les stratégies et offrir les solutions novatrices nécessaires afin de satisfaire les attentes des consommateurs.

#### Modèle de gouvernance des TI

Les Assises de gestion de CGI, notre modèle éprouvé de gouvernance des TI adapté aux activités de nos clients, garantissent à ceux-ci l'entièvre maîtrise de la fonction stratégique des TI et du processus décisionnel.

#### Réseau mondial de prestations de services

Le vaste réseau mondial de prestation de services de CGI est le fondement de notre modèle opérationnel. Nos centres de prestation de services offrent aux clients un accès aux bonnes compétences issues du bon endroit, au moment et au prix appropriés.

Revenus :  
**11,5 milliards \$**  
en 2018



**74 000**  
conseillers



**400** emplacements  
de proximité



**5 000** clients  
utilisent notre  
gamme complète  
de services



**175** solutions de  
propriété intellectuelle  
(PI) utilisées  
par 30 000 clients

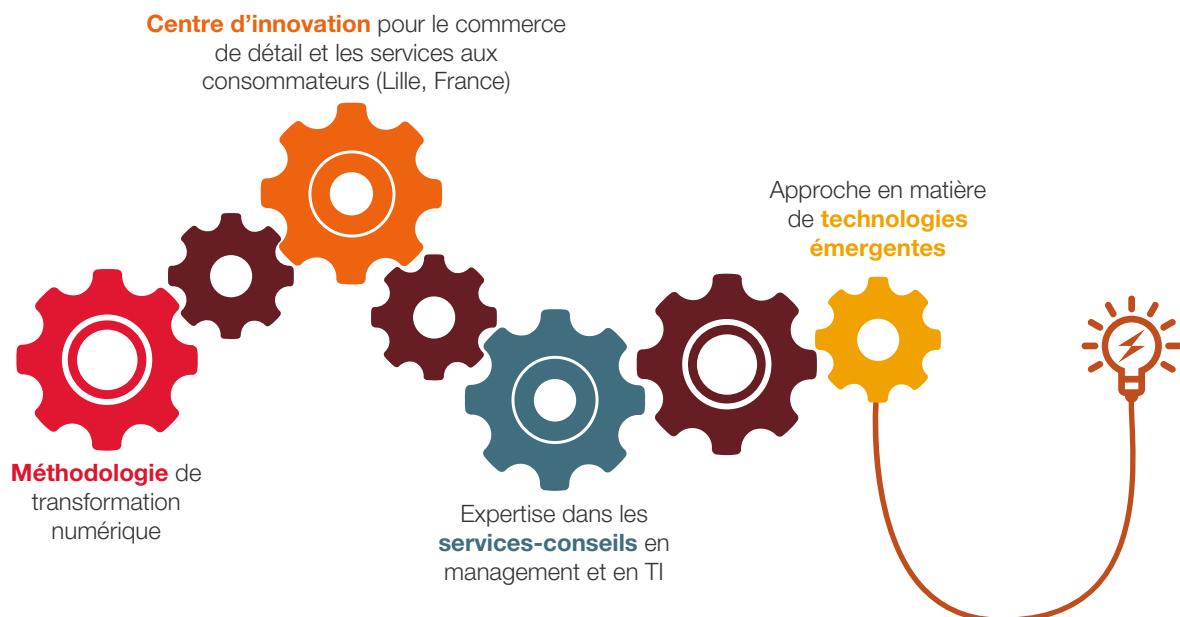


## Faciliter la transformation numérique du commerce de détail pour répondre aux attentes des consommateurs d'aujourd'hui

Dans le secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs, nos experts dédiés aident les organisations à réaliser leur transformation numérique afin d'offrir une expérience client omnicanale uniforme.

Grâce à l'analyse avancée et aux renseignements exploitables en temps réel, nous aidons nos clients à mieux comprendre leurs consommateurs et outillons les employés pour transformer l'expérience client. Nous collaborons avec nos clients pour créer de nouvelles sources de revenus grâce à des produits et services novateurs, et pour les aider à se protéger des cybermenaces.

