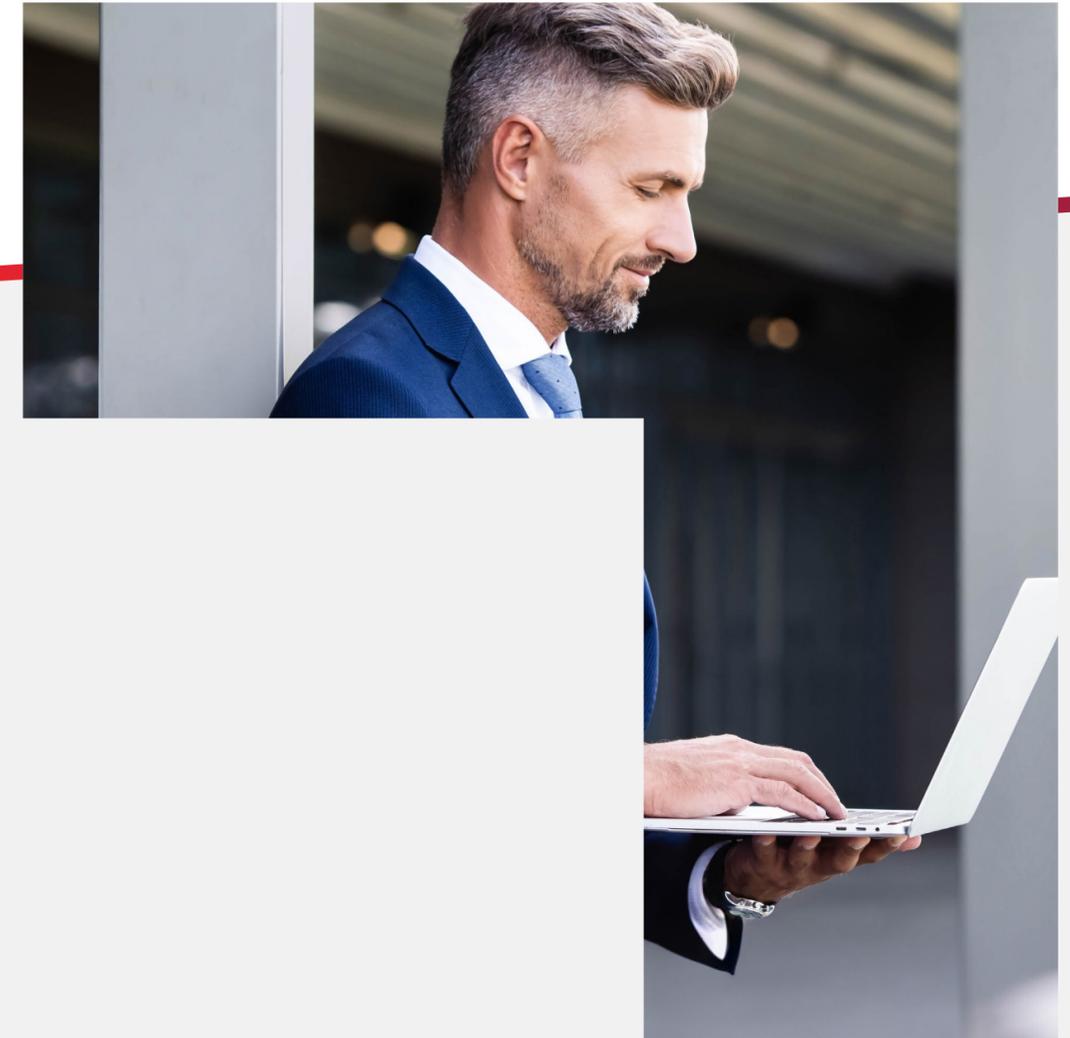


La voix de nos clients 2023

Conclusions issues d'entrevues avec de hauts dirigeants

Services aux entreprises



Principales tendances et priorités

| | Macrotendances | Tendances sectorielles | Priorités d'entreprise | Priorités en TI |
|---|--|---|------------------------------------|-----------------------------------|
| 1 | Accélération de la technologie et du numérique | Protection grâce à la cybersécurité | Améliorer l'expérience client | Favoriser la modernisation des TI |
| 2 | Lutte contre les changements climatiques | Transformation numérique pour répondre aux attentes des clients | Favoriser la rentabilité | Assurer la cybersécurité |
| 3 | Changement de la démographie sociale | Automatisation | Stimuler la croissance des revenus | Améliorer l'expérience client |



Hauts dirigeants interrogés

Chaque année, des leaders de CGI rencontrent des hauts dirigeants de tous les secteurs et pays pour recueillir leurs points de vue sur les tendances qui ont une incidence sur leurs entreprises.



