40 Anos CGI: Perspectivas para o futuro

Transformação digital: A viagem já começou

Bem-vindos à CGI! Southern Europe

José Carlos Gonçalves
29 Junho 2016

CGI

Experience the commitment®

Tudo começou com um sonho…

“Criar um ambiente onde temos o prazer de trabalhar em conjunto e, enquanto membros, contribuímos para a construção de uma empresa da qual nos possamos orgulhar.”

Serge Godin
Founder

A CGI é líder global em TI's e *Business Process Services*

65,000
Profissionais

75%
Accionistas

95%
Dentro do prazo e do budget

400
Localizações

9/10
Satisfação do cliente

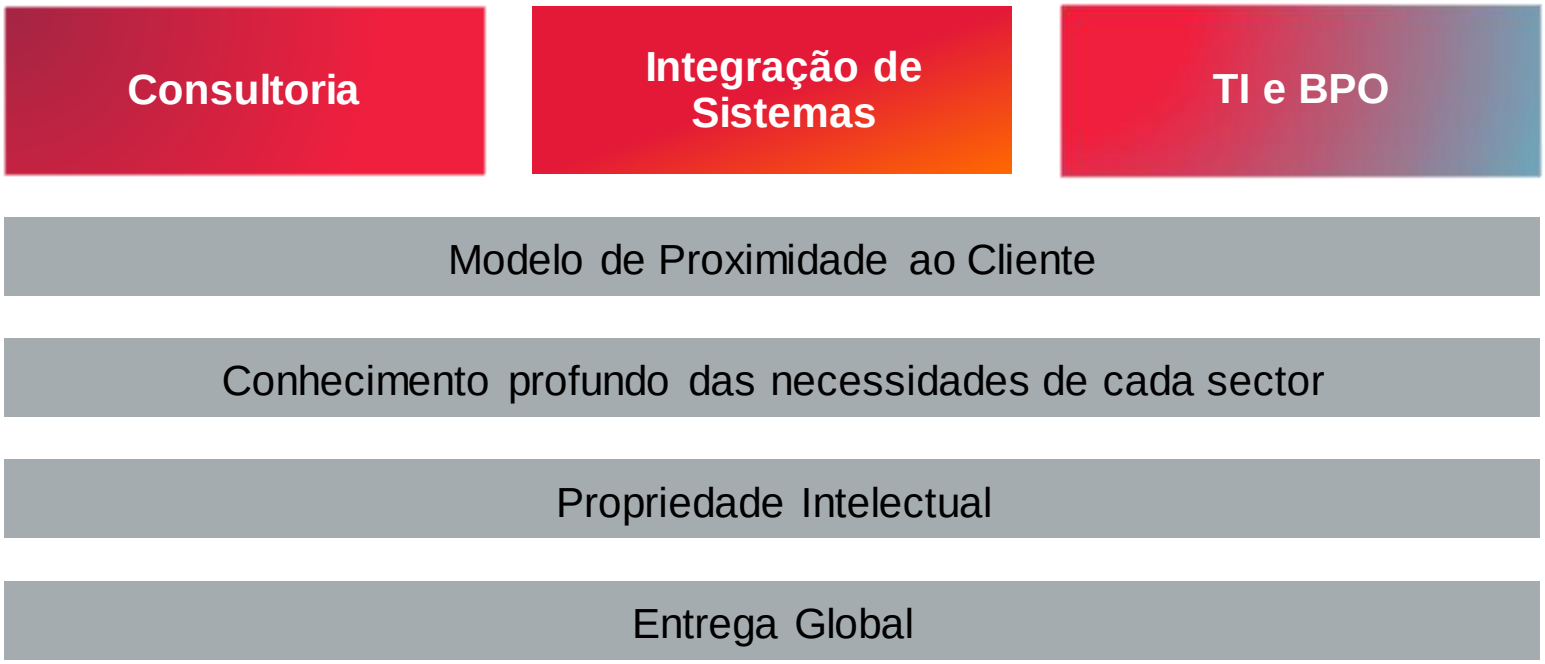
176
Soluções críticas com base em IP próprio

40
Países

$10.3B
Volume de Negócio

$20.7B
Backlog

A nossa gama de serviços



As nossas equipas globais e locais trabalham em conjunto para envolver o cliente, potenciando a nossa capacidade internacional

FINANCIAL SERVICES

GOVERNMENT

UTILITIES

OIL & GAS

MANUFACTURING

HELTH

COMMUNICATIONS

RETAIL & CONSUMER

TRANSPORTATION

POST & LOGISTICS

Alguns dos Nossos Clientes

Financial Services

Montepio
Santander
BBVA
CA Crédito Agrícola
BNP PARIBAS
SOCIETE GENERALE

Health

CMS
DMS Defence Medical Services
HUS
NHS
Pfizer

Government

esa
HM Government
Liberté • Égalité • Fraternité RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Communications

PT
NOS
at&t
Bell
TeliaSonera
vodafone

Utilities

edp
Hydro Québec
NSTAR
EDF

Oil & Gas

galp energia
bp
TOTAL
ExxonMobil

Manufacturing

AIRBUS
VOLVO
AIR LIQUIDE
BOMBARDIER
EADS
MICHELIN
RioTinto

Transportation

TRANSFESA
AMADEUS
DB SCHENKER
KLM
NSW GOVERNMENT Transport for NSW

Post & Logistics

DHL
LIVINGSTON
LA POSTE
CANADA POSTES POST CANADA

Retail & Consumer Services

El Corte Inglés
Carrefour
L'ORÉAL
LVMH MOËT HENNESSY • LOUIS VUITTON
Auchan

Mais de **5,500** organizações comerciais e governamentais em todo o mundo

CGI

O que diferencia a CGI?

95%
Dentro do prazo de entrega e budget definido

9/10
Nível de satisfação, definidos pelos nossos clientes

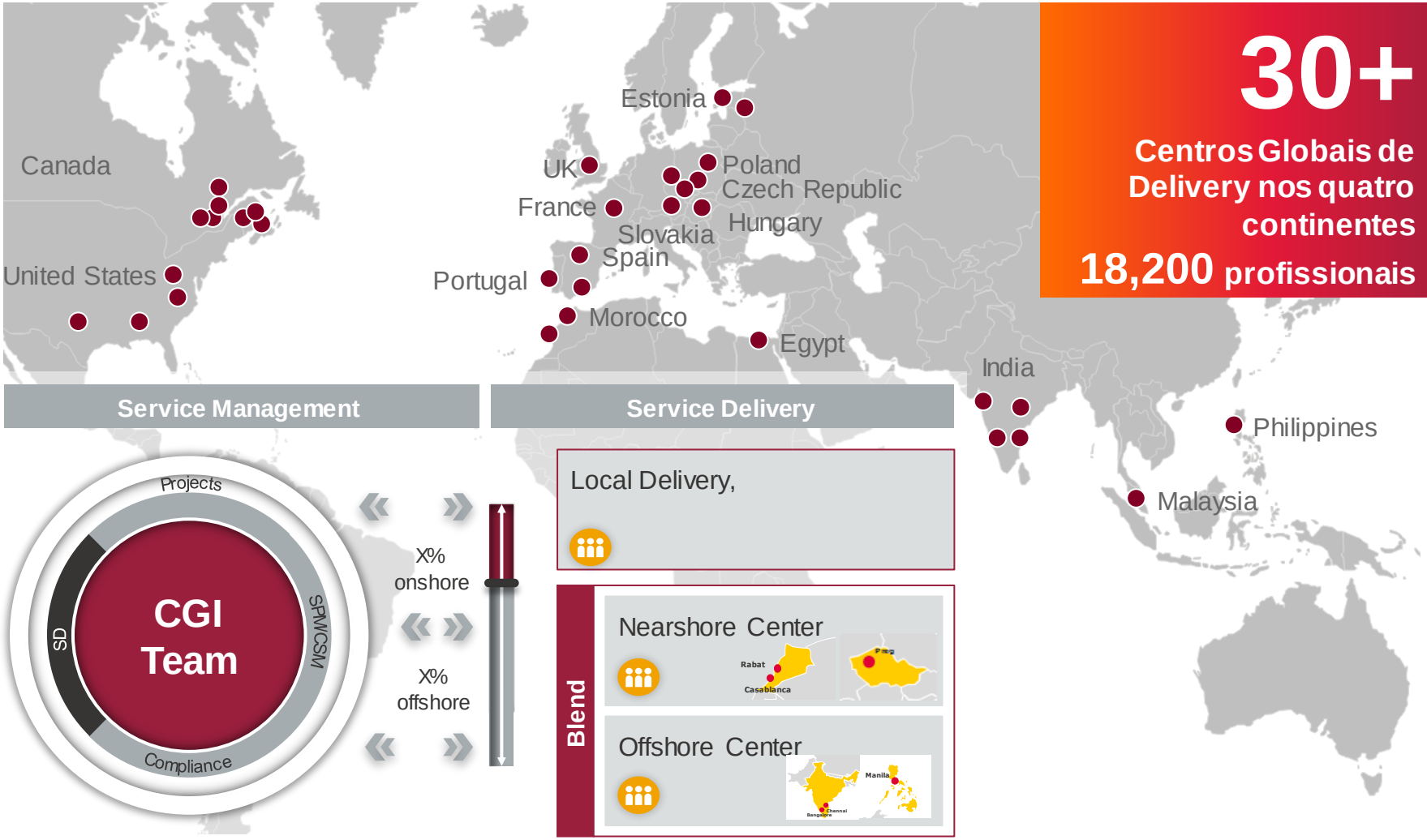
9/10
Clientes recomendam a CGI

O nosso trabalho é prestado com o compromisso na qualidade de entrega e garantia de resultados para os nossos clientes