### L'approche de CGI en matière de transformation numérique



En combinant notre **méthodologie** de transformation numérique, notre expertise dans les **services-conseils** en management et en technologie de l'information, la puissance de notre **centre d'innovation** pour le commerce de détail et les services aux consommateurs et notre approche en matière de **technologies émergentes**, nous collaborons avec nos clients pour leur proposer de **nouvelles analyses de rentabilité** et solutions qui créent de la valeur pour leur entreprise.

### Notre méthodologie de transformation numérique





---

## Améliorer l'expérience client

A l'échelle mondiale, nous offrons des services à **plus de 800 clients** du commerce de détail et des services aux consommateurs.

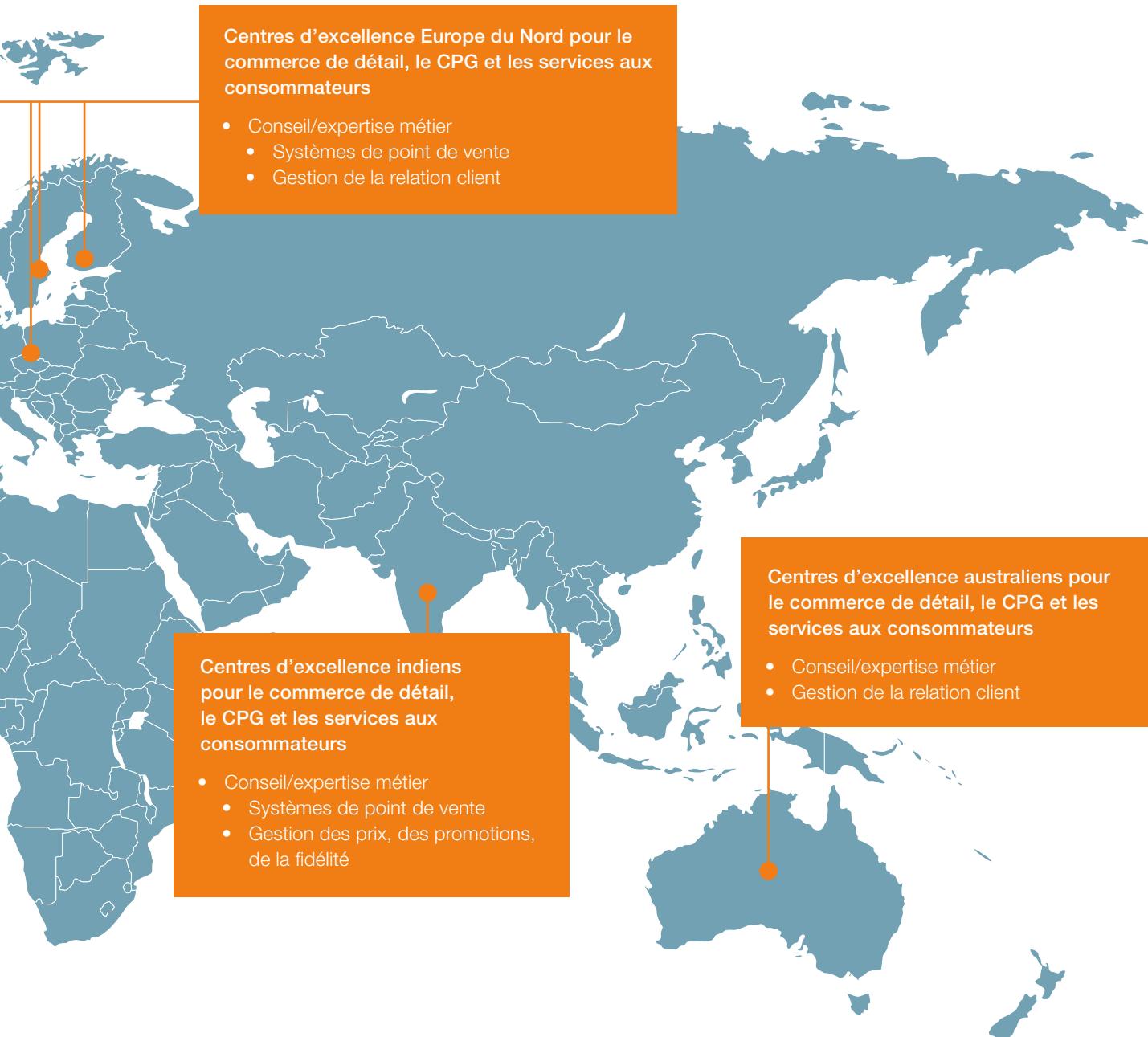
Nous avons aidé **six des plus grandes chaînes d'épiceries en Europe** à mettre en œuvre des plateformes omnicanales afin d'améliorer et d'optimiser l'expérience client.

