

HORIZON<sup>MC</sup>

# Connaissez votre client

## Des relations client améliorées et une rentabilité accrue

Chacun de vos clients est important et possède des antécédents financiers qui lui sont propres. Les institutions financières de petite et de grande taille réalisent l'importance de connaître chacun de leurs clients afin d'assurer un traçage efficace de l'information, de fournir un service personnalisé, de fidéliser davantage la clientèle et d'améliorer l'ensemble de leurs activités. Notre solution HORIZON<sup>MC</sup> dédiée à la connaissance du client vous permet de mieux gérer les relations client en adaptant chaque point de communication avec la clientèle de manière à accroître votre rentabilité.

Grâce à ses mécanismes de gestion des contacts, d'exécution des promotions, de profilage de la clientèle, de gestion des ventes et de production de rapports, notre solution HORIZON dédiée à la connaissance du client vous fournit l'information requise pour comprendre les produits et services qu'utilise actuellement chacun de vos clients et suggérer en temps opportun un produit ou service approprié. Des avis par courriel, des notes en structure libre, des interdictions de sollicitation, des listes d'actions et des rappels amicaux, le tout en coulisse, permettent à votre personnel d'avoir une meilleure connaissance et interaction avec les clients afin d'assurer leur satisfaction et leur rétention.

## CARACTÉRISTIQUES DE LA SOLUTION HORIZON DÉDIÉE À LA CONNAISSANCE DU CLIENT

La solution comporte de nombreuses caractéristiques qui vous permettent de mieux comprendre et servir vos clients, de gérer les ventes et les occasions de marketing et de tenir votre personnel informé.

- **Comprendre la rentabilité de vos clients** – Notre solution HORIZON dédiée à la connaissance du client fournit à chaque institution un outil de rentabilité qui calcule et affiche la valeur d'un client ou d'un compte, établie en fonction de calculs du profit lié à chaque produit et transaction financière. Cet outil génère une valeur relative du profit, permettant à l'institution financière d'effectuer des comparaisons d'un compte par rapport à un autre, de même qu'entre les produits et les clients. Cette caractéristique fournit aux utilisateurs frontaux de l'information détaillée sur le profit lié à un compte, un client et un ménage. Vous pouvez définir une méthode de calcul du revenu pour chaque produit offert et déterminer les dépenses qui y sont associées. La valeur du profit calculée est affichée sur la page du portefeuille et figure dans deux rapports détaillés.



## FICHE D'INFORMATION UN FOURNISSEUR, UNE SOLUTION

### Services

- Transformation des activités
- Développement des applications et intégration de solutions
- Gestion des applications
- Gestion de l'infrastructure
- Services-conseils
- Conversion de données
- Hébergement et circuit de CGI
- Centres de traitement de données et réseaux
- Services d'impression
- Services-conseils et services professionnels

### Solutions financières

- Services bancaires aux consommateurs
- Gestion de la relation client
- Recouvrement
- Établissement des demandes de prêts
- Gestion de patrimoine
- Gestion du portefeuille de prêts
- Assurance
- Services de trésorerie

Vous y avez également accès, pour effectuer des analyses plus approfondies, dans les données des rapports mensuels.

- **Mieux gérer les occasions de ventes** – Grâce à notre solution HORIZON dédiée à la connaissance du client, vous pouvez créer et mettre à jour des occasions de ventes au moyen d'information sur le client qui supporte les suivis et permet également à votre personnel de travailler ensemble en tant qu'équipe des ventes unifiée. Cette solution supporte l'utilisation des objectifs de vente de votre personnel, fournissant un excellent outil de suivi et d'accompagnement pour rapporter les réalisations de votre équipe. Sa composante de saisie des ventes comprend des rapports sur les ventes croisées. De plus, les produits et services créés dans votre système bancaire peuvent être automatiquement mis à jour dans la solution, éliminant les saisies manuelles des mises à jour des ventes.
- **Améliorer votre service à la clientèle** – Notre solution HORIZON dédiée à la connaissance du client vous permet de saisir, de tracer et d'assurer le suivi des activités de service à la clientèle telles que les requêtes et les plaintes. Les demandes de service à la clientèle peuvent facilement être acheminées à n'importe lequel des membres de votre personnel pour les activités de suivi apprPRIées.
- **Améliorer votre gestion du marketing** – Notre solution comprend des messages automatisés de renouvellement et d'échéance ainsi que l'ensemble des capacités du canal, y compris le centre d'appels, le comptoir, le courrier, le courriel et les canaux en ligne. Vous pouvez facilement créer des promotions et des campagnes pour vos produits et services en transmettant vos messages à des clients, des ménages, des familles ou à des segments de marché. Les activités liées à la campagne de ventes font l'objet de rapports afin que vous puissiez suivre le succès de vos initiatives. Diverses options vous permettent de filtrer l'information en fonction des paramètres de sollicitation, des ventes antérieures et des déclinS.
- **Tenir votre personnel mieux informé** – Notre solution HORIZON dédiée à la connaissance du client fournit en temps réel des rappels par courriel, des escalades et des listes d'actions qui permettent à votre personnel de se tenir au courant de toutes les activités relatives aux clients, améliorant ainsi les interactions et la réponse client.

La solution HORIZON dédiée à la connaissance du client fait partie de la suite financière complète HORIZON<sup>MC</sup> de CGI qui comprend également les services bancaires aux consommateurs, d'établissement des demandes de crédit et les solutions de recouvrement. Cette solution peut également être utilisée avec toute autre solution de services bancaires aux consommateurs.

*« Nous utilisons cette solution de CGI depuis maintenant presque quatre ans. Elle a été adoptée d'emblée par nos directeurs de comptes. Tout notre personnel apprécie le système d'avis par courriel et l'utilise tous les jours. Cette solution a été mise en œuvre sans difficulté et s'est avérée des plus bénéfiques pour l'amélioration des ventes chez Kenora District Credit Union. Nous recommandons ce produit. »*

**Kenora District Credit Union, Kenora, Ontario**

## 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. Nous proposons des solutions et des services novateurs selon une approche rigoureuse se soldant par un bilan inégalé de 95 % de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Notre portée mondiale, conjuguée à notre modèle axé sur la proximité du client grâce auquel nous offrons des services à partir de 400 emplacements à l'échelle mondiale, nous procure l'envergure et l'instantanéité requises pour répondre rapidement aux besoins de nos clients. Nos services-conseils en management ainsi que nos services d'intégration de systèmes et de gestion déléguée aident nos clients à tirer profit de leurs investissements tout en adoptant de nouvelles technologies et stratégies d'affaires qui leur permettent d'obtenir des résultats probants sur toute la ligne. Grâce à notre engagement auprès de nos clients, leur indice moyen de satisfaction s'établit constamment à 9 sur 10.

Pour en savoir davantage à propos de CGI, visitez le site [www.cgi.com](http://www.cgi.com) ou communiquez avec nous à [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com).