O nosso modelo de proximidade ao cliente permite que os nossos líderes locais sejam responsáveis pela satisfação do cliente

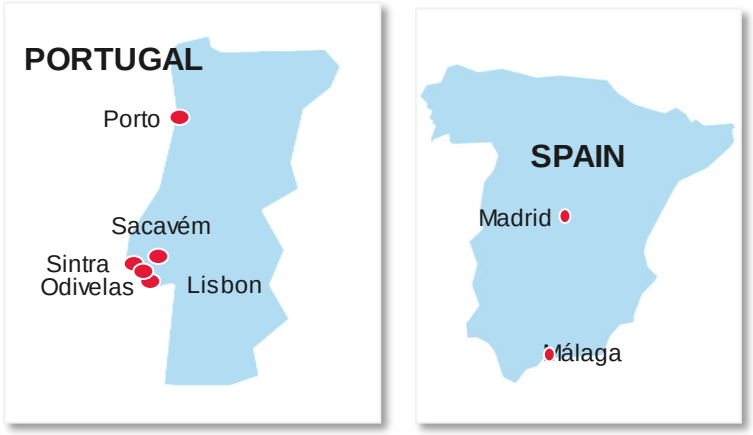
Os nossos membros estão comprometidos em ajudar os nossos clientes a terem sucesso

Presença em todos os mercados
A nossa rede de *Delivery Centers*



CGI na Iberia

ONDE ESTAMOS



O QUE FAZEMOS

- Outsourcing Services (BPO, AM, IM, Document Services)
- Business Consulting
- System Integration
- IT Modernization

QUEM SOMOS

~ 2.000 Membros

€ 138M Revenues

9/10 Client Satisfaction

OS NOSSOS PRODUTOS

- RMS – Renewables Management System
- Sm@rtering ™
- U@cloud ™
- Diamond GasOMS
- Interactive Electronic Document

CGI: Leading digital transformation globally

We listen. We innovate. We lead. We deliver.

Voice of Our Clients: The Global 1000

CGI

Experience the commitment®

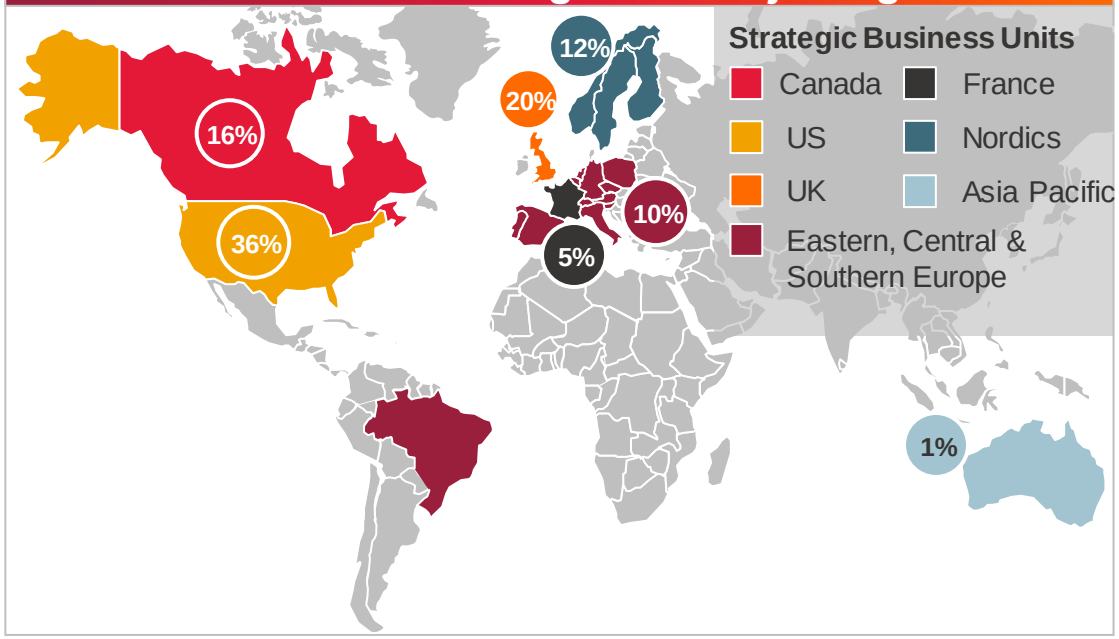
CGI's Voice of Our Clients program

In 2016, we conducted **1000 in-person** client interviews to **listen** to their perspectives, **refine** our thinking, **inform** our investments, and **innovate and evolve** our strategy to **lead** them as their **partner and expert of choice**

10 Industries

Consumer Intensive	Banking	13%
	Communications	7%
	Retail & Consumer	6%
26%		
Asset Intensive	Utilities	11%
	Manufacturing	8%
	Transportation	4%
23%		
Risk & Investment Intensive	Government	34%
	Healthcare	7%
	Insurance	6%
	Oil & Gas	4%
51%		

17 countries covering CGI's major regions



Business Leaders		IT Leaders	
44%		56%	
48%	52%	28%	72%
C-Suite	VP or higher	CIOs	VP or higher

Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

Our clients remain focused on **becoming digital organizations**

Investigate to Understand

Start to react to emerging customer needs and digital-first entrants

Experiment to Learn

Create discrete digital projects, primarily to deliver customer-facing solutions

Transform to Evolve

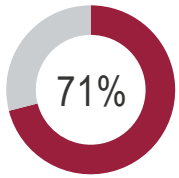
Connect legacy and digital to execute enterprise-wide transformation to ensure survival

Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

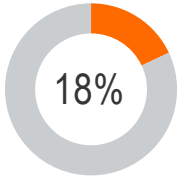
CGI

Global trends point to **accelerated** digital transformation

1. Rising influence of **consumerization**
2. Evolution of security from defense to differentiator
3. Relentless regulatory demands
4. Restructuring of industry business models
5. Emergence of IT as the driver of business change



Customer expectations for **personal digital experiences** (omni-channel)



Emergence of digital as the **only channel of choice** for customers

47% of Consumer Intensive organizations noted the **digital only** trend as they move to the next wave of transformation

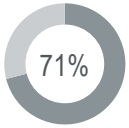
- Banking
- Communications
- Retail & Consumer Services

Top 5 Global Trends

Emerging Global Trends

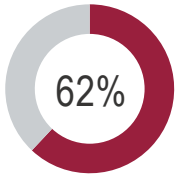
Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

Global trends point to **accelerated** digital transformation



Rising influence of **consumerization**

2 Evolution of **security** from defense to differentiator



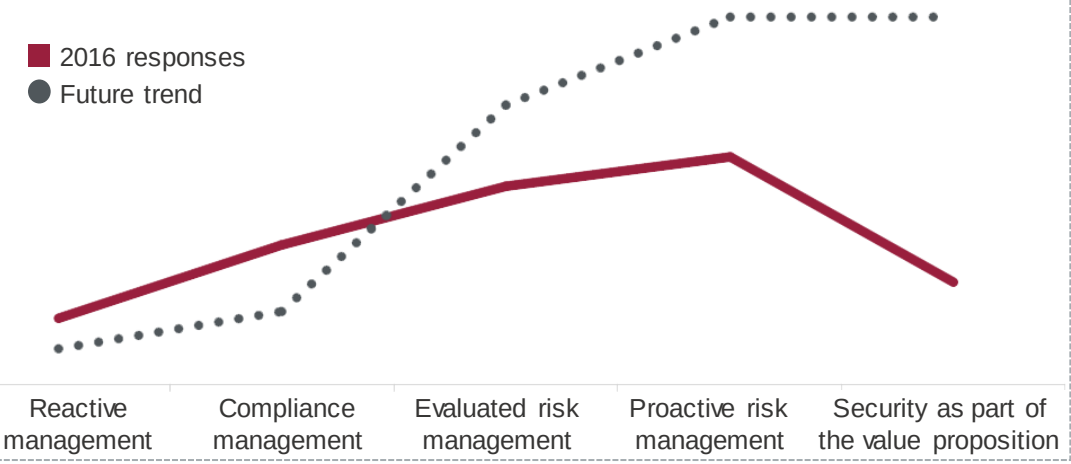
Growing **cybersecurity** threat

3 Relentless regulatory demands

4 Restructuring of industry business models

5 Emergence of IT as the driver of business change

Organizations' cybersecurity programs are maturing



Top 5 Global Trends
Emerging Global Trends

Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

Global trends point to **accelerated** digital transformation

71% Rising influence of **consumerization**

62% Evolution of **security** from defense to differentiator

3 Relentless **regulatory** demands

4 Restructuring of industry business models

5 Emergence of IT as the driver of business change

51%

Faster moving **regulatory** reform

Regulators focused on protecting the public interest and the stability of markets—notably data privacy