Nous avons collaboré avec **cinq des plus grandes marques de produits de luxe au monde** pour améliorer la personnalisation de l'offre client grâce à une meilleure utilisation des données et de l'analyse.

---



## Réseau mondial d'expertise de CGI dans le commerce de détail et les services aux consommateurs



## Centre d'innovation pour le commerce de détail et les services aux consommateurs de CGI

**Parce qu'il place l'expérience client au cœur des organisations, notre centre d'innovation pour le commerce de détail et les services aux consommateurs situé à Lille (France) permet de générer davantage de valeur pour les clients.**

Nous nous efforçons de comprendre les difficultés rencontrées par les consommateurs et les employés pour aider nos clients à élaborer des solutions qui procurent des expériences exceptionnelles, améliorant ainsi la satisfaction et la fidélisation.



<b>Temps</b>
Perte de temps Délai excessif Prévision des délais erronée, etc.
<b>Processus</b>
Perturbations dans le parcours client Perte de contrôle Options limitées pour les services, etc.
<b>Soutien</b>
Manque d'information Manque d'empathie Manque de transparence, etc.
<b>Coût</b>
Perte d'argent (p. ex. retour produit) Frais excessifs (p. ex. frais d'expédition) Gain attendu (p. ex. coupons)

**Notre centre d'innovation est soutenu par notre réseau mondial d'expertise et guidé par une approche d'exploration et de collaboration.**

Nous aidons nos clients à tirer parti de différents éléments :

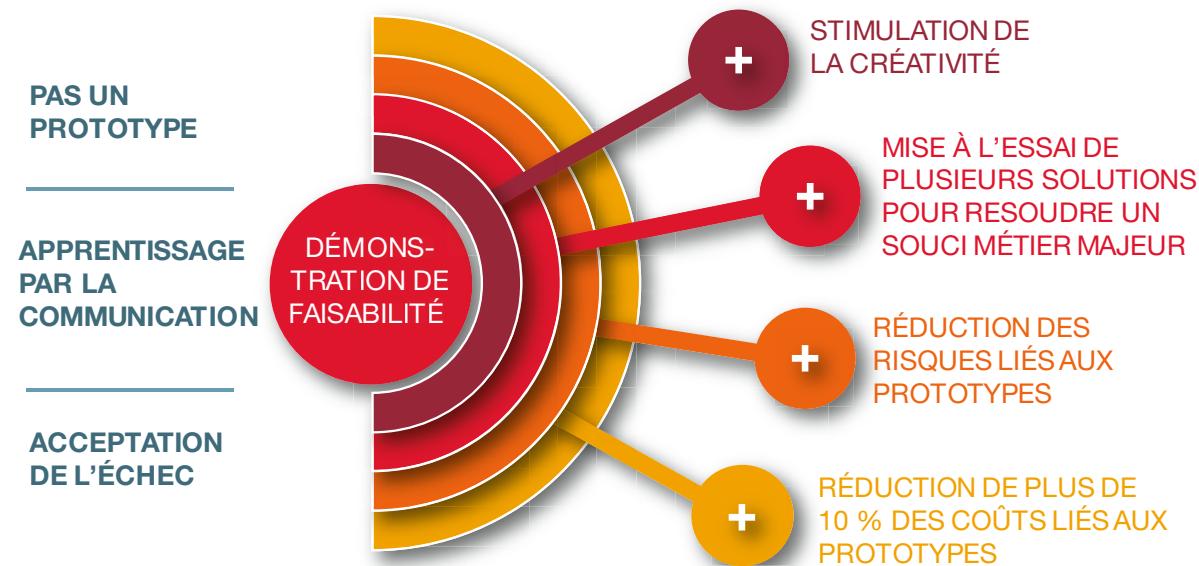
- l'information commerciale et les perspectives issues du Baromètre mondial CGI
- les meilleures pratiques, les leçons apprises et l'expérience de nos experts et clients

Dans le cadre d'ateliers, nous explorons avec nos clients chaque moment où le consommateur interagit avec la marque pour assurer la cohérence du parcours client.

