

Centre d'excellence mondial de CGI pour le commerce de détail et les services aux consommateurs



La force de l'engagement^{MD}

Une expérience unique qui permet aux organisations du secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs d'explorer l'avenir et d'en apprendre davantage sur l'expérience unique qu'ils peuvent offrir à leur clientèle.

Les consommateurs sont de plus en plus exigeants quand il est question de l'expérience client : ils en veulent davantage, tout de suite, et souhaitent un contact personnalisé. De nos jours, lorsqu'ils choisissent une marque, l'expérience qui leur est offerte devient un facteur clé de différenciation. Grâce aux avancées technologiques dans les domaines du commerce de détail omnicanal, de la mobilité, de la gestion de l'expérience client, de l'analyse prévisionnelle des comportements et de l'analyse de données massives, les organisations du secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs peuvent offrir un éventail d'expériences personnalisées qui leur permettent d'interagir individuellement avec chaque client pour favoriser la fidélisation, la différenciation et la croissance.

UNE EXPÉRIENCE UNIQUE

Le centre d'excellence mondial de CGI pour le commerce de détail et les services aux consommateurs regroupe ces technologies pour offrir aux organisations une expérience unique. Grâce à des appareils intégrant les technologies de pointe, le centre réinvente chaque étape de l'expérience client pour permettre aux organisations du secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs d'explorer l'avenir et de comprendre l'expérience unique qu'elles peuvent offrir à leur clientèle. Chaque étape de l'expérience, depuis l'entrée dans le magasin au magasinage dans les rayons et au « passage à la caisse », a été transformée grâce à l'analyse de données massives, à l'architecture orientée services (AOS), à la communication courte distance et à la géolocalisation. Les offres promotionnelles ciblées, les relations personnalisées avec les clients, la capacité de répondre rapidement aux demandes des clients et la gestion intelligente des stocks sont autant d'avantages maintenant à la portée des détaillants, et proposés par notre centre.

UNE OCCASION D'ENTREPRENDRE LA TRANSFORMATION

Le centre d'excellence de CGI pour le commerce de détail et les services aux consommateurs propose une approche axée sur le client et un accès simplifié à un vaste savoir-faire, le tout depuis un emplacement unique : intégration des mondes physique et numérique (« phygital »), commerce omnicanal, optimisation de la chaîne d'approvisionnement, données massives et cybersécurité.

Situé au cœur de l'écosystème du commerce de détail européen, le centre d'excellence nous permet de partager des renseignements utiles en matière d'innovation, de leçons apprises et de développement des capacités avec des clients importants du secteur du commerce de détail et des services aux consommateurs en Europe, beaucoup d'entre eux situés près du centre d'excellence. La ville de Lille et ses environs dans le nord de la France constituent une région importante pour le commerce de détail. CGI est présente à Lille depuis plus de deux décennies et s'emploie, par son nouveau centre d'excellence, à accroître la renommée mondiale de la région dans le domaine du commerce de détail.



NOS STRATÉGIES D'INTÉGRATION DES MONDES PHYSIQUE ET NUMÉRIQUE (« PHYGITAL ») ET NOS SOLUTIONS OMNICALES

- Renseignements sur les consommateurs et rétroaction des clients en temps réel
- Solution cliquer et ramasser (« Click and Collect »)
- Promotions et prix personnalisés
- Commerce électronique et mobilité
- Avis au service à la clientèle ou au vendeur
- Billets et étiquettes numériques
- Évitement des files d'attente
- Innovations telles que les balises de localisation (beacons) et la reconnaissance faciale
- Paiement mobile sécurisé

CE QUE DISENT DES CLIENTS À PROPOS DE NOTRE CENTRE D'EXCELLENCE

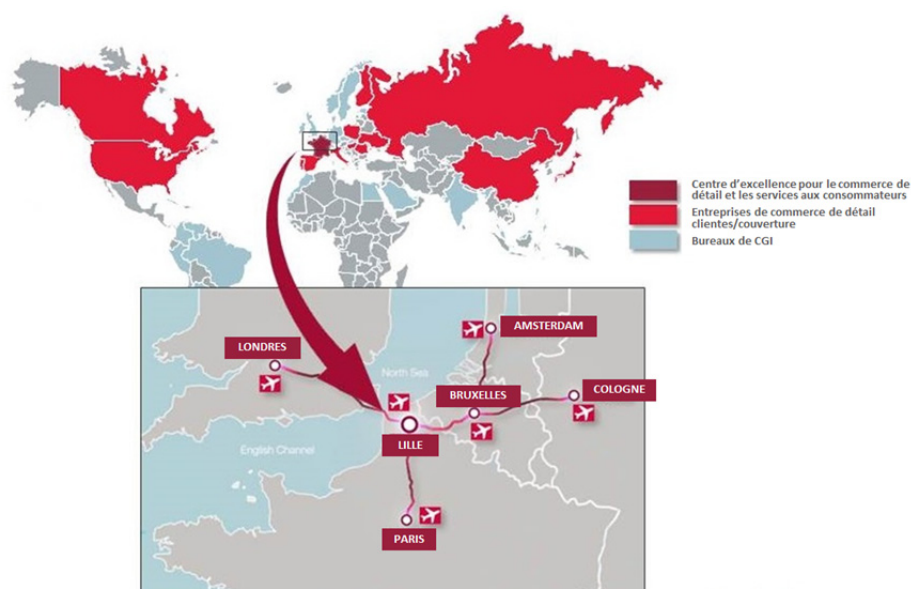
« Dans le secteur du commerce de détail, on parle beaucoup de technologie, mais parfois cette technologie n'avance à rien. Ce qu'on présente ici s'approche, du moins s'approche autant que possible, de la véritable expérience du client en magasin, et cela nous permet de visualiser comment le client peut utiliser ces solutions pour améliorer son expérience. »

« Comment réussir à attirer les clients sur Internet dans nos magasins, voilà un défi de taille pour tous les détaillants. Cette présentation aborde particulièrement bien la question. »

Au cœur de l'écosystème du commerce de détail européen

Le centre d'excellence de CGI pour le commerce de détail et les services aux consommateurs est situé à Lille, en France. Lille est un lieu important en Europe et offre divers avantages.

- Sa région métropolitaine loge plus de 70 sièges sociaux d'entreprises de commerce de détail, dont certains grands détaillants mondiaux.
- Les revenus générés dans la région s'élèvent à plus de 65 milliards d'euros par année.
- Lille et ses environs regroupent près de 80 millions de consommateurs.
- La ville se situe à moins de 200 kilomètres de cinq métropoles européennes (Londres, Bruxelles, Amsterdam, Cologne et Luxembourg).



RÉINVENTER L'EXPÉRIENCE CLIENT À L'ÈRE NUMÉRIQUE

Communiquez dès maintenant avec nos experts pour façonner votre avenir grâce au centre d'excellence de CGI pour le commerce de détail et les services aux consommateurs

Pour en savoir davantage, écrivez à :

- jean-baptiste.branquart@cgi.com
- gianni.rino@cgi.com

À PROPOS DE CGI

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires au monde et offre des services-conseils en management ainsi que des services d'intégration de systèmes et de gestion déléguée de grande qualité. Grâce à son solide engagement à offrir des solutions et services novateurs, CGI affiche un bilan inégalé de 95 % de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos équipes s'arriment aux stratégies d'affaires des clients afin d'obtenir des résultats probants sur toute la ligne.

Pour en savoir davantage à propos de CGI, visitez le site www.cgi.com/fr/commerce-detail ou écrivez nous à info@cgi.com.