40%

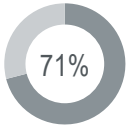
say Privacy and Data Protection Laws have a **very high impact** (10 rating out of 10) on their organizations

Top 5 Global Trends

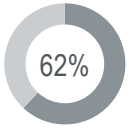
Emerging Global Trends

Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

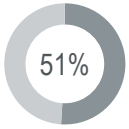
Global trends point to **accelerated** digital transformation



Rising influence of **consumerization**



Evolution of **security** from defense to differentiator

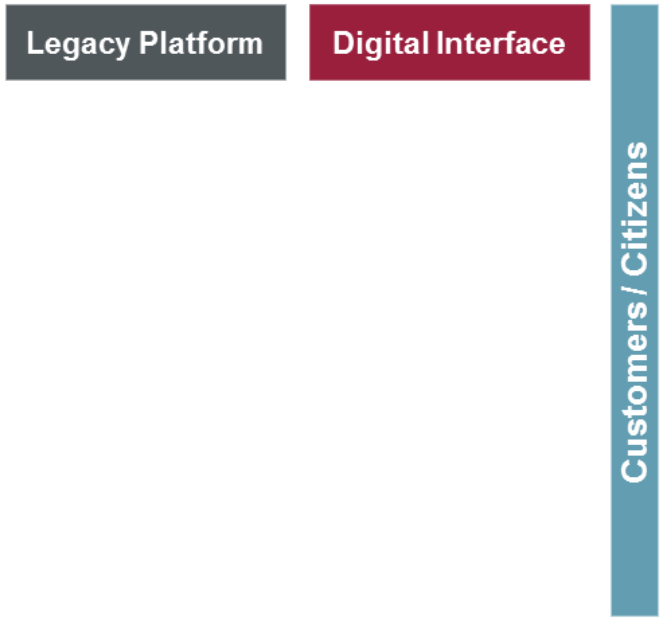


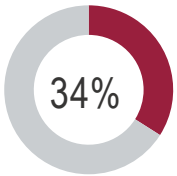
Relentless **regulatory** demands

4 Restructuring of **industry business models**

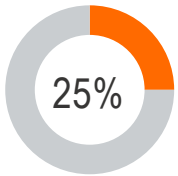
5 Emergence of IT as the driver of business change

① **Legacy and Digital**

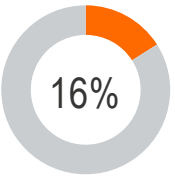




Transforming industry value chains



Economic and geopolitical uncertainty slowing growth



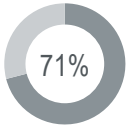
Population **demographic shifts** (workforce & customers)

Top 5 Global Trends
Emerging Global Trends

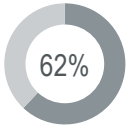
Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

CGI

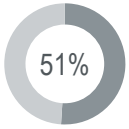
Global trends point to **accelerated** digital transformation



Rising influence of **consumerization**



Evolution of **security** from defense to differentiator



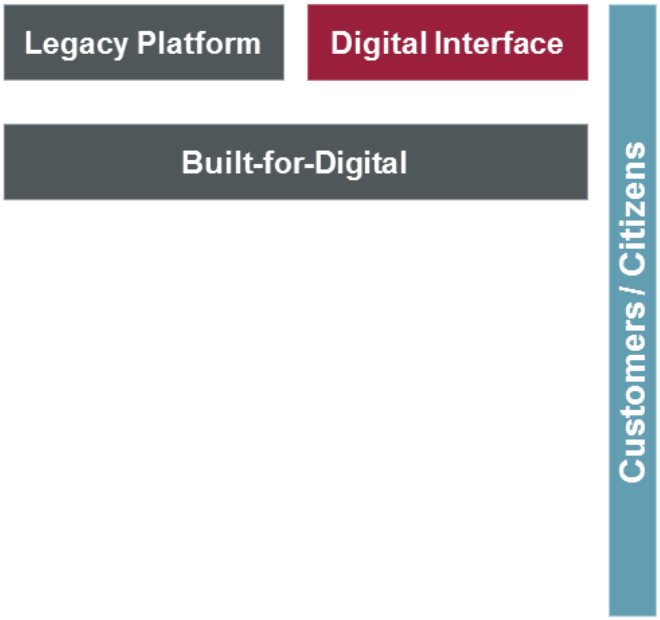
Relentless **regulatory** demands

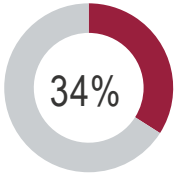
4 Restructuring of **industry business models**

5 Emergence of IT as the driver of business change

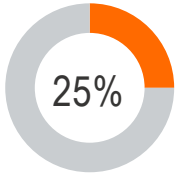
① **Legacy and Digital**

② **Digital First**

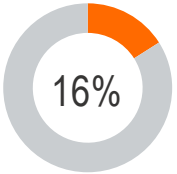




Transforming industry value chains



Economic and geopolitical uncertainty slowing growth



Population **demographic shifts** (workforce & customers)

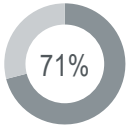
Top 5 Global Trends

Emerging Global Trends

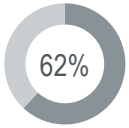
Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

CGI

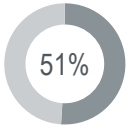
Global trends point to **accelerated** digital transformation



Rising influence of **consumerization**



Evolution of **security** from defense to differentiator



Relentless **regulatory** demands

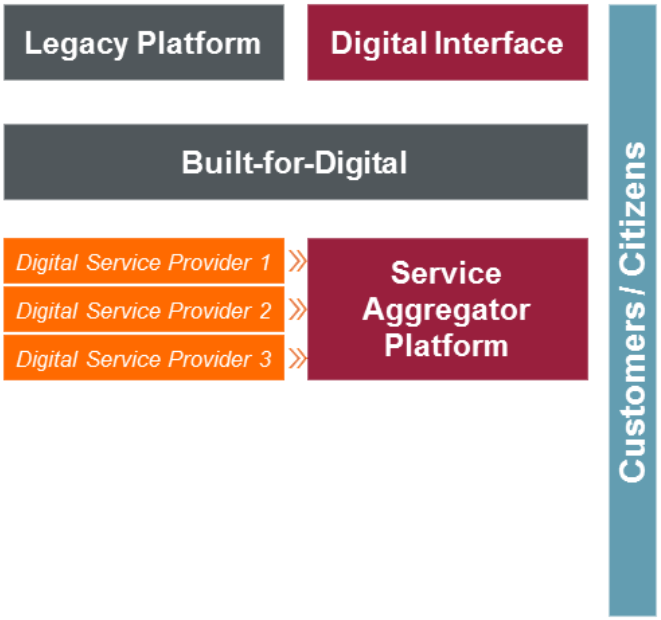
4 Restructuring of **industry business models**

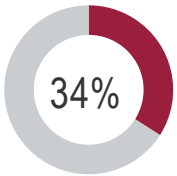
5 Emergence of IT as the driver of business change

1 **Legacy and Digital**

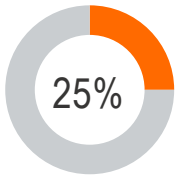
2 **Digital First**

3 **Digital Aggregator**

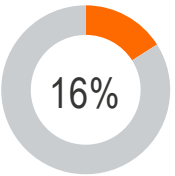




Transforming industry value chains



Economic and geopolitical uncertainty slowing growth



Population **demographic shifts** (workforce & customers)

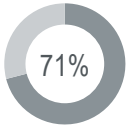
Top 5 Global Trends

Emerging Global Trends

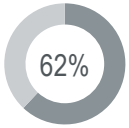
Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

CGI

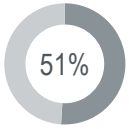
Global trends point to **accelerated** digital transformation



Rising influence of **consumerization**



Evolution of **security** from defense to differentiator



Relentless **regulatory** demands

4 Restructuring of **industry business models**

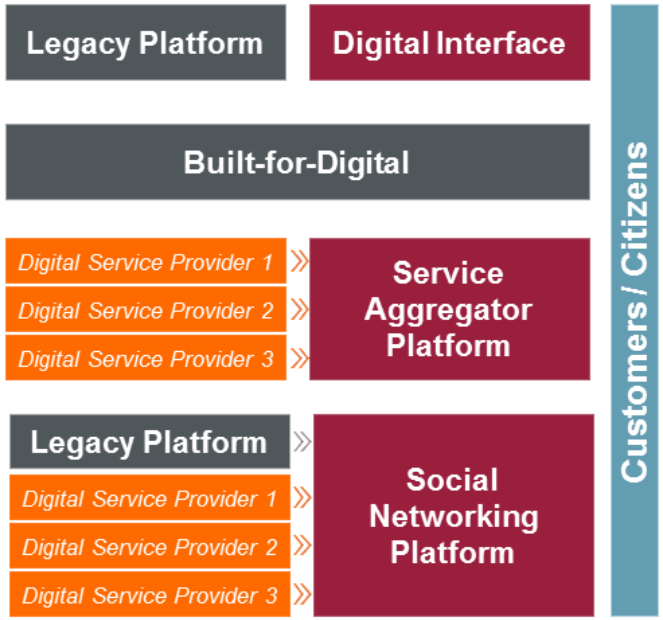
5 Emergence of IT as the driver of business change

