

Services en gestion des processus d'affaires – Opérations d'affaires essentielles (à la mission et à l'entreprise)

Services en mode délégué pour optimiser la performance de vos opérations essentielles

Dans le monde toujours plus numérique d'aujourd'hui, les grandes organisations des secteurs public et privé – les banques, les services publics comme tous les paliers gouvernementaux – se consacrent entièrement à l'anticipation des besoins en constante évolution des consommateurs et des citoyens. Toutefois, plusieurs d'entre elles accordent beaucoup trop de temps aux fonctions routinières et répétitives d'arrière-guichet.

Chez CGI, nos services en gestion des processus d'affaires vous permettent de stimuler votre croissance, de générer une valeur ajoutée et de produire des rendements supérieurs en recentrant vos précieuses ressources vers vos objectifs d'affaires clés. Nous vous aidons à déterminer et à éliminer les tâches administratives redondantes, à traiter d'imposantes charges de travail avec une efficacité optimale, et à rattraper les retards accumulés. Il en résulte des opérations d'arrière-guichet rationalisées grâce à un judicieux équilibre du traitement homme-machine.

Notre portefeuille de services comprend la saisie de données, la gestion des accès, la gestion des contrats, la gestion de cas, le traitement des demandes et la gestion documentaire; le tout conjugué à notre capacité de créer ou d'optimiser les processus pour répondre à vos besoins précis.

Lorsque nous vous offrons ces services, nous mettons à profit des technologies de pointe, notamment des logiciels d'entreprise, l'automatisation robotique des processus, l'automatisation intelligente, l'apprentissage automatique et l'analyse de données. Vous aurez également droit à des services flexibles et adaptés grâce à des modèles de prestation de services au pays, sur le continent et à l'international, couplés à une expertise opérationnelle de classe mondiale.

Fonctionnalités clés

Nos opérations intelligentes s'appuient sur une expertise technologique et organisationnelle reconnue.

- Plateforme CGI OneSource pour offrir du soutien en matière de conformité et d'audit, combinée à la formation des agents, au suivi des plaintes et à des capacités de surveillance et d'assurance de la qualité



Avantages des opérations d'affaires de CGI

- Équipe de gestion totalisant plus de 75 années d'expérience
- Bilan de plus de 40 ans reconnu pour la réalisation de projets dans le respect des échéances et des budgets
- Centres mondiaux de prestation de services au pays, sur le continent et à l'international
- Services en gestion des processus d'affaires offerts en 40 langues

- Catalogue d'accélérateurs d'automatisation avancée pour réaliser un déploiement transformationnel rapide
- Un juste équilibre entre les processus en temps réel et une prestation de services homme-machine
- Des technologies avancées pour assurer une gestion de la main-d'œuvre et une production de rapports exceptionnelles
- Des agents et des gestionnaires hautement qualifiés et dédiés aux clients, dont des experts de la conformité et de la qualité, qui travaillent en phase avec les valeurs et la culture de votre marque
- Des centres mondiaux d'excellence qui font appel à des talents locaux issus d'établissements scolaires et d'universités à proximité et produisent des résultats exceptionnels en matière d'embauche
- Des installations sécuritaires dotées d'équipes et d'espaces de travail dédiés aux clients

Avantages clés

Lorsque nous assumons la gestion d'opérations intelligentes pour nos clients, nous proposons les avantages suivants.

- Élimination du fardeau lié à la dotation en personnel et améliorations radicales du service, y compris une productivité accrue des activités d'arrière-guichet, un respect des mandats réglementaires et une réduction des risques d'audit
- Réduction des coûts, amélioration de la qualité et de la vitesse, et **rendements supérieurs grâce à une automatisation avancée couplée à une exécution humaine**
- Déploiement rapide et transition sans heurts pour des opérations d'arrière-guichet optimisées grâce à des méthodes et processus éprouvés de transition, à la numérisation et à l'automatisation des processus, au transfert des connaissances, à la connectivité, à la gestion du changement, au recrutement, à la formation et à la stabilisation
- Modèles opérationnels plus efficaces grâce à notre combinaison de capacités au pays, sur le continent et à l'international

Cas type

Améliorer la validation et la conformité des contrats de vente

Lorsqu'une firme de communications mondiale a dû composer avec des défis de taille liés à la validation des contrats de vente et en assurer la conformité aux processus d'affaires internes, elle a fait appel à CGI et à nos services en gestion des processus d'affaires pour les opérations essentielles. Nous avons combiné une gouvernance centralisée au pays et un modèle de prestation de services misant sur des investissements pour la formation et la transition afin de soutenir une mise à niveau rapide et hautement efficace. Parmi les résultats figurent des flux de travaux améliorés, une efficacité accrue de l'équipe, une amélioration continue des processus et des formations multidisciplinaires pour assurer une efficacité opérationnelle à long terme.

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.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. Pour nos 21 secteurs d'activité cibles et à partir de plus de 400 sites à l'échelle mondiale, nos 76 000 professionnels offrent des services-conseils complets, adaptables et durables en technologie de l'information (TI) et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

Pour en savoir davantage

Visitez [CGI.com](https://www.cgi.com).

Écrivez-nous à info@cgi.com.