

_la force de l'engagement^{MD}

SysCare^{MD} – Services de gestion des applications



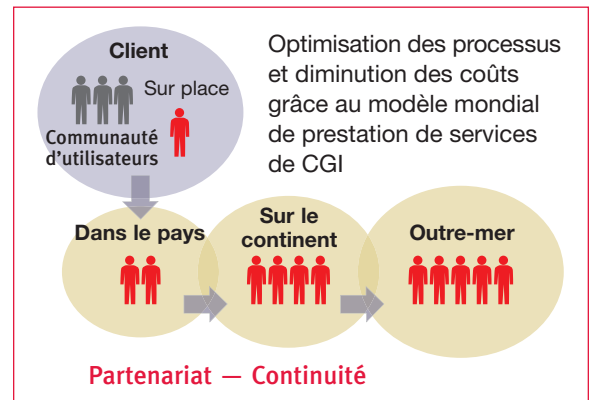
UN CAS RÉEL

Une grande société pharmaceutique utilisait un ensemble d'applications héritées (*legacy*), gérées par des équipes vieillissantes d'informaticiens. L'absence de relève représentant une menace certaine pour la continuité des affaires de l'entreprise, elle s'est adressée à CGI afin d'assurer la viabilité de ses applications. Voici un aperçu des avantages que cette société pharmaceutique retire de son partenariat avec CGI :

- _ une réduction des coûts, grâce à la souplesse du modèle mondial de prestation de services de CGI;
- _ la conservation et le partage des connaissances indispensables pour préserver les applications critiques à la mission de l'entreprise;
- _ le remplacement progressif d'un environnement à caractère individualiste par un environnement axé sur le travail d'équipe, afin de mieux assurer la stabilité et la longévité des applications.

DES SERVICES MONDIAUX DE GESTION DES APPLICATIONS TAILLÉS SUR MESURE POUR LE SECTEUR PHARMACEUTIQUE

Le secteur pharmaceutique est confronté au défi de soutenir des applications « maison » ou héritées des générations antérieures. Les personnes aptes à bien gérer ces plates-formes étant rares, CGI offre une solution de rechange viable grâce à son modèle souple de gestion déléguée. Par l'entremise de SysCare, qui combine nos services de gestion des applications et notre modèle mondial de prestation de services, nous permettons aux sociétés pharmaceutiques de poursuivre leurs activités de manière ininterrompue. Ainsi, celles qui confient la gestion continue de leurs applications à CGI bénéficient de services de premier ordre en matière d'entretien, d'évolution / développement et de perfectionnement de leurs applications. Ces services sont dispensés par des équipes qui peuvent se trouver sur place, à l'intérieur du pays, sur le continent et outre-mer — selon la combinaison qui répond le mieux aux attentes particulières de chaque client.



Les activités assurant le succès de la transition et la stabilité des applications

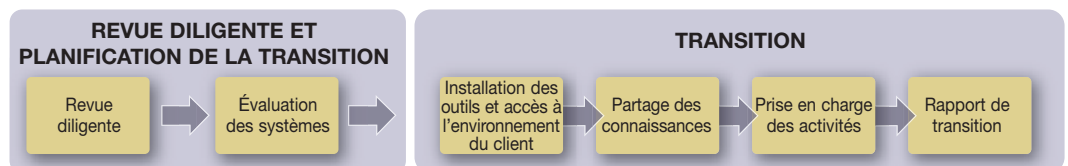
CGI planifie minutieusement la prise en charge des applications d'affaires de ses clients du secteur pharmaceutique et utilise par la suite des méthodologies rigoureuses de migration, d'entretien et d'évolution. Les principales activités à réaliser pour assurer le succès de la transition et la stabilité des applications sont les suivantes.