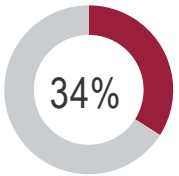
1 **Legacy and Digital**

2 **Digital First**

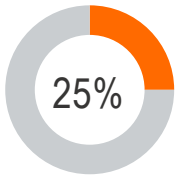
3 **Digital Aggregator**

4 **Digitally Dis-intermediated**

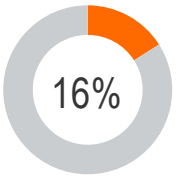




Transforming industry value chains



Economic and geopolitical uncertainty slowing growth



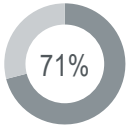
Population **demographic shifts** (workforce & customers)

Top 5 Global Trends

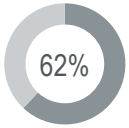
Emerging Global Trends

Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

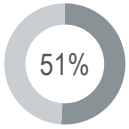
Global trends point to **accelerated** digital transformation



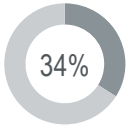
Rising influence of **consumerization**



Evolution of **security** from defense to differentiator



Relentless **regulatory** demands



Restructuring of **industry business models**

Emergence of **IT as the driver** of business change

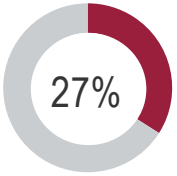
Square

LendingClub

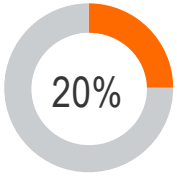
amazon

UBER

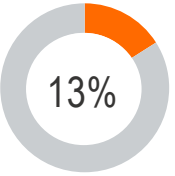
PayPal



Technology **innovation and disruption**



Modernization and operational efficiency



Real-time, end-to-end **digital processing**

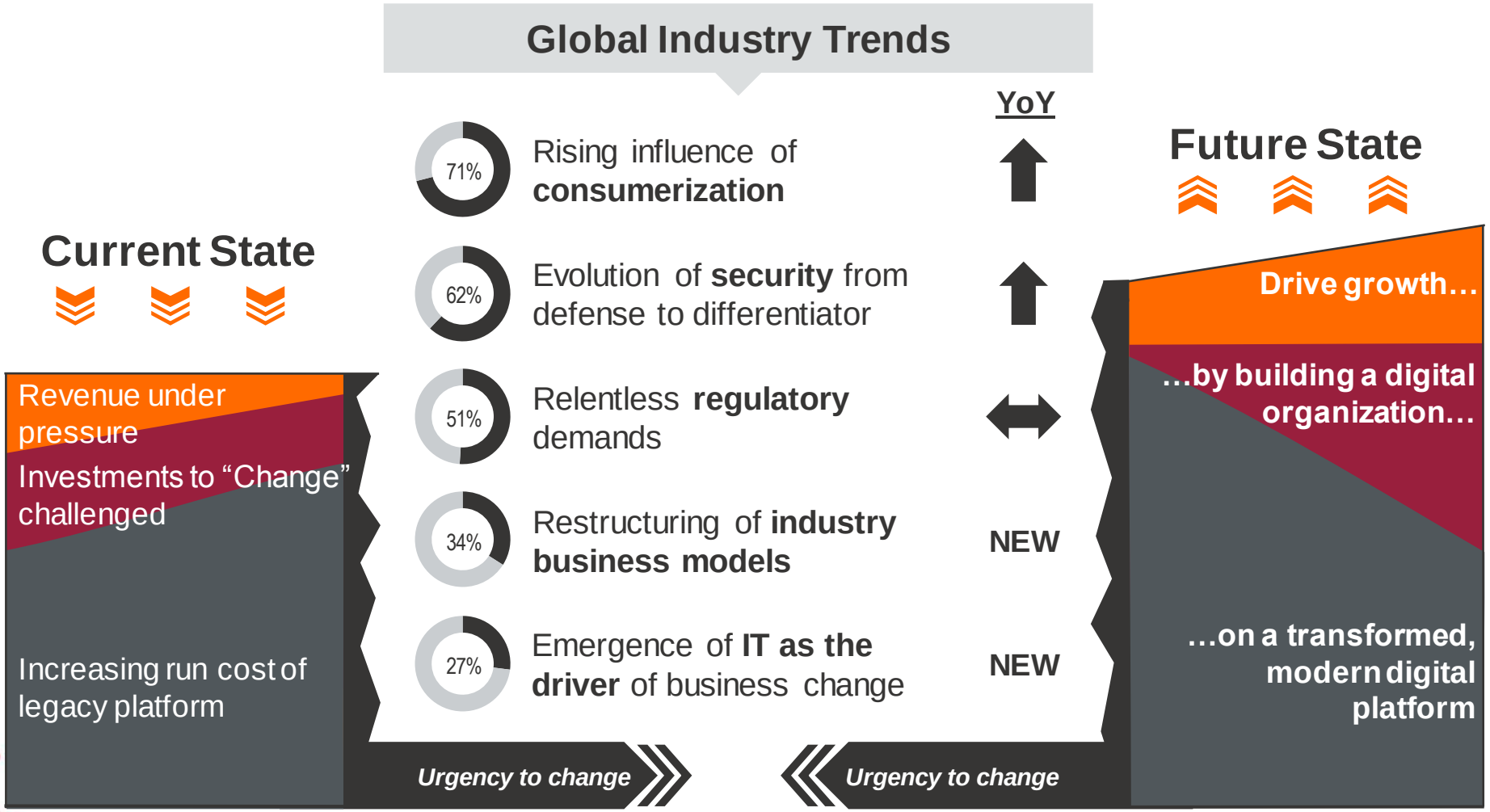
Top 5 Global Trends

Emerging Global Trends

Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

CGI

The urgency clients cited this year to transform is **intensified by five key global trends**



Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

CGI

Business and IT leaders are aligned on the **top business priorities** to drive change and growth

GROW the organization

CHANGE the organization

RUN the organization

Top 5 Global Business Priorities

- 62% — Improve the **customer experience/journey**
- 50% — **Collaborate** internally and partner/acquire externally
- 52% — Generate **customer & business insights** for better and faster decision making
- 50% — **Protect** the organization from cyber and other emerging threats
- 50% — **Optimize and modernize** to reduce run costs (e.g., automation)

Emerging Global Business Priorities

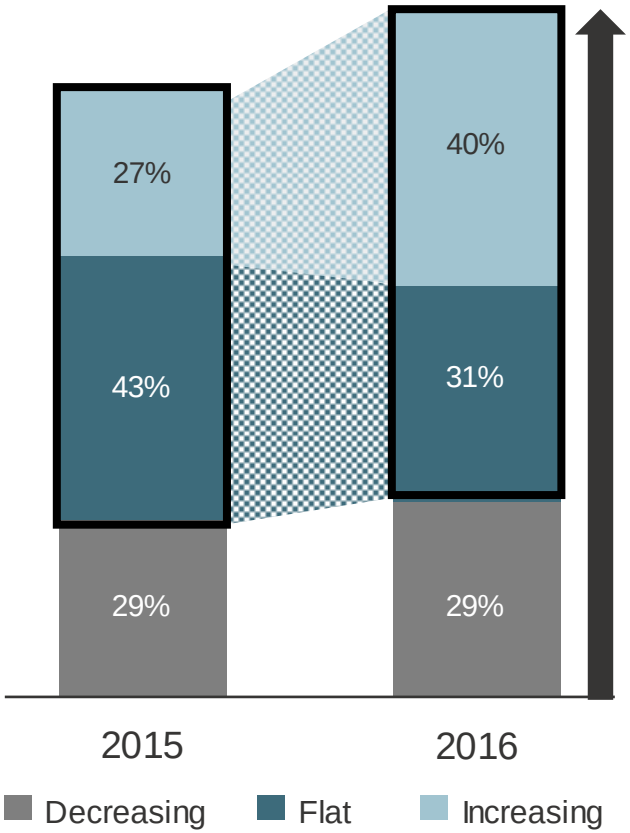
- 18% — Create **new sources** for revenue growth
- 11% — Changing **business models**
- 25% — Designing **financial models** for digitalization
- 12% — **IT human capital** – attract, retain & retrain the workforce
- 12% — Assure **regulatory compliance**

Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

CGI

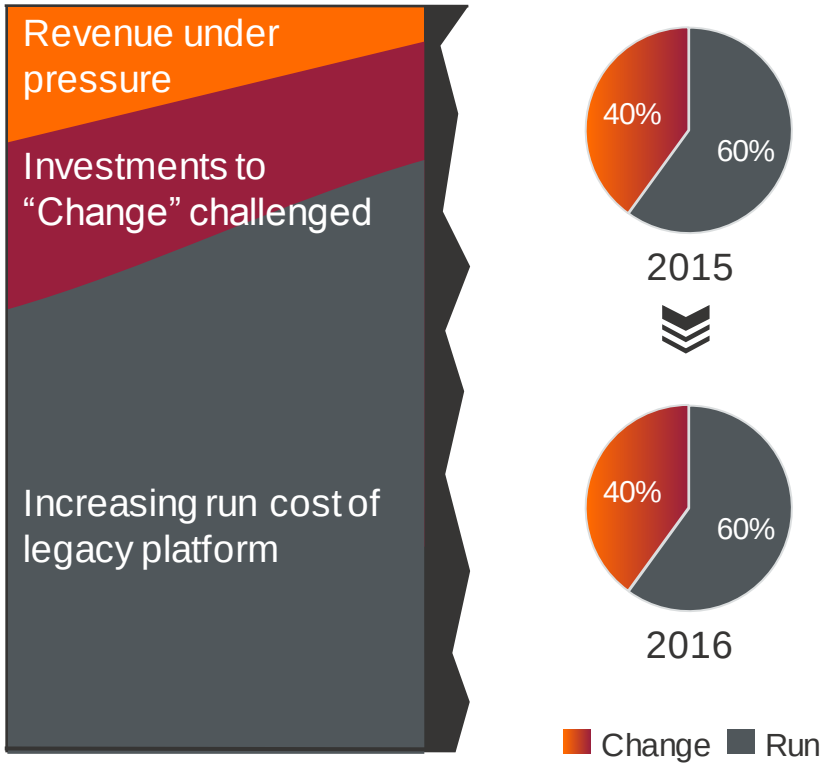
Total IT budgets are increasing, reflecting technology's role as driver—not just enabler—of business change

71% plan to **increase or maintain** Total IT Budgets…



Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

…however organizations **have not been able to change the** mix to fund transformation



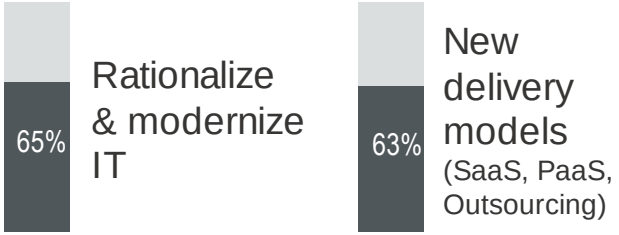
Organizations plan to **increase spending in both run and change** with a goal to reduce **run** costs over time

76% plan to **increase or maintain investment in change** including new digital services

Top Spend Drivers

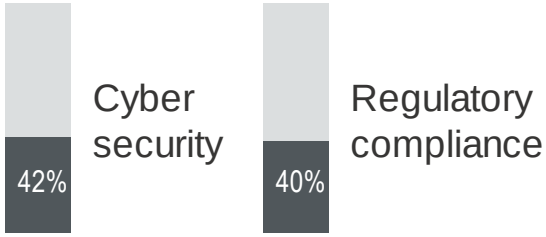
57% plan to **increase** or **maintain run budgets**

Top Spend Drivers



Increased **cybersecurity and regulatory** costs are hindering the ability to shift the spend mix

Top Spend Drivers



Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

Run cost increases reflect organizations' **IT priorities** which are largely focused on legacy modernization

GROW the organization

CHANGE the organization

RUN the organization

Top 5 Global IT Priorities

- 56% — **Generate customer & business insights** for better and faster decision making
- 46% — Develop **real-time, end-to-end digital processing**
- 55% — **Protect** the organization from cyber and other threats
- 75% — **Rationalize & modernize IT** to reduce run costs
- 44% — Adopt **new delivery models** (e.g.,SaaS, PaaS, cloud, Outsourcing)

Emerging Global IT Priorities

- 38% — Implement **customer/citizen experience**
- 23% — Define a **digital transformation roadmap**
- 9% — Leverage **new technologies and disruptors**
- 9% — Adopt **agile methodologies**
- 8% — Assure **regulatory** compliance

Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

The gap between business and IT priorities is creating **two IT "organizations"**

IT modernizing legacy and Business transforming to digital (2-speed)

Current State

Revenue under pressure

Investments to "Change" challenged

Increasing run cost of legacy platform

IT's priorities are to modernize in order to **reduce run costs and simplify legacy**…

Urgency to change

…while the business is demanding **agile, IT-driven transformation** to meet customer needs and competitive threats

Urgency to change

Future State

Drive growth…

…by building a digital organization…

…on a transformed, modern digital platform

Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

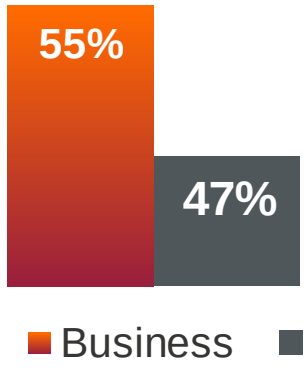
In 2-speed IT, **run** is managed by **internal** IT and **change** is led by the business with **external partners**

GROW the organization

CHANGE the organization

RUN the organization

IT Human Capital Implications



Proportion of external workforce for new change projects

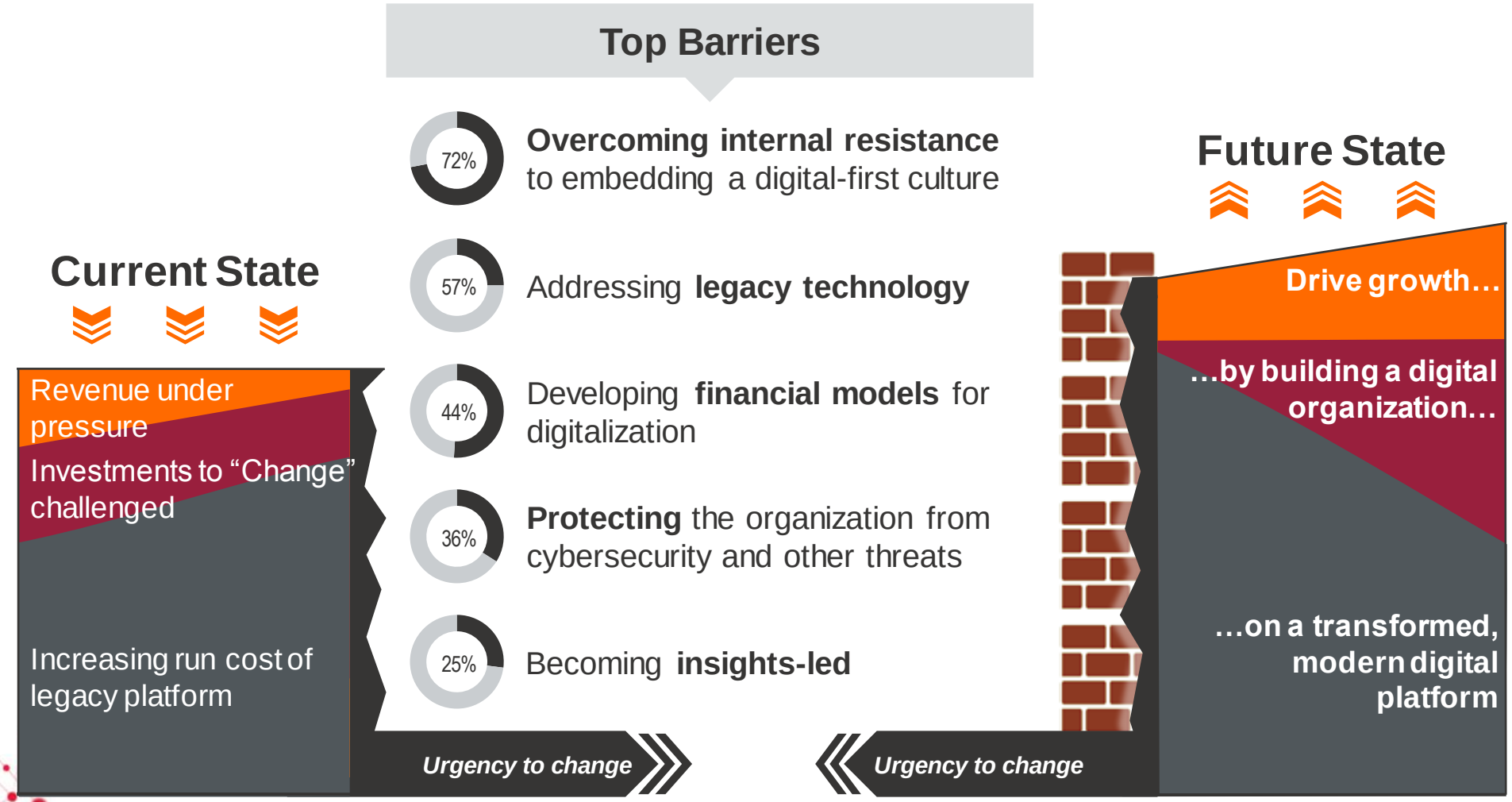
Business is outpacing IT in its use of **external partners for change projects**

