

## En temps réel. Personnalisés. Agiles.

Les **6 000 conseillers en commerce de détail et services aux consommateurs** de CGI soutiennent plus de **800 clients à l'échelle mondiale**. Nous sommes le partenaire de confiance de chefs de file de biens de consommation courante, de vente en gros et de services aux consommateurs. **Nous collaborons avec nos 10 principaux clients depuis en moyenne 15 ans.**

### Perspectives des clients. CGI en action.

En 2019, nous avons réalisé des entretiens en personne avec 153 dirigeants de ce secteur 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

**Priorités d'entreprise** – Améliorer l'expérience client et optimiser les activités courantes

**Priorités en TI** – Améliorer l'expérience client, favoriser la modernisation des TI et tirer profit de l'exploitation des données

#### Ce que notre partenariat leur permet de réaliser.

Des services complets dans l'ensemble de la chaîne de valeur de détail pour offrir une expérience client de pointe grâce au numérique

Rationaliser les opérations, devenir agile et générer de la valeur à partir des données pour offrir une expérience client personnalisée et en temps réel

Tirer profit des données et des technologies avancées pour améliorer l'expérience client et optimiser les processus d'arrière-guichet (back-office)

#### Offrir une gamme complète de services et des solutions innovantes pour transformer l'avenir du commerce de détail

Les entreprises de commerce de détail et de services aux consommateurs souhaitent une approche de transformation numérique qui intègre les nouvelles technologies, modernise et gère les systèmes TI. En choisissant CGI pour assurer la gestion de son infrastructure TI en mode délégué, **Veikkaus**, l'agence de paris nationale finlandaise, stimulera sa croissance et relèvera le défi de la concurrence accrue des jeux en ligne. Grâce à nos services en TI et en gestion des processus d'affaires en mode délégué, nos clients tirent parti d'économies de coûts leur permettant de réinvestir et de transformer leur entreprise.

De plus, nos solutions agissent comme des accélérateurs numériques. CGI Retail Xp360 permet à nos clients d'améliorer le service et l'engagement des clients en offrant une vue unique des consommateurs, prix et promotions.

« La concurrence au sein du jeu en ligne devient plus intense. Nous développons Veikkaus en tant qu'opérateur qui connaîtra également du succès à l'échelle internationale. Pour y parvenir, nous avons besoin d'un partenaire et d'une architecture TIC qui soutiennent un cycle de développement rapide des jeux en ligne, multicanaux. »

#### Timo Paajanen

Vice-président, Exploitation des services et infrastructure TIC, **Veikkaus Oy**, Vantaa, Finlande



Faire évoluer l'expérience client  
Plus de 800 experts engagés dans la gestion de l'expérience aident nos clients à offrir une expérience omnicanale novatrice, personnalisée et sécurisée.

#### Moderniser les systèmes pour réinventer l'expérience client à l'ère du numérique

Dans un climat de concurrence accrue, les entreprises de commerce de détail et de services aux consommateurs souhaitent devenir plus agiles et attentifs aux besoins des clients et offrir la meilleure expérience possible à tous les points de contact.

Nous avons aidé **Hospitality Digital**, incubatrice de solutions numériques et unité d'affaires de **METRO AG**, à reconfigurer leur outil de conception de sites Web grâce à une architecture de microservices. Nous avons aussi développé un outil de réservation en ligne, aidant plus de 150 000 utilisateurs dans 14 pays à attirer des clients.

Grâce aux mises à l'essai de la performance et à l'expertise en consultation de CGI, nous avons accéléré le déploiement du paiement par carte à puce des 3 000 magasins de **TJX Companies** aux États-Unis, spécialisé en prêt-à-porter et décoration d'intérieur, en vue d'offrir un processus de paiement rapide, efficace et sécurisé.

« La portée et les compétences de CGI nous ont permis d'accélérer le rythme de la numérisation de l'accueil... et d'entretenir des relations numériques avec nos clients. De plus, CGI nous offre des services-conseils quant à nos stratégies infonuagiques, à la sécurité des données, à l'architecture et à l'intégration fondées sur les microservices, à la gestion de la relation client et aux données massives, permettant ainsi à HD de générer une valeur ajoutée de nos actifs numériques. CGI est un partenaire fiable qui s'harmonise avec notre culture de "start-up". »

#### Kay Schwabedal

Chef de la direction, **Hospitality Digital**, Düsseldorf, Allemagne

#### Optimiser les systèmes et les processus automatisés pour améliorer l'expérience client

L'optimisation opérationnelle de la chaîne de valeur est essentielle pour les décideurs du secteur qui souhaitent stimuler l'efficacité, se différencier davantage et améliorer l'expérience client.

Nos experts collaborent avec les clients afin de concevoir un modèle opérationnel mettant en œuvre des technologies – telles que l'automatisation robotique des processus – générant ainsi davantage de précision, d'efficacité et de satisfaction. Nous avons travaillé avec **Rituals**, spécialisé dans les produits cosmétiques, pour normaliser l'automatisation et les applications d'environ 1 000 magasins dans le monde. Rituals pourra ainsi accélérer l'ouverture de magasins, lier les applications aux systèmes d'arrière-guichet et générer de précieux renseignements sur la performance en magasin et l'expérience des acheteurs.

