

Optimisez votre efficacité opérationnelle
grâce à un pilotage à 360° en temps réel
de votre relation client

Customer Experience Monitoring

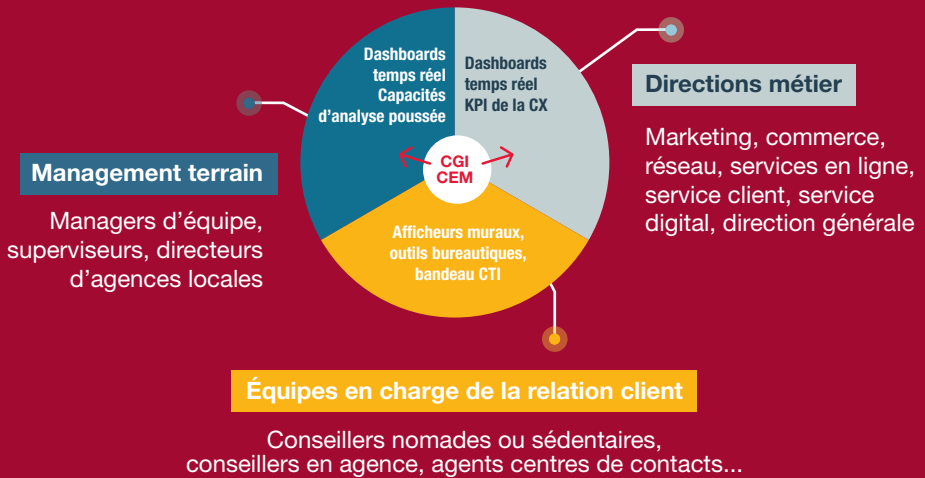
Améliorez l'expérience omnicanale de vos clients et l'efficacité
de vos équipes via une vision unifiée de vos interactions clients



Une vision consolidée répondant aux nouveaux enjeux de votre relation client

La multiplication des canaux de communication, le besoin d'immédiateté croissant et la raréfaction des clients en agence impose aux entreprises de repenser le parcours client. La solution CGI CEM agrège en temps réel les différents canaux de votre relation client. Vos interactions sont centralisées dans une solution unique accessible à tous les services : services clients, agences, commerciaux et techniciens nomades, équipes digitales, etc.

Une solution unique pour les directions et managers terrains



Les atouts



Nativement intégrée
avec les solutions
standards du marché



Des accélérateurs pour
simplifier la connexion avec
vos outils spécifiques



Souple et robuste
pour accompagner
votre croissance

Engagez vos clients et améliorez leur satisfaction

CGI CEM offre, en temps réel, une visibilité consolidée des équipes mobilisées, en interne comme sur le terrain, ainsi qu'une prise en compte des spécificités métiers. Les managers peuvent alors répartir et équilibrer de manière immédiate les demandes pour favoriser l'entraide entre les collaborateurs.

Autant d'éléments qui garantissent l'amélioration du traitement des requêtes clients pour plus de fidélité !



Bénéfices



Optimisation
du routage des flux



Amélioration
de l'expérience clients
et collaborateurs



Meilleure efficacité
opérationnelle

Maîtrisez la multiplication des canaux de relation client

Réseaux sociaux, newsletters, chats, sms... les canaux digitaux sont centraux dans la gestion client tout en mobilisant de multiples compétences et métiers. Le risque d'une augmentation du temps de réponse pourrait pénaliser l'expérience client. En proposant une interface commune et des outils de reporting en temps réel, CGI CEM permet un traitement rapide et efficace des demandes, ainsi qu'une meilleure gestion des moyens humains.



Bénéfices



Réconciliation
des canaux en temps réel



Visibilité unifiée
de l'information



Optimisation
du pilotage des services

Bénéficiez d'un accompagnement de bout en bout

Les experts CGI vous conseillent et vous accompagnent tout au long de vos projets. Quelles que soient vos attentes et votre organisation, ils s'adaptent pour vous apporter le bon conseil au bon moment, en s'appuyant sur de solides retours d'expériences multisectoriels : Banques et Assurances , Énergie, Télécoms, Média, Secteur Public, Retail, etc. En fonction de vos besoins, nos consultants et experts identifient la solution la plus appropriée et accompagnent sa mise en œuvre, comme ses futures évolutions.



Secteurs



Finance



Secteur Public



Energie & utilities

74 000
professionnels

7,5Md€
de chiffre d'affaires en 2018

40 pays

9,1/10
Indice moyen
de satisfaction des clients

95%
des projets respectent
les échéances et les budgets

+ de 194 Business
Solutions
qui représentent **22%**
du chiffre d'affaires

Contacts



Laurent GUENAF

**Directeur Customer Interaction
Centre d'Innovation Digitale**

M: +33 6 78 18 58 98
laurent.guenaf@cgi.com



Pierre-Yves OLLIVIER

**Vice-Président
Centre d'Innovation Digitale**

M: +33 6 45 47 78 74
pierre-yves.ollivier@cgi.com

À propos de CGI

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde. Exerçant ses activités partout dans le monde, CGI offre des capacités complètes, notamment des services-conseils en TI et en management, des services d'intégration de systèmes et d'impartition ainsi que des solutions de propriété intellectuelle. Celles-ci aident nos clients à atteindre leurs objectifs, y compris devenir des organisations numériques axées sur le client.