61% of organizations' internal IT workforce **run the organization**

Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

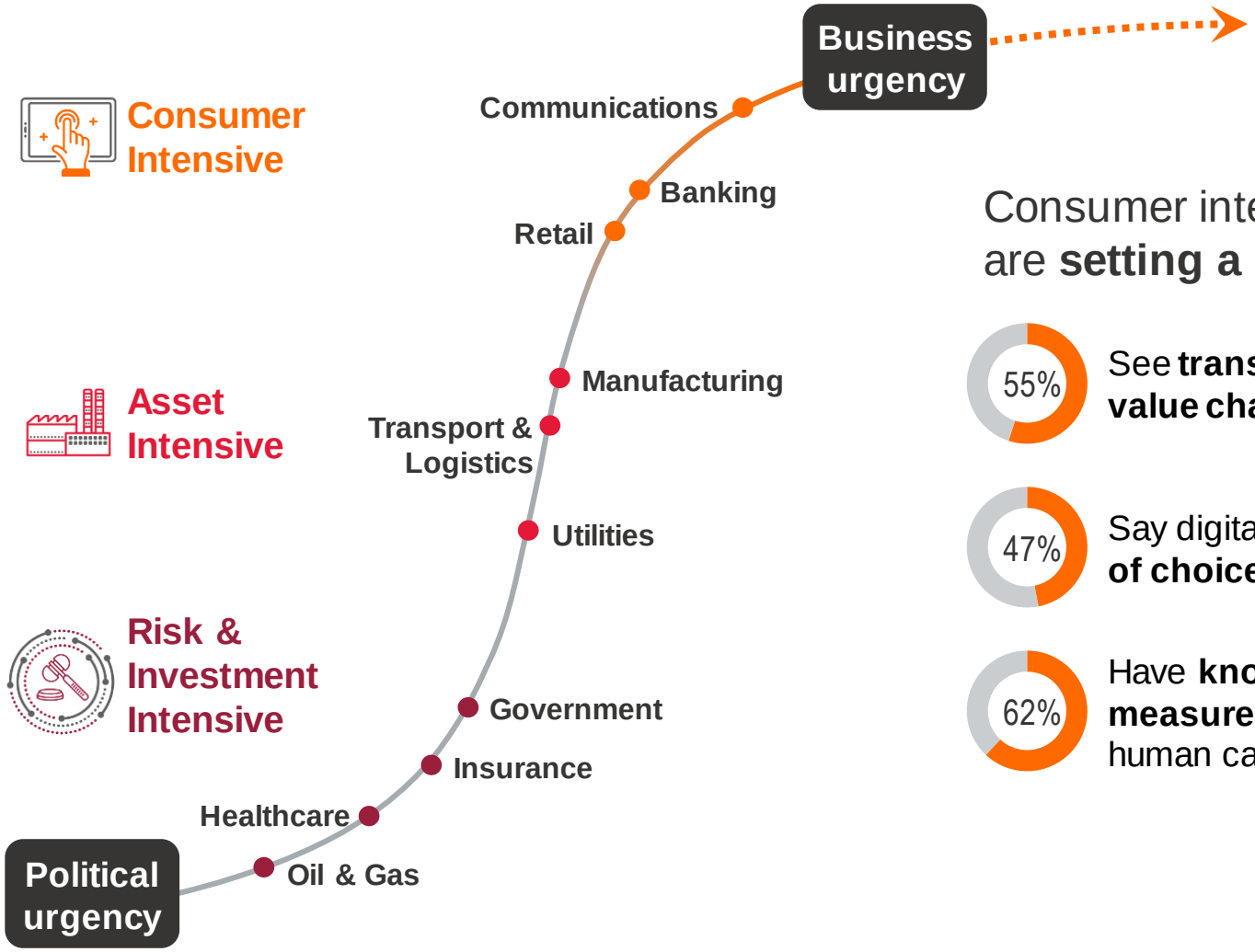
CGI

Culture change is the **top barrier** to implementing digital transformation



Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

Industries are moving at **different paces** to implement digital transformation



Consumer intensive organizations are **setting a rapid digital pace**

See **transformation of industry value chains** as #2 trend

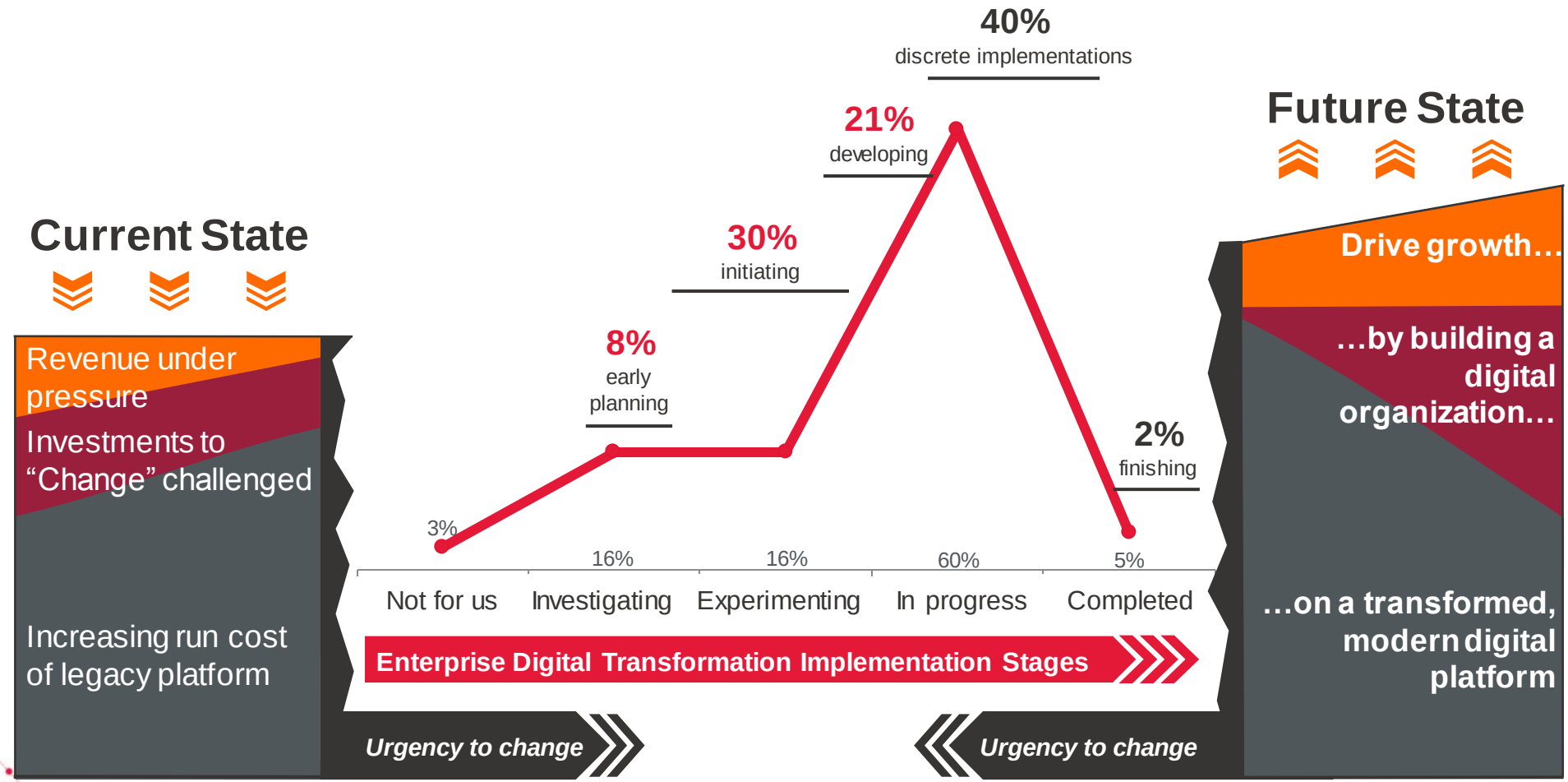
Say digital is now the **only channel of choice** for customers

Have **knowledge management measures** in place to address human capital risks

Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

** Many clients span multiple industries and may be more advanced. For this graph, we have used the predominant industry and average across all CGI clients.*

Most organizations are in **early stages** of designing and implementing enterprise digital transformation roadmaps

