

CGI Bolt | Des services connectés dotés d'une intelligence des actifs

Les actifs connectés révolutionnent les attentes en matière de services dans le secteur manufacturier. Les entreprises manufacturières qui investissent dès aujourd'hui dans des plateformes prêtes à l'emploi, mobiles et fondées sur l'Internet des objets (IoT) peuvent accélérer leur mise sur le marché en vue d'offrir une expérience de service à la clientèle améliorée.

LES SOLUTIONS NUMÉRIQUES TRANSFORMENT LE SECTEUR MANUFACTURIER

L'optimisation et la modernisation se trouvent en tête des priorités des entreprises manufacturières. Pour les dirigeants du secteur manufacturier, l'optimisation des opérations demeure la priorité d'entreprise absolue. Elle va au-delà de la réduction des coûts et de l'amélioration de la productivité pour inclure une agilité accrue et une accélération de la mise sur le marché. En ce qui concerne les priorités en TI, la transformation numérique des processus pour réduire les coûts d'exploitation, accroître l'agilité et améliorer l'expérience client demeure la principale préoccupation en 2019.¹ Les entreprises manufacturières qui poursuivent une transformation numérique de leurs opérations de service en vue d'interagir plus étroitement avec leurs clients peuvent se distinguer. Voici quelques vecteurs de transformation numérique.

- Des attentes croissantes en matière d'expérience client
- Des interactions en temps réel qui ont une incidence sur les résultats et la marque
- Une technologie IoT innovante pour l'expérience client

UN ENGAGEMENT CLIENT AMÉLIORÉ GRÂCE À CGI BOLT

Grâce à la solution CGI Bolt pour les services connectés, les fabricants peuvent relever les défis suivants.

- **Renforcer l'expérience client** – Permettre aux employés du service d'accéder aux données essentielles et aux mises à jour de l'état propres à leurs clients pour réduire les interruptions de service et gérer facilement les relations
- **Consolider la gestion des services** – Afficher une vue consolidée des statuts de garantie et des appels de service. Les clients et les techniciens peuvent interagir en temps réel à propos des billets de service ouverts à partir de n'importe quel appareil mobile. De cette façon, les gestionnaires des installations et de la maintenance n'ont plus à effectuer de recherches manuelles parmi tous les billets de service ouverts, puisque leur état est maintenant affiché en temps réel.
- **Offrir un service en temps réel grâce aux données de l'IoT** – En connectant le service aux données sur les actifs en temps réel, vous proposez une expérience de service immersive et personnalisée qui vous permet d'établir de solides relations avec vos clients et d'atteindre un niveau de satisfaction plus élevé, ainsi qu'une fidélisation accrue.



EXEMPLE

En l'absence d'un système de communication en circuit fermé, les clients d'une grande entreprise manufacturière n'avaient souvent pas la possibilité de suivre l'état de leurs comptes et de leurs demandes de service. Par conséquent, leurs équipes de soutien étaient débordées par les appels de service et un manque de continuité des services entre les techniciens sur le terrain, les gestionnaires des installations et les autres intervenants responsables du fonctionnement et de la maintenance de l'équipement se faisait ressentir.

En seulement trois mois, l'entreprise a planifié et lancé une nouvelle communauté de service conviviale mettant à profit l'expertise interne de CGI et la solution Salesforce Bolt pour les services connectés, conçue tout spécialement pour les entreprises manufacturières numériques connectées.

L'amélioration de l'expérience d'engagement des clients a permis d'établir un lien harmonieux entre l'entreprise, les clients, les actifs et l'organisation de services sur le terrain. Les demandes relatives au service ont été réduites et l'entreprise a enregistré 300 ouvertures de session par mois, favorisant des services plus intelligents, rapides et sans heurts grâce à un cadre de gestion pouvant facilement s'adapter aux besoins en constante évolution des clients.

¹ Baromètre mondial CGI – La voix de nos clients (2019)

- **Tirer parti des investissements existants de Salesforce** – En utilisant les capacités Lightning Bolt de Salesforce, nous créons une expérience de service adaptée qui offre à vos clients un accès en temps réel à l'état de leurs actifs et une collaboration simplifiée avec les équipes de service. Plus de 150 composantes Lightning alimentent cette solution en vue d'accélérer la conception de nouveaux cas d'utilisation.



Offrir une expérience client intelligente avec CGI Bolt

UNE OFFRE DE VALEUR EN QUELQUES SEMAINES PLUTÔT QU'EN MOIS

Grâce à une conception fondée sur des composantes, les services connectés dotés d'une intelligence des actifs de CGI Bolt peuvent rapidement accroître la valeur de votre plateforme Salesforce.

- **Innovation rapide** – Miser sur les idées novatrices au fur et à mesure qu'elles se concrétisent en déployant rapidement de nouvelles fonctionnalités permettant de glisser-déplacer des éléments
- **Implantation facile de la marque** – Déployer rapidement des programmes de stratégie de marque afin d'étendre les capacités à de nouvelles unités d'affaires
- **Conception réactive** – Fournir un accès cohérent aux données et aux renseignements sur le service au personnel de service sur le terrain et aux clients à partir de n'importe quel appareil
- **Interface utilisateur moderne** – Utiliser des cadres et des technologies Web standard pouvant être intégrés à la plateforme Salesforce et offrir une expérience client moderne

UNE ORGANISATION NUMÉRIQUE A BESOIN DU BON PARTENAIRE NUMÉRIQUE

À titre de partenaire d'intégration expérimenté de Salesforce, CGI met son expertise mondiale à la disposition de ses clients pour la mise en œuvre et l'optimisation de la plateforme à leur échelle. Nos clients tirent profit de nos nouvelles perspectives sur les défis commerciaux et les besoins des utilisateurs. Il en résulte des solutions novatrices qui répondent aux objectifs d'affaires et qui sont mises à l'échelle pour l'avenir.

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. Offrant des services à partir de centaines d'emplacements à l'échelle mondiale, les professionnels de CGI aident les entreprises et gouvernements à atteindre leurs objectifs, notamment à devenir des organisations numériques axées sur le client. Nous offrons un portefeuille complet de capacités, comprenant des services stratégiques en TI et en management, des services d'intégration de systèmes et d'impartition ainsi que des solutions de propriété intellectuelle qui aident nos clients à accélérer l'obtention de résultats.

CGI travaille avec des clients dans le monde entier et met à profit une approche unique de proximité client, conjuguée à un réseau mondial de centres d'excellence en prestation de services, afin d'aider ses clients à produire des résultats plus rapidement, à transformer leur organisation et à générer un avantage concurrentiel.

Nos réalisations Salesforce

- Plus de 500 projets Salesforce menés à bien pour plus de 300 clients
- Indice de satisfaction des clients Salesforce de 9,4
- Prix Salesforce 2018 « Best Bolt in Manufacturing »
- Prix Salesforce 2015 « Innovator » et nomination pour le prix 2017 « Manufacturing Solution of the Year »
- Plus de 500 membres certifiés
- Commanditaire principal du secteur manufacturier à l'événement sur invitation Dreamforce 2018



Pour en savoir davantage à propos de CGI, visitez www.cgi.com/fr ou communiquez avec nous à info@cgi.com.