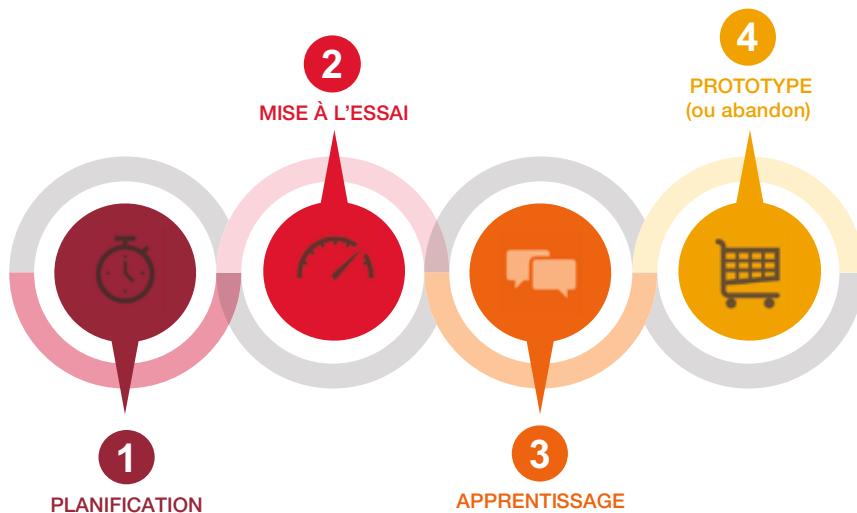
Dans le cadre de démonstrations de faisabilité, nous proposons une approche pratique pour transformer les idées en solutions exploitables et en résultats concrets.



## Qu'est-ce qu'une démonstration de faisabilité?



## Approche de la démonstration de faisabilité de CGI



## Solutions omnicanales novatrices présentées dans notre Centre d'innovation pour le commerce de détail et les services aux consommateurs

- Enquêtes de satisfaction et renseignements client instantanés, permettant des interactions client personnalisées en temps réel
- Achat et livraison : un même niveau de service à tout moment et sur tous les canaux
- Communication personnalisée, offres promotionnelles et tarification
- Commerce électronique et mobilité
- Service client et assistance aux consommateurs en magasin
- Tickets de caisse numérique et étiquettes électroniques d'étagage
- Réduction et gestion dynamique des files d'attente
- Innovations fondées sur les balises de localisation, les assistants virtuels, la réalité augmentée et la reconnaissance faciale
- Paiement mobile sécurisé

## CGI Retail Xp360 : une solution omnicanale innovante

CGI Retail Xp360 est une plateforme modulaire innovante offerte en nuage (cloud). Centrée sur le client, elle permet aux organisations de commerce de détail et de services aux consommateurs d'offrir aux consommateurs et collaborateurs une expérience personnalisée et cohérente sur l'ensemble des canaux en temps réel, tout en garantissant l'agilité et la flexibilité nécessaires pour se tailler une place au sein des marchés concurrentiels.