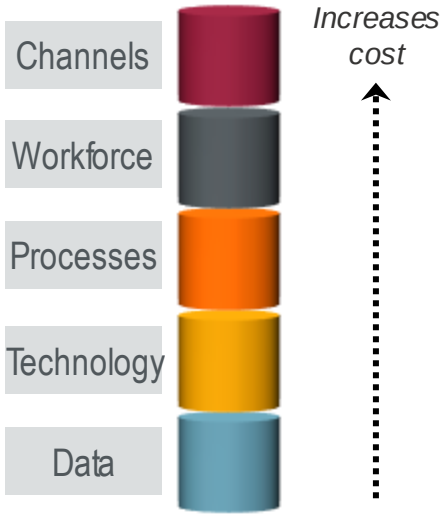


Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

CGI

Organizations are embarking on **3 stages** of digital transformation

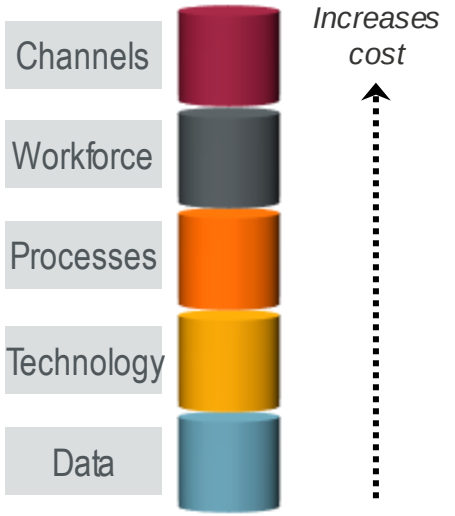
Input-based & Discrete Digital Services



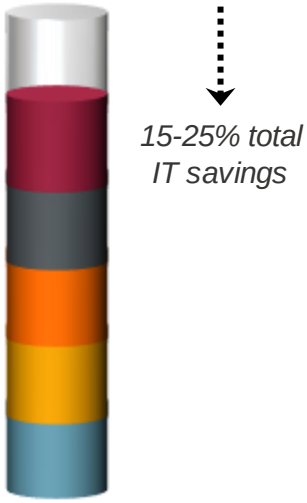
Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

Organizations are embarking on **3 stages** of digital transformation

Input-based & Discrete Digital Services



① Transformational Outsourcing



Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

Organizations are embarking on **3 stages** of digital transformation

Input-based & Discrete Digital Services

Channels
Workforce
Processes
Technology
Data

Increases cost

1 Transformational Outsourcing

15-25% total IT savings

2

High-end consulting to build the digital transformation roadmap

Digital Transformation

Secure Digital

*25-45% total savings (IT and Business) through **Agile delivery***

3

CGI IP30
> 150 Mission-Critical IP Solutions

Reduce the "Run" to invest in "Change"

IT Operating Model Transformation

- IT Modernization (Apps & Systems)
- Cybersecurity
- Agile & DevOps
- Hybrid Cloud/ IaaS
- Operating Model (Process & Data)
- Transformational Outsourcing
- Regulatory Compliance

+

Customer-Centric Business Transformation

- Customer Experience (Omni-channel)
- Innovation & Collaboration
- Digital-First Customer
- Customer Value
- Marketing

People, Process & Technology Transformation

- Digital Insights
- Digital Employees
- Automation & Artificial Intelligence
- IoT & Intelligent Machines
- SaaS
- Human Capital Strategy
- Open Source
- Payments Transformation

Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

Key Takeaways: **Global VOC**

1. Digital transformation is **accelerating** with a digital-first trend emerging from the consumer-intensive industries
2. Digital transformation is driving the need for **structural change** in all industries
3. Technology is moving from an enabler to a **driver of business change** – and **increasing IT spend** reflects this
4. **Run costs continue to increase** due to regulatory and security
5. The gap between business and IT priorities is creating **two IT "organizations"**
6. **Culture change is the top barrier** to implementing digital transformation
7. Clients need an **end-to-end services provider** to assist in:
   a. Transformational Outsourcing, to fund the development of:
   b. The Roadmap, and:
   c. The Change program to become digital organizations

Source: CGI Voice of Our Clients (2016)

CGI

BUILDING ON 40 YEARS OF COMMITMENT

DIGITAL TRANSFORMATION CGI

LIGAMOS O PRESENTE AO FUTURO DIGITAL

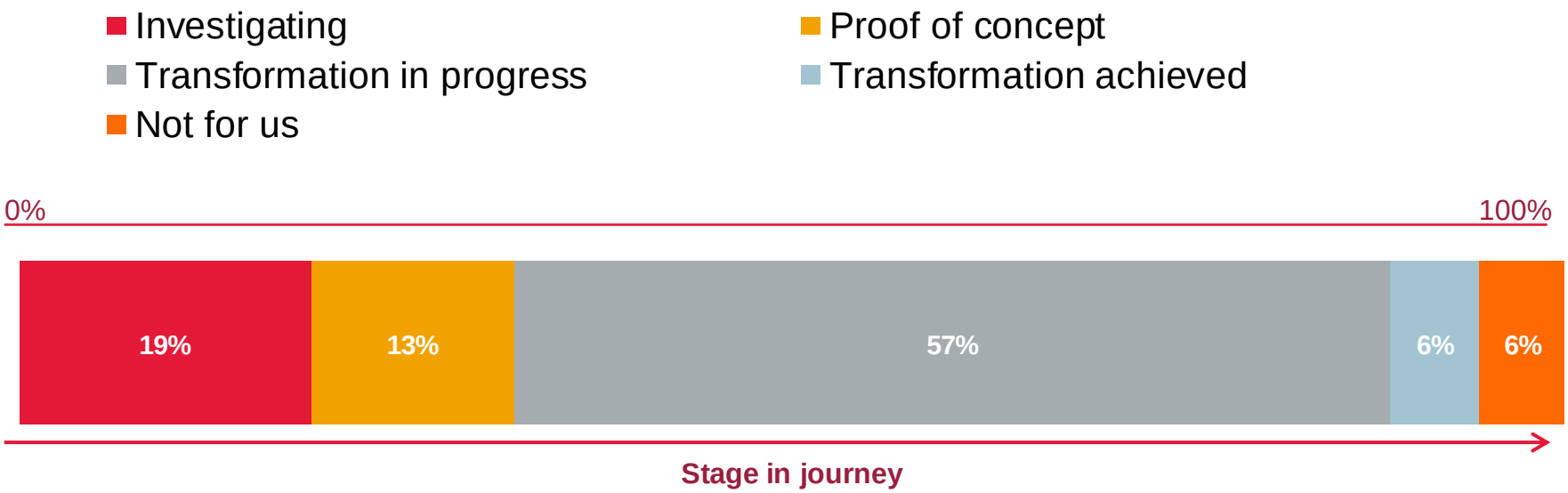
Miguel Faria Monteiro
Director | Digital Transformation
29/Jun/2016

© CGI Portugal

CGI

Experience the commitment®

Em que fase está a sua empresa no processo de Transformação Digital?



Key findings

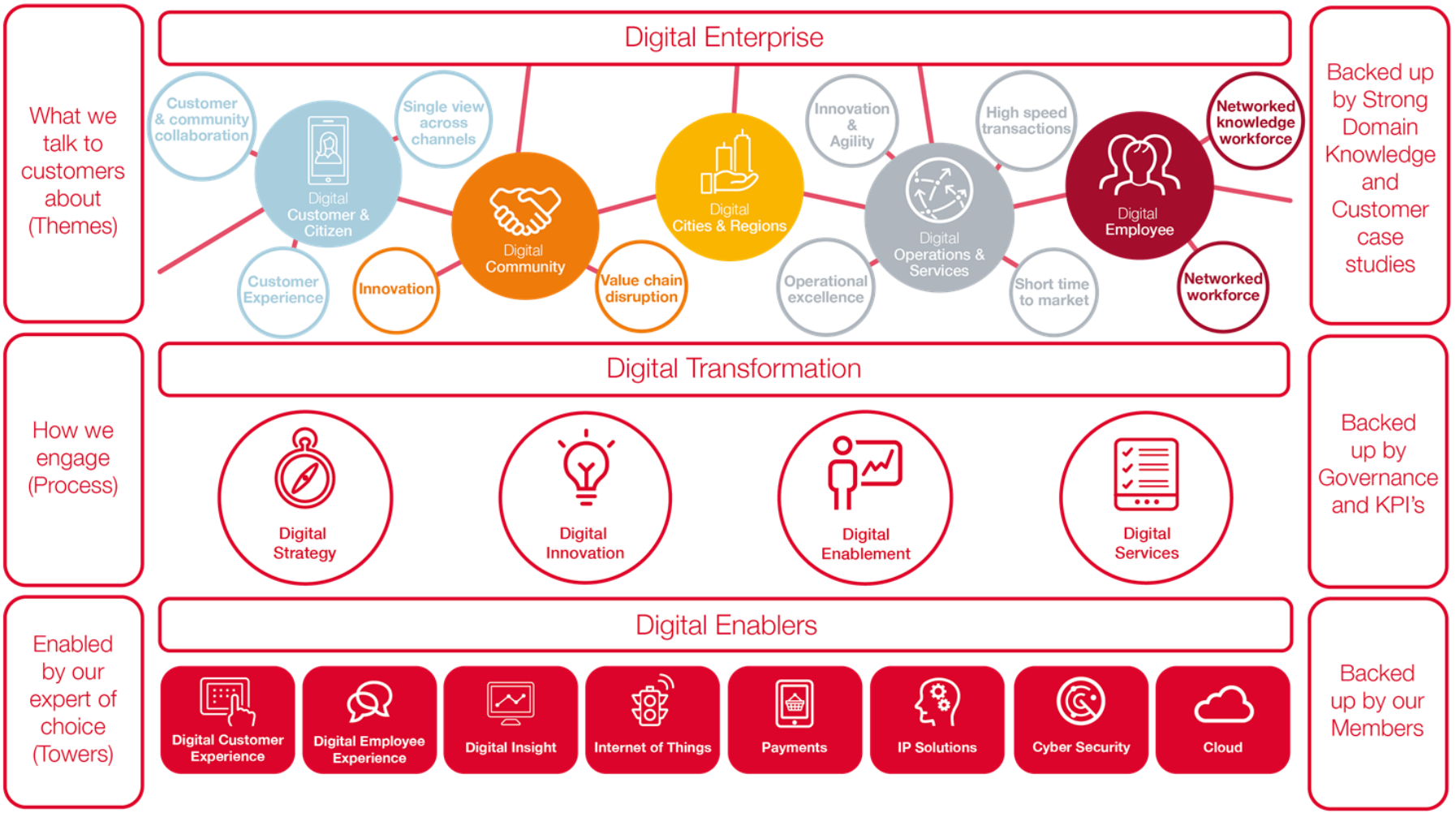
- Um terço dos Clientes está numa fase preliminar do processo de Transformação.
- 57% indicam que a Transformação está em progresso.

