



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

# Parlons recouvrement



CGI Collections360<sup>®</sup>



# Tout commence par une promesse

Créances irrécouvrables, tenaces, persistantes, coûteuses à gérer, qui érodent vos résultats nets.

Pourtant, réduire les mauvaises créances consiste essentiellement à rappeler aux clients d'honorer leur promesse. Et s'ensuit un effet multiplicateur qui amène un client, puis des centaines, puis des milliers à s'acquitter de leurs obligations.

Mais que faut-il pour provoquer un tel effet multiplicateur?

Il faut une solution novatrice de pointe, soutenue par un partenaire de confiance qui possède plus de 35 années d'expérience en gestion des risques de crédit et des défauts de paiement.

# Collections360 de CGI

## Pour que les promesses faites soient tenues.

Lorsque les défauts de paiement augmentent, les systèmes de recouvrement inefficaces et désuets nuisent à la performance, à l'innovation et à la croissance de l'entreprise. Alors que les entreprises peinent à appliquer leurs processus manuels, à résoudre les problèmes de sécurité et de fraude, à retenir les talents et à composer avec les complexités de la gestion multifournisseurs, Collections360 de CGI propose une solution unifiée pour relever ces défis et bien d'autres encore. Collections360 de CGI aide les entreprises à transformer les défauts de paiement en une vague de recouvrements. Cette solution innovatrice et centrée sur le client propose une suite complète de logiciels, de processus d'affaires éprouvés et de services de soutien en TI qui évoluent avec votre organisation et votre clientèle.

Grâce à la solution Collections360 de CGI, les organisations bénéficient d'une gamme complète de capacités de gestion de la dette afin d'augmenter et d'accélérer le recouvrement. La gestion des défauts de paiement centrée sur le client conjugue des processus d'affaires innovateurs à la technologie afin d'améliorer les résultats financiers et l'expérience client. Pour les entreprises, cela signifie :

- Diminution de la dette
- Réduction des coûts
- Amélioration de la conformité
- Hausse de l'efficacité
- Réaffectation des ressources à la création de valeur

Grâce à ses capacités de gestion de bout en bout, Collections360 de CGI est une plateforme unifiée qui accroît les capacités, augmente les taux de recouvrement et réduit les créances irrécouvrables. Voici ses principales caractéristiques.

- **Stratégies différenciées selon les risques** pour assurer que chaque client reçoit le traitement qui convient au bon moment
- **Production simplifiée de rapports et analyse en temps réel** pour évaluer l'efficacité du recouvrement dans tous les segments de clientèle et apporter les modifications nécessaires aux fins d'amélioration continue
- **Capacités de recouvrement améliorées et processus normalisés** afin de favoriser les meilleures pratiques
- **Meilleur contrôle opérationnel et amélioration de la performance** par rapport aux normes en évolution
- **Meilleur suivi des comptes en souffrance et validation automatique des comptes clients** pour assurer un recouvrement qui correspond aux objectifs liés à chaque compte des clients



# CGI comprend que j'ai une entreprise à exploiter

Bien que la gestion des créances soit essentielle, nous comprenons que la croissance de votre portefeuille de clients soit votre priorité. En confiant la gestion informatique du recouvrement à CGI, vous pouvez vous concentrer pleinement sur l'exploitation de votre entreprise.

CGI met en œuvre et gère sa solution de classe mondiale Collections360 afin que vous puissiez affecter votre personnel et vos investissements à la transformation numérique et à la création de valeur pour élargir votre offre de produits et de services, pénétrer de nouveaux marchés et améliorer l'expérience client.

