



Conseil en management au Canada

Expérience et conception de services (CX, EX)

Offrez des expériences modernes aux client(s), citoyen(ne)s et employé(e)s

Appliquez une approche axée sur l'humain pour mieux répondre aux défis actuels.

Les défis de nos clients

Les principales priorités qui préoccupent nos clients sont liées à l'expérience, constituée des perceptions et réactions d'une personne face à l'utilisation d'un produit, système ou service. Plusieurs obstacles empêchent les programmes d'expérience et de conception de services de progresser à la vitesse voulue ou de procurer les avantages commerciaux attendus. **Exemples d'obstacles courants :**

- ✓ Manque d'expertise, expérience insuffisante, incapacité à appliquer les principes à l'échelle de l'organisation
- ✓ Culture interne, contexte TI complexe et anciens systèmes en place
- ✓ Incapacité à voir le retour sur investissement
- ✓ Précédents partenariats qui n'ont pas livré les résultats espérés

Ce que nous observons

Dans l'ensemble des industries, les organisations s'éloignent des expériences individuelles pour exploiter la valeur des **expériences interconnectées**. Ces initiatives peuvent sembler compliquées à matérialiser et les résultats difficiles à atteindre pour les équipes internes. Souvent, la clé est de combiner l'approche de conception de services en plus de l'expérience.

Que signifie la conception d'expérience et de service ?

Concevoir l'expérience, c'est penser aux interactions entre les personnes et le produit, la marque ou un service, à travers différents points de contact et canaux, et les optimiser.

Concevoir le service, c'est réfléchir à ce qui devra être mis en place pour soutenir cette expérience en termes de personnes, de processus, de technologie.

Nos domaines d'intervention

CX
Expérience client(e)

Ce que les personnes vivent et observent quand elles interagissent avec une marque ou un service.

EX
Expérience employé(e)

Ce que les membres d'une organisation vivent lors de l'utilisation des outils et processus.

CitX
Expérience citoyen(ne)

Ce que les gens rencontrent et observent lorsqu'ils interagissent avec un service public, une ville ou un gouvernement.



Tendances clés

Source : La voix de nos clients de CGI 2022 et Emplifi, 2022

83%

des organisations canadiennes considèrent que l'expérience client et l'expérience citoyen sont leur priorité

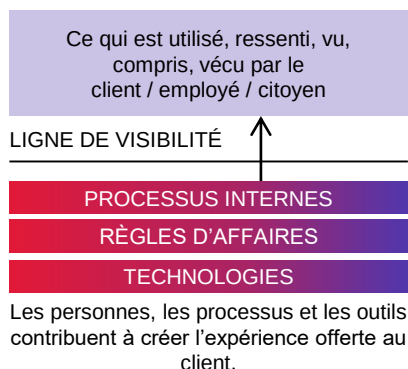
49%

des consommateurs ont délaissé des marques dans la dernière année en raison d'une mauvaise expérience client.

Il est essentiel de prendre en considération l'ensemble des relations que les individus entretiennent avec le produit, le service ou l'entreprise pour créer une meilleure expérience globale, en imaginant et en livrant un meilleur service.

Notre approche

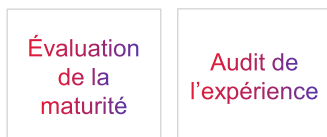
Notre approche place l'**humain au centre de la réflexion** et mise sur l'**observation de ce qui l'entoure**. Nous nous efforçons d'élaborer l'expérience, mais aussi le service, en priorisant ce qui doit être mis en place pour atteindre une expérience optimale, que l'acteur principal soit un client, un citoyen ou un employé.



Comment nous pouvons vous aider

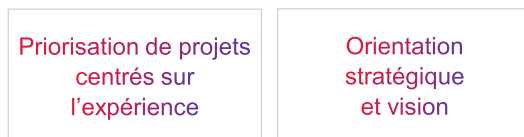
Notre équipe multidisciplinaire est composée de spécialistes en recherche, conception, technologies, données et gestion du changement. Nous sommes en mesure d'aider nos clients à traduire la réflexion stratégique en action, avec différentes interventions :

État des lieux



Des initiatives permettant de mieux comprendre les travaux à entreprendre.

Stratégie et opérationnalisation



Conseils personnalisés soutenant la direction d'équipes CX - EX existantes ou les entreprises qui souhaitent créer un programme CX-EX.

Conception et mesure



Des initiatives centrées sur l'humain et axées sur la conception pour créer des expériences supérieures.

Comment cela se traduit sur le terrain

Nous aidons les équipes et leaders à répondre à toutes ces questions et bien d'autres, avec pour objectif de livrer une expérience optimale :

Client(e)

- Comment faire pour augmenter l'engagement client ?
- Quelle est la technologie la plus pertinente à déployer pour soutenir les attentes du client ?

Employé(e)

- Qu'est-ce qui est le plus important pour vos employé(e)s ?
- Comment stimuler l'adoption tout en augmentant l'efficacité opérationnelle ?

Citoyen(ne)/client(e) d'un service public

- Comment pouvons-nous amener les citoyen(ne)s à adopter les services en ligne ?
- Quels obstacles entravent la relation entre les citoyen(ne)s et leur ville ?

Ils nous font confiance

Conception d'une expérience centrée sur l'humain pour les employés de terrain d'un grand fournisseur canadien d'électricité. [Lire l'étude de cas](#)

Collaboration avec la Ville de Lethbridge pour offrir des services centrés sur le citoyen. [Lire l'étude de cas](#)

Pourquoi travailler avec CGI ?

Notre expertise, notre réseau mondial, nos capacités technologiques et nos cadres de gestion uniques nous permettent d'imaginer et de déployer à grande échelle des expériences, produits et services dont tous les acteurs peuvent profiter : clients, employés, actionnaires et administrateurs.

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.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. À partir de centaines de bureaux à l'échelle mondiale, nous offrons des services-conseils complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

Pour plus d'informations sur nos services de conseil en management au Canada, visitez cgi.com.