GrandAngle

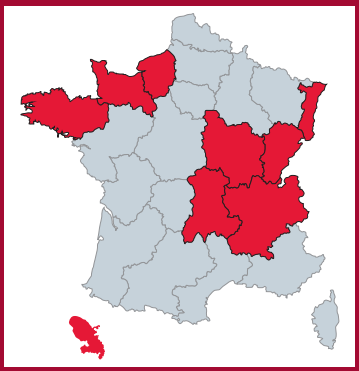
CGI

La force de l'engagement[MD]

La Tierce Maintenance Applicative de la solution « GRAND ANGLE »

CGI édite et intègre la solution GRAND ANGLE depuis 1997. Actuellement 60 collectivités bénéficient au quotidien de la Tierce Maintenance Applicative (TMA).

Quelques Clients :



LES ENJEUX CLIENTS, LA REPONSE CGI

CGI propose à ses clients un panel de services et prestations de MCO permettant une utilisation optimale de la solution.

Les modalités de maintenance mises en œuvre sont les suivantes :

- Assistance téléphonique : Questions - Informations
- Fourniture d'un portail de suivi des Demandes Clients et tickets déclarés.
- Fourniture des nouvelles versions, patchs et révisions de la solution avec la documentation associée
- Télémaintenance
- Intervention sur site client

Concernant la HOTLINE, CGI dispose, sur son site de développement et de maintenance, d'une équipe spécialisée pouvant intervenir par téléphone et/ou téléintervention.

LES ATOUTS CGI : UNE EQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE D'INTERVENANTS A HAUT NIVEAU D'EXPERTISE

CGI propose des prestations sur mesure :

- Installation, passage de compétences techniques, assistance à la mise en place de l'exploitation (d'ordonnanceur)
- Assistance au démarrage et au paramétrage de nouveau module
- Formation de perfectionnement du personnel (référents, …)
- Formation aux nouveaux modules
- Migration des données de type (Budgets, Tiers, …)
- Mise en place d'interfaces (Batch-Webservices)
- Tests et Assistance à la recette
- Assistance: technique et fonctionnelle complémentaire spécifique à la demande des clients

LES MAINTENANCES

La maintenance organique : comprenant la maintenance corrective, la maintenance adaptative (dont la maintenance réglementaire courante et la maintenance perfective.

La maintenance évolutive au travers de notre Club utilisateurs et de ses groupes de travail thématiques (GTT) permet d'assurer la pérennité de la solution en totale adéquation avec les besoins des utilisateurs.

LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DU SUPPORT

L'équipe Support est actuellement composée de 42 personnes:

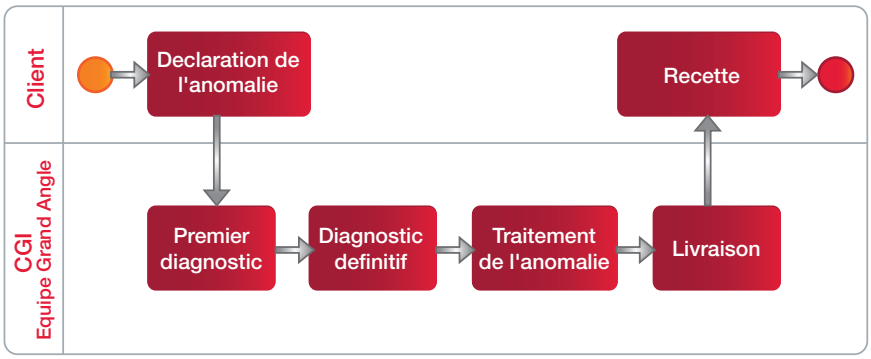
HOT LINE : 5 personnes profil experts

Cellule Testing : 6 personnes profil consultants

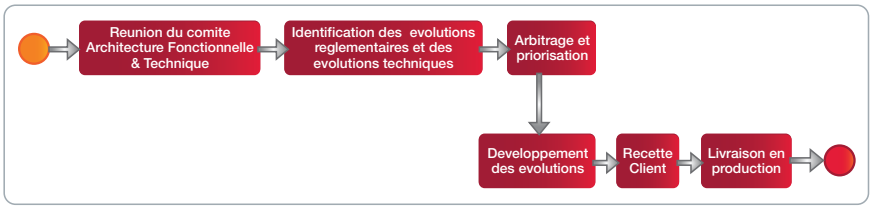
Equipe technique : 6 personnes profil (directeur et experts)

Support-Correction : 25 personnes (directeur, experts, chefs de projet, développeurs)

LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES TICKETS/DEMANDES



LE PROCESSUS DE TRAITEMENT DES TICKETS/DEMANDES



A RETENIR :

- **CGI assure chaque année** 4 600 jours de prestation dans le cadre de la maintenance organique
- 1 000 jours de prestation dans le cadre de la maintenance évolutive
- Système Qualité interne certifié ISO 9001
- Cellule Testing permanente
- Utilisation au quotidien de *la plate-forme JIRA* pour le suivi, le traitement des demandes et tickets clients
- Mise à disposition d' indicateurs sur le suivi du traitement des demandes
- Mesure de la **satisfaction Clients**

CGI

La force de l'engagement[MD]

Votre contact :

Elodie BERNARD
Chargée d'affaires Secteur Public
elodie.bernard@cgi.com
M: 06 33 45 47 88

Fondé en 1976, Groupe CGI inc. est la cinquième plus importante entreprise indépendante de services en technologies de l'information et en gestion des processus d'affaires au monde. Grâce à ses quelque 65 000 professionnels, CGI offre un portefeuille complet de services, y compris des services-conseils stratégiques en informatique et en management, des services d'intégration de systèmes, de développement et de maintenance d'applications informatiques, de gestion d'infrastructures technologiques ainsi qu'une vaste gamme de solutions exclusives à des milliers de clients à l'échelle mondiale à partir de ses bureaux et centres mondiaux de prestation de services dans les Amériques, en Europe et en Asie-Pacifique. CGI génère des revenus annualisés de plus de 10 milliards de dollars canadiens et la valeur de son carnet de commandes dépasse 20 milliards de dollars canadiens. Les actions de CGI sont inscrites à la Bourse de Toronto (GIB.A) ainsi qu'à la Bourse de New York (GIB).

Web site: www.cgi.fr

© 2016 GROUPE CGI INC.