Grâce aux services en gestion déléguée de CGI, les clients bénéficient d'une agilité opérationnelle accrue, réduisent leur temps de mise sur le marché et maximisent leurs résultats d'affaires tout en évitant les risques, les distractions et les maux de tête associés à la gestion des ressources informatiques à l'interne. Contrairement à d'autres fournisseurs de services d'hébergement et de gestion des applications, CGI compte au sein de son équipe des experts dans tous les domaines de la gestion du recouvrement – ingénieurs en logiciels, experts en recouvrement et spécialistes de la technologie – qui mettent leur talent et leurs compétences au service de ses clients. Mais surtout, les coûts sont prévisibles, puisqu'ils reposent sur un montant forfaitaire initial suivi de frais d'exploitation mensuels. Les clients peuvent ainsi gérer leurs budgets et prévoir leurs dépenses.

De l'analyse de rentabilité initiale des services en gestion déléguée jusqu'à l'application des stratégies pour la mise en œuvre rapide des activités de recouvrement, les conseillers de CGI travaillent de concert avec les clients pour les aider à rentabiliser rapidement leur investissement. Les stratégies sont ensuite peaufinées à mesure que les besoins d'affaires évoluent, et la solution extensible peut être adaptée aux besoins d'affaires selon l'augmentation ou la diminution des volumes de recouvrement.

Grâce aux mises à jour régulières, les clients profitent des plus récentes fonctionnalités et caractéristiques de conformité que la solution Collections360 de CGI peut leur offrir, puisque celle-ci demeure actuelle sans faire subir aux clients les perturbations qui accompagnent souvent les mises à niveau.

**1 billion de dollars**

en créances impayées traitées  
quotidiennement pour les plus grandes  
institutions financières au monde

**10 % à 25 %**

d'économies sur les coûts de  
recouvrement et hausse de  
5 % à 20 % des créances recouvrées

**Plus de 350**

mises en œuvre pour certaines des plus  
importantes organisations au monde  
dans plus de 60 pays

**100 %**

de réussite de la prestation de  
services grâce à une pratique  
spécialisée en recouvrement et en  
gestion des défauts de paiement





## ÉLOGES DE LA SOLUTION COLLECTIONS360

« La crème d'è la crème des solutions informatiques de recouvrement » selon la société d'experts-conseils en solutions informatiques financières Aite Group.

Reconnaissance comme « l'un des meilleurs systèmes de recouvrement de prêts disponibles à l'échelle mondiale » par The Tower Group

Meilleur produit dans trois catégories – traitement des recouvrements de base, gestion de la clientèle et soutien des systèmes d'entreprise – selon CEB, une filiale de Gartner

# CGI nous aide à innover

De la conception initiale au développement, à l'exploitation et à la maintenance de Collections360, les clients tirent parti de l'expertise complète de CGI et de ses capacités mondiales de prestation de services pour atteindre leurs objectifs de transformation numérique et offrir une valeur ajoutée à leurs clients.

La solution Collections360 s'inspire des clients et s'appuie sur une vision stratégique qui prévoit les tendances sectorielles et technologiques. Ainsi, CGI s'assure que ses solutions permettent aux clients d'exceller, aujourd'hui et pendant de nombreuses années encore. Notre feuille de route est fondée sur des décennies de leçons apprises et compte des centaines de mises en œuvre réussies. Elle rend compte d'investissements éclairés dans de nouvelles technologies, grâce auxquelles nous trouvons des moyens innovateurs de répondre aux attentes, d'accroître l'efficacité et d'augmenter les capacités de nos clients. Les technologies émergentes telles que l'intelligence artificielle, l'apprentissage automatique et l'automatisation intelligente visent à faciliter l'exécution d'activités intégrées en temps réel et à tirer profit de la connectivité et des pratiques économiques.

La solution Collections360 a la souplesse et l'envergure nécessaires pour évoluer rapidement et de manière rentable au gré des besoins. Elle offre, entre autres, les capacités suivantes.

