

Optimisés en réseau. Centrés sur le client. Automatisés.

CGI aide des **fournisseurs de services de communication, dont 5 des 10 plus importants à l'échelle mondiale**, à accélérer leur transformation numérique pour acquérir et fidéliser des clients, créer de nouvelles sources de revenus et réduire leurs coûts. Nos quelque **5 000 conseillers en communications** concentrent leurs efforts sur l'ensemble des besoins de nos clients qui cherchent, à l'ère du numérique, à adopter un modèle d'affaires centré sur le client et à atteindre l'excellence opérationnelle.

Perspectives des clients. CGI en action.

En 2019, nous avons réalisé des entrevues en personne avec 75 dirigeants des communications afin d'en apprendre davantage sur leurs tendances, priorités et défis clés.

Ce que nous ont dit les clients.

Tendances sectorielles – Transformation numérique pour répondre aux attentes des clients et investissements accrus dans le réseau pour accroître la satisfaction et les revenus

Priorités d'entreprise – Améliorer l'expérience client et optimiser les opérations pour rester concurrentiel au sein du marché

Priorités en TI – Numériser et automatiser les processus d'affaires pour améliorer l'expérience client et réduire les coûts

Ce que notre partenariat leur permet de réaliser.

Mise en œuvre de stratégies et de technologies pour des systèmes flexibles et efficaces qui permettent de répondre à la demande des clients pour une mise sur le marché rapide

Tirer profit des services-conseils et des services en TI et en gestion des processus d'affaires en mode délégué pour améliorer les opérations et répondre aux attentes croissantes des clients

Moderniser les TI et intégrer les technologies émergentes pour numériser et automatiser les processus d'affaires complexes

Offrir des expériences personnalisées et cohérentes, tout en modernisant les réseaux pour l'essor de la 5G

Alors que la course vers la 5G s'accélère, les fournisseurs de services de communication modernisent les systèmes d'interaction client pour offrir des expériences personnalisées et cohérentes, tout en optimisant les opérations et les réseaux.

CGI aide ses clients à offrir des services de réseau à la demande qui permettent aux consommateurs de commander ou de modifier les services en temps quasi réel. Nos services de modernisation des TI procurent davantage d'agilité et d'économies de coûts pour transformer la prestation de services.

CGI contribue également à l'évolution de la 5G grâce à sa participation à diverses initiatives mondiales, telles que : **ENCQOR**, un partenariat public-privé de 400 millions \$ entre des gouvernements canadiens et cinq entreprises mondiales de technologies numériques, qui développe et exploite des bancs d'essai au Québec et en Ontario pour promouvoir l'innovation dans le domaine des télécommunications 5G; et **UK5G**, un forum d'innovation national parrainé par le gouvernement, qui fait la promotion de l'application commerciale de la 5G au Royaume-Uni.



Améliorer l'expérience client et développer de nouvelles sources de revenus grâce à des TI modernes et aux technologies émergentes

Dans un marché hautement concurrentiel, les fournisseurs de services de communication souhaitent se différencier grâce à une optimisation des opérations et à une expérience client inégalée. Les processus d'affaires automatisés ont pris le relais des systèmes en libre-service pour soutenir le traitement en temps réel, permettant de satisfaire presque instantanément les attentes des clients et de créer de nouvelles sources de revenus.

Dans le secteur des communications par satellite (SatCom), nous aidons les exploitants à améliorer leurs processus

d'affaires et en TI afin qu'ils puissent exercer leurs activités de façon efficace et sécuritaire et répondre aux besoins des clients pour leur permettre de demeurer concurrentiels. Nous leur proposons des systèmes avancés de facturation et de service à la clientèle, des systèmes de soutien opérationnel ainsi que des systèmes de gestion intégrés (ERP) et de gestion de la relation client. Parmi nos clients figurent de grands exploitants, fournisseurs de services et utilisateurs mondiaux de communications par satellite qui soutiennent des

Partenariats à long terme

Nous collaborons avec nos **10 principaux clients en communications** en moyenne depuis **plus de 25 ans**. Nous les aidons à réduire les coûts, à rapidement lancer de nouveaux services ainsi qu'à protéger les systèmes et les données.

programmes tels que **Skynet 5, Inmarsat Iris, EDRS Global et GovSatCom**.

Nous offrons également des services-conseils grâce à notre connaissance approfondie des utilisateurs en aval des communications par satellite, tels que les services d'urgence, les gouvernements, la défense, le transport, les services publics, les médias, le secteur pétrolier et gazier et les finances, afin d'aider les exploitants à développer des stratégies, des services et des propositions de valeur pour ces marchés.



Réduire les coûts grâce à des services TI en mode délégué et à la modernisation des systèmes

Alors que les revenus par utilisateur accusent une baisse, nos clients considèrent la numérisation et l'automatisation des processus d'affaires comme essentielles pour réduire les coûts.

CGI a développé une plateforme de données géospatiales pour **Bell Canada**, la plus grande entreprise de télécommunications au Canada, pour numériser et automatiser un important volet de son processus de planification du réseau. Conçue comme démonstration de faisabilité, la plateforme s'est ensuite imposée comme une solution d'entreprise.

« L'engagement de CGI à offrir des systèmes d'information géographique (SIG) efficaces et de grande qualité est constamment démontré lors de chaque itération et exécution d'un projet. Le tout, conjugué aux efforts continus que CGI déploie pour trouver des efficacités supplémentaires et comprendre les technologies de prochaine génération, s'avère une solution gagnante pour nos projets. »

Brian Kuhayda
Gestionnaire principal, responsable de la planification et de l'exécution du programme TI, **Bell Canada**, Montréal, Canada