Revue diligente et planification de la transition

- _ Revue diligente et preuves de concept
- _ Évaluation des systèmes et détermination des exigences du client en matière de service

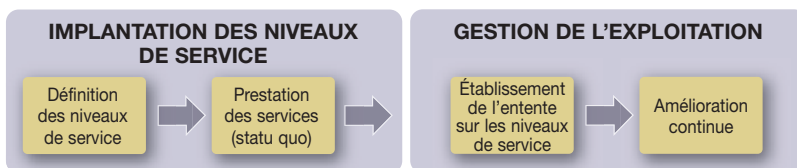
Transition

- _ Installation des outils et accès à l'environnement du client
- _ Appariement des ressources et partage des connaissances
- _ Prise en charge des activités
- _ Production du rapport de transition



Exploitation continue en environnement stable

- _ Entretien, évolution et soutien des applications
- _ Confirmation des seuils de service requis pour l'entente sur les niveaux de service
- _ Gestion continue du changement
- _ Amélioration continue



Une relation axée sur la responsabilisation et la qualité

CGI applique méticuleusement des méthodes éprouvées afin d'assurer la qualité et la valeur de ses services de gestion des applications. Pendant la période qui précède la transition, nous travaillons en étroite collaboration avec notre client afin de déterminer ses exigences en matière de niveau de service. Ce travail préparatoire sert à préciser les attentes réciproques de la société pharmaceutique et de CGI relativement à la migration des applications du client dans notre environnement. Après une période d'observation de trois à six mois, CGI et le client établissent de concert l'entente sur les niveaux de services qui s'appliquera pendant la durée restante du mandat.

Cette façon de procéder a une incidence directe sur l'amélioration des résultats d'affaires du client.

Caractéristiques du service de CGI

La solution :

- _ assure la continuité des systèmes ciblés;
- _ déploie un modèle de compression progressive des coûts;
- _ s'appuie sur les connaissances des équipes et non des individus;
- _ fidélise les membres du personnel responsables du soutien du système;
- _ permet à la direction de se concentrer sur les indicateurs clés de performance plutôt que sur le recrutement et la conservation de personnel;
- _ peut compter sur les compétences de professionnels de haut niveau;
- _ soutient des environnements combinant un grand nombre d'applications;
- _ utilise un modèle souple de prestation de services pour gérer des environnements informatiques complexes (sur place, dans le pays, sur le continent, outre-mer).

Avantage pour le client

Vous obtenez les avantages suivants :

- _ continuité du service;
- _ déploiement sans hausse de coûts et diminution des coûts par la suite;
- _ simplification de l'organisation;
- _ réduction des risques grâce à la stabilité des systèmes;
- _ évitement des coûts de formation;
- _ vaste expérience acquise auprès de plusieurs clients;
- _ souplesse du modèle;
- _ soutien de la croissance en environnement multi-applicatif;
- _ utilisation plus stratégique des ressources;
- _ diminution ou réaffectation de personnel;
- _ amélioration de la qualité du service grâce aux ententes sur les niveaux de service.

PROFILE DE L'ENTREPRISE

La satisfaction des clients est au premier plan des activités de CGI. Depuis 30 ans, nous sommes solidaires de nos clients et les aidons à relever les défis qu'ils rencontrent en leur offrant des services de qualité. Figurant parmi les chefs de file du secteur des services en TI et en gestion des processus d'affaires, CGI maintient une étroite proximité avec ses clients grâce à ses 25 000 professionnels œuvrant à partir de plus de 100 bureaux dans le monde. Par leur entre-mise, nous fournissons à nos clients la combinaison de valeur et de savoir-faire qui répond le mieux à leurs besoins en alliant judicieusement les partenariats à l'échelle locale et des options de prestation de services à l'échelle mondiale. CGI aide ses clients à accroître l'efficacité et la productivité de leurs activités d'exploitation en leur fournissant un éventail complet de services : services-conseils, intégration de systèmes, gestion de fonctions informatiques et d'affaires. CGI estime qu'elle a réussi quand elle a aidé ses clients à obtenir des résultats et a surpassé leurs attentes.