- Mises à jour pour assurer la conformité aux règles et aux réglementations changeantes du gouvernement
- Expansion continue de l'offre aux partenaires grâce à l'accès à d'autres tierces parties
- Impartition des processus d'affaires, y compris les activités de recouvrement et de service à la clientèle, afin d'établir des points de référence pour les champions et aspirants champions au sein de votre équipe
- Interfaces graphiques pour les communications et les médias sociaux
- Gestion omnicanale qui tient compte des préférences des clients pour les communications
- Outils libre-service permettant aux clients de choisir leurs préférences pour les communications, de faire des paiements et de joindre CGI à leur convenance

De plus, grâce à notre communauté d'utilisateurs, nos clients bénéficient d'un accès sans précédent à une communauté de praticiens engagés. Reconnus comme des professionnels aux aspirations et aux objectifs similaires, ils jouent un rôle essentiel dans l'évolution de Collections360 de CGI. Nos clients sont exigeants et font équipe avec nous pour s'assurer que notre vision stratégique et nos investissements surpassent leurs attentes.

En collaboration avec les experts du crédit et du recouvrement de CGI, un conseil consultatif sur les produits fournit des commentaires, des conseils et une orientation relativement aux changements sectoriels, aux besoins technologiques et au développement de produits.





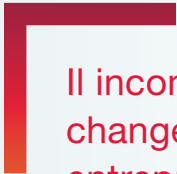
# Grâce à Collections360 de CGI, mes clients sont satisfaits

Un client qui rate un paiement ou qui éprouve des difficultés pourrait devenir votre meilleur client. Lorsque vous offrez une expérience supérieure qui amène un client à honorer sa promesse, non seulement vous atteignez l'objectif immédiat de réduire vos arriérés, mais vous établissez avec ce client une relation de fidélité qui vous sera profitable à long terme.

Il incombe aux dirigeants d'apporter les changements nécessaires pour transformer leur entreprise en organisation numérique centrée sur le client et offrir une valeur ajoutée. Une solution de recouvrement de premier ordre peut les aider à atteindre cet objectif. Voici quelques-uns des avantages proposés par CGI Collections360.

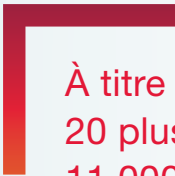
- Améliore l'expérience client en favorisant la prise de décisions et les flux de travaux à l'échelle du client, l'établissement de préférences pour les canaux client et les modes de paiement, et d'autres choix autosélectionnés
- Permet de personnaliser davantage les interactions avec le client, ce qui améliore la satisfaction de la clientèle
- Applique une stratégie intégrée pour améliorer l'expérience client au moyen des médias sociaux et des applications mobiles
- Exploite la puissance des données massives et de l'analyse avancée pour mieux prévoir les comportements des clients et obtenir des renseignements plus précis sur lesquels appuyer les décisions en matière de traitement

Grâce à ces outils et stratégies, l'expérience client ciblée ne repose pas sur l'instinct ou l'intuition du créancier, mais plutôt sur une personnalisation accrue, sur l'expérience client, sur les données et sur les préférences. Il s'agit d'analyser les données sur le client et de refléter ses attentes dans chaque interaction.



**Il incombe aux dirigeants d'apporter les changements nécessaires pour transformer leur entreprise en organisation numérique centrée sur le client et offrir une valeur ajoutée. Une solution de recouvrement de premier ordre peut les aider à atteindre cet objectif.**





À titre de conseillers stratégiques pour 15 des 20 plus grandes banques mondiales, les quelque 11 000 professionnels du secteur bancaire de CGI sont des partenaires en progrès et en innovation, offrant des perspectives stratégiques, une expertise sectorielle et des résultats probants.

# CGI est mon partenaire de confiance

Les clients à la recherche d'un partenaire de confiance qui possède une expertise approfondie en recouvrement et en gestion des créances tablent sur les décennies d'expérience de CGI en matière de solutions sectorielles innovatrices. CGI est à l'avant-garde du secteur bancaire depuis les années 1970 et a participé à plusieurs projets nationaux et mondiaux qui ont transformé ce secteur d'activité. Notre compréhension approfondie des défis mondiaux complexes que doivent relever les banques, conjuguée à nos relations étroites à l'échelle locale, nous permet de bâtir des partenariats durables et gages de succès. En fait, les relations que CGI entretient avec ses 10 principaux clients du secteur bancaire durent en moyenne depuis 26 ans. CGI aide ses clients à tirer parti des technologies émergentes, telles que les chaînes de blocs, l'automatisation robotique des processus et l'intelligence artificielle afin d'orienter leurs activités vers l'avenir.