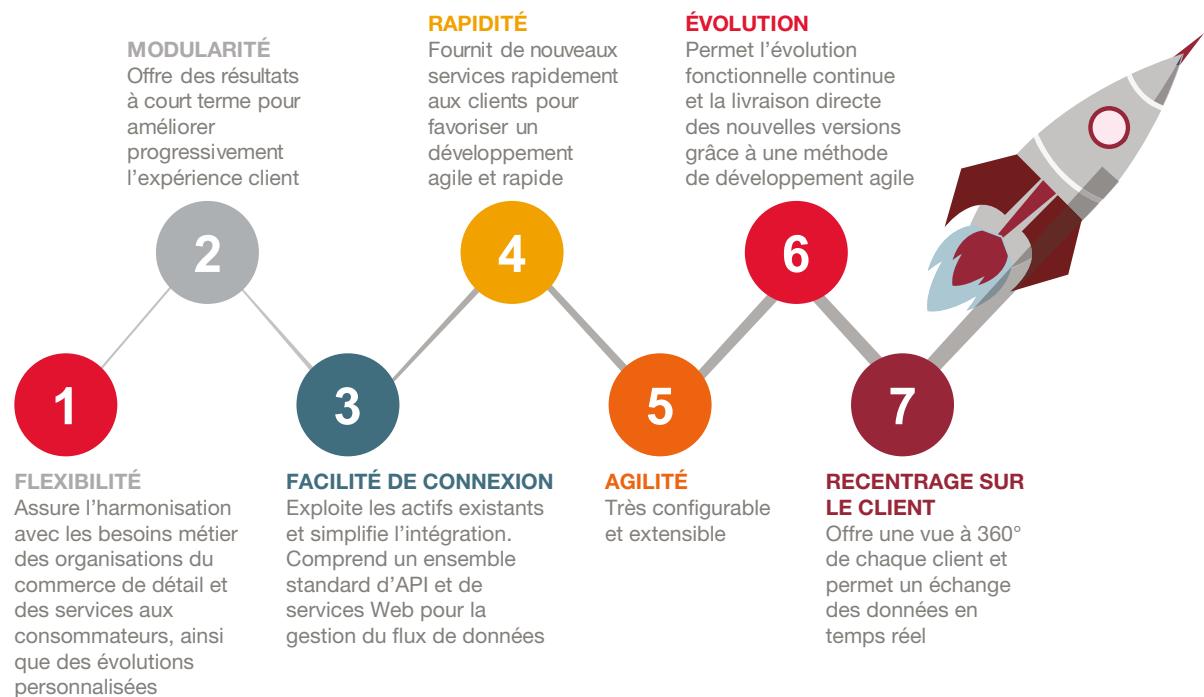
### Transformer les défis actuels en opportunités



## Solution fondée sur les principes fondamentaux de l'innovation collaborative

CGI Retail Xp360 repose sur notre compréhension approfondie des enjeux et métiers de nos clients ainsi que sur la collaboration et les partenariats étroits que nous entretenons avec eux. La solution est soutenue par une approche collaborative et innovante que nous mettons à profit avec nos clients en développant conjointement avec eux les solutions, apportant ainsi des avantages rapides et pérennes.

## Fonctionnalités et avantages clés



## Modules de la solution CGI Retail Xp360



### Module Stores

**Améliorer l'agilité en magasin**  
(Gestion des systèmes de point de vente, gestion des commandes, outils pour les équipes de vente, gestion des équipes de vente en magasin)



### Module Engagement

**Créer une fidélité durable**  
(Gestion de l'offre, gestion de campagne flexible et centralisée, gestion des programmes de fidélisation)



### Module Customer

**Réinventer l'expérience client**  
(Gestion des files d'attente, gestion des applications mobiles, gestion de l'interaction numérique avec les clients en magasin)



### Module Foundation

Le cœur de la solution fournit une vision 360° unifiée et partagée de toutes vos données dans toute l'entreprise.