1764

dans
21 secteurs
d'activité



63

dans le secteur des
services aux entreprises

38%
Leaders
d'affaires



62%
Leaders TI



67%
Direction



33%
Opérations



Progrès de la stratégie numérique

Seulement 13 % des hauts dirigeants des services aux entreprises indiquent que leur organisation produit les résultats attendus de leur stratégie numérique, un taux nettement inférieur comparativement à l'an dernier (29 %).



**Stratégie numérique
en place**



**Production des
résultats attendus**

Services aux entreprises

96%

13%

Tous les secteurs

92%

30%



Principales conclusions – Services aux entreprises



L'accélération technologique
et les changements climatiques
orientent les stratégies

Respectivement **69 % et 49 %**
citent l'impact élevé de ces macro-tendances.



L'environnement macroéconomique
a une incidence sur
les coûts et les marges

Les hauts dirigeants mentionnent la réduction
des coûts et l'optimisation des prix comme les
2 principales
façons de s'adapter et de prospérer.



La cybersécurité et l'automatisation
sont en tête des préoccupations

Sécuriser l'organisation est la
tendance sectorielle n° 1,
alors que l'automatisation se classe
parmi les 3 premières.



L'expérience client est essentielle pour
stimuler la croissance des revenus

L'expérience client est la
priorité d'entreprise n° 1.



L'agilité organisationnelle exige une modernisation des TI

La modernisation des TI est la priorité n° 1 en TI;
toutefois, seulement 8 % en tirent
pleinement profit.

Utilisateurs du numérique Services aux entreprises

Lorsque l'on compare les perspectives des 44 % qui sont opérationnels ou qui produisent des résultats de leurs stratégies numériques (**utilisateurs du numérique**) à ceux qui élaborent ou lancent de telles stratégies (**aspirants au numérique**), certains attributs communs émergent.

Les utilisateurs du numérique dans le secteur des services aux entreprises accélèrent leur transformation numérique, la modernisation des TI et l'automatisation, alignent étroitement les fonctions d'affaires et de TI, en vue de mettre l'accent sur l'amélioration de l'expérience client.

| | | Utilisateurs du numérique | Aspirants au numérique |
|---|--|---------------------------|------------------------|
|  | Comprennent que la transformation numérique a une grande incidence sur leurs modèles d'affaires | 71 % | 45 % |
|  | Ont mis en œuvre ou mettent en œuvre une automatisation améliorée | 60 % | 14 % |
|  | Alignent étroitement les opérations d'affaires et de TI pour soutenir l'exécution de leur stratégie | 54 % | 35 % |
|  | Mettent en œuvre ou sont pleinement opérationnels quant à la priorité TI de modernisation des TI | 50 % | 36 % |
|  | Mettent en œuvre ou sont pleinement opérationnels quant à la priorité TI d'améliorer l'expérience client | 47 % | 26 % |

5 recommandations pour respecter la promesse de votre marque

1

Modernisez les plateformes de TI

pour améliorer la cybersécurité, assurer la gestion des données et remplacer les systèmes existants.

2

Automatisez et numérisez les processus

pour accroître l'efficacité et la qualité, et réduire les coûts.

3

Mettez en place une stratégie de gestion des données de référence

pour assurer la qualité et la gouvernance des données afin de prendre des décisions fondées sur des renseignements pragmatiques.

4

Utilisez des services de TI en mode délégué

pour mettre l'accent sur les processus d'affaires essentiels et stimuler la transformation et l'agilité, tout en réduisant les coûts d'exploitation des TI.

5

Accélérez la transformation numérique

pour prioriser des stratégies de gestion du changement.



Chez CGI, nous aidons les organisations du secteur des services aux entreprises à respecter la promesse de leur marque en prenant appui sur les données pour offrir une expérience client exceptionnelle.

[Pour en apprendre davantage →](#)

Rencontrez nos experts pour en savoir plus sur ces perspectives.

[Planifier une discussion →](#)