CGI possède une compréhension approfondie de l'orientation du marché et de la stratégie à adopter pour mener les clients dans cette direction à un rythme et à un prix raisonnables. Que ce soit grâce à des solutions créées en collaboration avec des clients ou par l'intermédiaire de partenariats, CGI est engagée plus que jamais à fournir les meilleures solutions sectorielles qui soient et dispose des ressources financières requises pour réaliser les investissements stratégiques appropriés.

C'est à cela que nous excellons et c'est également la raison pour laquelle les clients choisissent CGI comme partenaire flexible qui peut leur offrir une combinaison équilibrée de talents, de solutions d'affaires et d'expertise pour relever leurs défis et harmoniser leurs ressources humaines, leurs processus et leurs initiatives technologiques avec leur stratégie d'affaires. À titre de conseillers stratégiques pour 15 des 20 plus grandes banques mondiales, les quelque 11 000 professionnels du secteur bancaire de CGI sont des partenaires en progrès et en innovation, offrant des perspectives stratégiques, une expertise sectorielle et des résultats probants. Grâce à nos 74 000 employés qui travaillent dans 400 bureaux établis dans 40 pays, nous utilisons nos capacités mondiales à l'échelle locale, garantissant ainsi souplesse, responsabilisation et approche collaborative à tous nos clients.



Collections360 de CGI combine les logiciels, les processus d'affaires, les TI sous-jacentes et la planification en un ensemble unique et cohérent

# CGI Collections360



## Logiciel de gestion des défauts de paiement

Solution unique et intégrée pour tous les processus de gestion des défauts de paiement, qui repose sur CACS Enterprise. Les fonctions avancées du flux de travail maximisent l'efficacité des stratégies de recouvrement et de perception internes et de gestion des organismes externes, et accélèrent le recouvrement des comptes dépréciés.



## Hébergement et gestion d'applications

Fournit des services d'hébergement et de gestion d'applications qui donnent accès à une expertise en matière d'applications et d'infrastructures, accélèrent la mise sur le marché liée aux changements opérationnels et réduisent le coût total de propriété.



## Libre-service client multicanal et en tout temps

Améliore l'expérience client en permettant les communications par les canaux privilégiés (SMS, courriel, Web, réponse vocale interactive, composeur automatique) pour orienter les clients vers le portail Web d'une organisation afin qu'ils fassent un paiement ou une promesse de paiement.



## Pratique en matière de conformité

Surveille l'évolution de l'environnement réglementaire et veille à ce que vos activités respectent les plus récentes normes et exigences sectorielles.



## Passerelle vers les réseaux de partenaires

Relie les sources de données de tiers, y compris les agences d'évaluation du crédit, et facilite la gestion des données.



## Analyse de performance

Couvre tous les domaines clés de performance liés aux agents, aux organismes, à la conformité, aux stratégies, aux finances et aux tiers, y compris les modèles de rapports adaptés à tous les groupes d'utilisateurs, et permet des analyses et enquêtes détaillées en fournissant de l'information à l'échelle des transactions, des comptes et des agents.



## Gestion des opérations, mise en œuvre de systèmes et services-conseils

Offre des services professionnels pour gérer les mises en œuvre de nos clients, offrir des services-conseils de haut niveau et bien plus.



## Opérations complètes des processus d'affaires

Offre une option d'impartition avantageuse pour l'exécution de toutes les activités de recouvrement.



Discutez avec CGI dès  
aujourd'hui



## À propos de CGI

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde. À partir de centaines d'emplacements partout dans le monde, CGI offre un portefeuille complet de services et de solutions : des services-conseils 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.

En savoir plus sur [www.cgi.com/collections360](http://www.cgi.com/collections360)

©2019 CGI Inc.