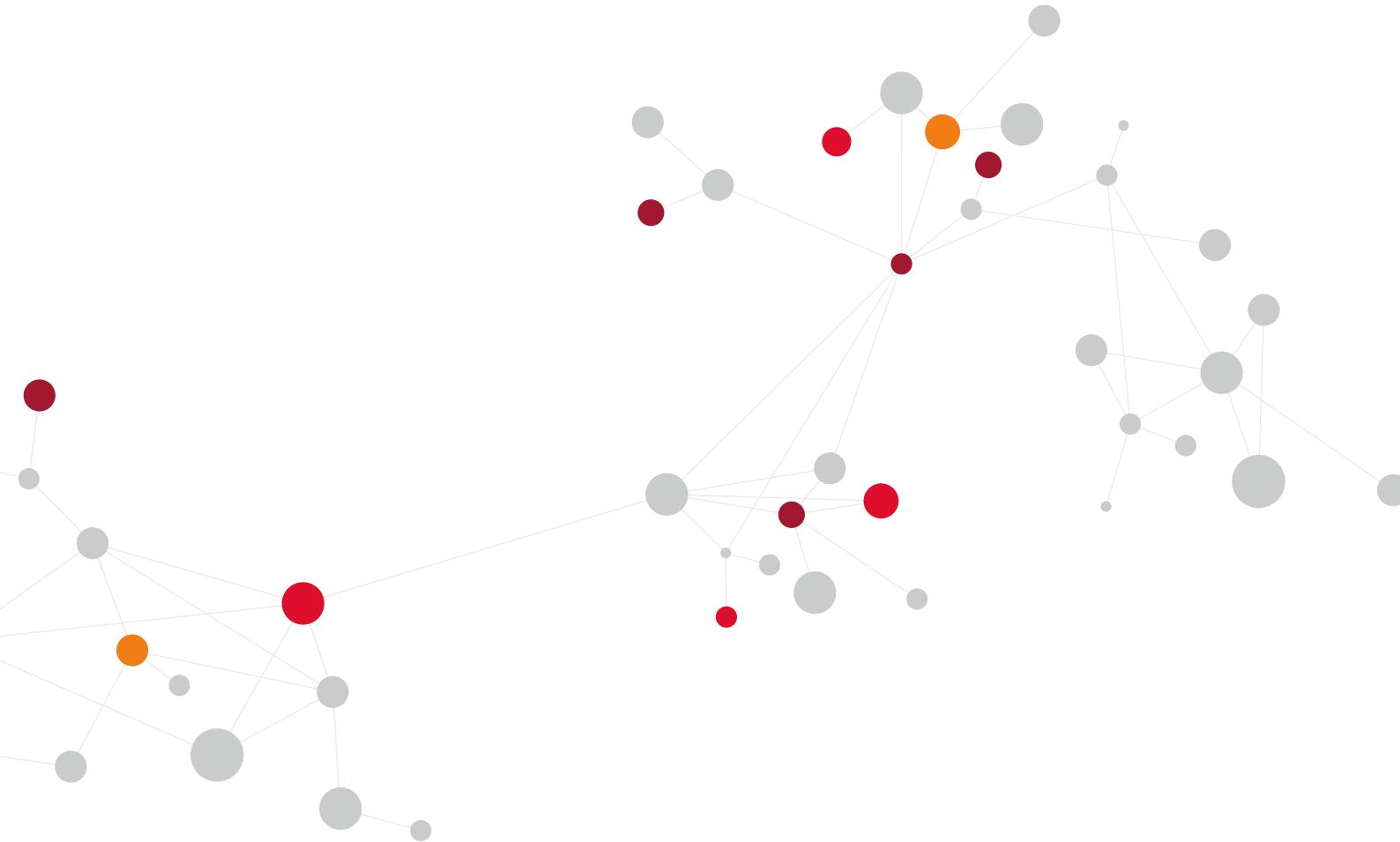


## CGI dans le secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs

Dans le secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs, nos 5 800 experts et notre portefeuille exhaustif de services et de solutions aident les entreprises à réaliser leur transformation numérique. Elles peuvent ainsi proposer une expérience client personnalisée et uniforme en temps réel, générer de nouvelles sources de revenus, outiller les employés et protéger l'entreprise des cyberattaques.

Pour en savoir davantage sur nos capacités en matière de transformation numérique et notre expertise dans le secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs,

visitez : <https://www.cgi.com/fr/commerce-de-detail-et-services-aux-consommateurs>.



## À propos de CGI

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde. Offrant des services à partir de centaines d'emplacements à l'échelle mondiale, CGI propose un portefeuille complet de capacités, comprenant des services-conseils stratégiques en TI et en management, des services d'intégration de systèmes et d'impartition ainsi que des solutions de propriété intellectuelle.

La collaboration de CGI avec ses clients repose sur un modèle axé sur les relations locales, conjugué à un réseau mondial de prestation de services, qui permet aux clients d'atteindre leurs objectifs et de devenir des organisations numériques axées sur le client.

© 2019 CGI INC.



CGI

La force de l'engagement<sup>MD</sup>