A Transformação Digital, na visão da CGI…

A Transformação Digital descreve a **adaptação de proposta de valor, da estratégia tecnológica e do modelo operacional** de uma empresa às mudanças fundamentais trazidas pela era digital.

A Transformação Digital não diz respeito apenas a tecnologia e informação, mas também a **processos, organização, cultura e visão de negócio**. **Diz respeito a criação de valor!**

A aproximação da CGI à Transformação Digital



O MUNDO ESTÁ A TORNAR-SE DIGITAL

Produtos inteligentes, redes de contacto em tempo real e acesso ilimitado à informação estão a potenciar novos modelos de negócio e relacionamento.

O mercado está muito competitivo, mas há grandes oportunidades! **Já definiu as suas?**

A CGI foca-se nas necessidades das pessoas, nos processos, nos interfaces e nas aplicações, ajudando a transformar a sua organização, preparando-a para os desafios da era digital. Entendemos e suportamos os seus desafios de negócio e as necessidades dos seus clientes, através de um completo portefólio de estratégias, tecnologias, plataformas tecnológicas e soluções que permitem reduzir custos e tornar rentável o investimento em inovação.

OUVIMOS
INOVAMOS
ENTREGAMOS

CGI

A SUA ORGANIZAÇÃO

- Business Model Innovation
- Process Analisys and Automation
- Creative Problem Solving
- Design Thinking
- Digital Transformation Lab
- Idea Management

OS SEUS CLIENTES

- Experience Design (S, M, L & XL)
- Interaction and UI Design
- Usability Testing
- Documents Design

AS SUAS TECNOLOGIAS

- Digital Strategy & Road mapping
- IT Modernization Strategy
- Mobility
- Big Data & Analytics
- Cyber Security
- Interactive Documents & Videos

A SUA ORGANIZAÇÃO OS SEUS CLIENTES AS SUAS TECNOLOGIAS

A digitalização afecta todas as indústrias e cada área da organização, podendo ter impacto em toda a cadeia de criação de valor.
É fundamental proporcionar aos colaboradores um ambiente compatível com os seus hábitos digitais e com as suas funções, abrir novos canais de contacto com e para os clientes e acompanhar a fase de pós-venda de produtos ao longo do seu ciclo de vida, acompanhando as tendências do mercado e as expectativas dos stakeholders.

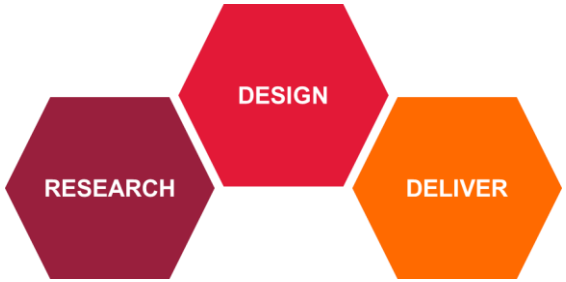
AS ORGANIZAÇÕES PRECISAM DE SE REINVENTAR

A transformação digital é uma mudança fundamental e inevitável!

Há uma tendência para o aparecimento de novas formas de trabalhar, novas tecnologias e metodologias e para a definição de uma nova abordagem na aproximação aos clientes!

DESIGN THINKING

PENSAR COMO UM DESIGNER LEVA A SOLUÇÕES QUE OS SEUS CLIENTES ADOPTAMSEM ESFORÇO



Trabalhar em grupos multidisciplinares, com métodos comprovados e orientados por especialistas, permite identificar necessidades e tendências, nunca desprezando as excepções, o que leva a resultados surpreendentes e a produtos e serviços que servem os interesses dos clientes.

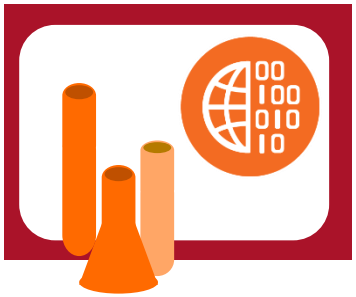
Desenhamos cada conceito e aplicamos métodos de **Design Thinking**.
As sessões são conduzidas por especialistas CGI e as soluções identificadas são testadas na prática antes de implementadas.

Nos nossos workshops de ***design thinking***:

- Identificamos desafios
- Estabelecemos prioridades
- Desenvolvemos soluções inovadoras, com equipas multidisciplinares
- Validamos a sua exequibilidade
- Desenhamos um *roadmap* com pontos de controle

DIGITAL TRANSFORMATION LAB

NÓS TEMOS! PODEMOS AJUDAR A DESENVOLVER O DA SUA ORGANIZAÇÃO!



A nossa equipa pode interagir com a sua organização a vários níveis.

A criação de um centro interno com competências multidisciplinares - "Digital Transformation Lab" - pode revelar-se de grande utilidade para a condução e acompanhamento de um processo de transformação digital.

Quando falamos a mesma linguagem e nos orientamos pelos mesmos princípios temos muito mais facilidade em **interagir**, **cooperar** e **alcançar resultados**.

Um processo de Digital Transformation deve dispor de uma forma de sujeitar as **ideias** às fases de **observação**, **pesquisa**, **experimentação**, **teste** e **validação** antes de passar à utilização generalizada.

Interação e **iteração** são fundamentais!

Daniel B. Right

IDEA MANAGEMENT

ENCONTRAR IDEIAS DE VALOR A PARTIR DO *INPUT* DE TODOS OS COLABORADORES

Identificar as melhores ideias dentro da sua organização permite fomentar e valorizar a inovação ao nível dos processos de negócio, serviços ou produtos.

O governo do processo de geração, captura, discussão, organização, melhoramento, avaliação, priorização e valorização de "insights" e estratégias alternativas pode trazer um enorme valor à sua organização.

Aproveite o nosso know-how e experiência na estruturação de processos de gestão das ideias para potenciar a melhoria contínua da sua organização.

6M€

Foi o valor da poupança reportada pela Volkswagen Autoeuropa em Portugal, conseguida através das ideias registadas durante o primeiro ano e meio de implementação do processo de gestão de ideias feito pelo Digital Transformation Team da CGI.

O Cliente é o elemento chave do seu negócio.

Entender as suas expectativas e necessidades é fundamental para manter a sua organização na linha da frente. Hoje e amanhã!

O CLIENTE DETERMINA O PRODUTO OU SERVIÇO QUE QUER

As organizações que escutam activamente o Cliente e que incorporam esse conhecimento no seu pensamento estratégico, vão certamente diferenciar-se e obter fortes **benefícios**.

EXPERIENCE DESIGN (S, M, L & XL)

DESENHE UMA EXPERIÊNCIA QUE ULTRAPASSA AS MELHORES EXPECTATIVAS DOS CLIENTES

A gestão estruturada da experiência *end-to-end* e multi-canal dos clientes é determinante para o aumento da sua satisfação.

A avaliação da experiência actual do Cliente e o conhecimento das suas expectativas permite determinar o *gap* de satisfação a endereçar.
A sua dimensão está directamente relacionada com a propensão à mudança e potencial risco de abandono.

A CGI pode ajudar a sua organização a avaliar e **redefinir a experiência** dos seus clientes através de:

- Análise e desenho das *Key Customer Journeys* (experiência *end-to-end*)
- Tipificação e segmentação centrada nos clientes
- Avaliação e desenho dos pontos de interacção (*touchpoints*)

Small (S)
Visão holística da experiência de utilização - avaliação e definição das *Key Customer Journeys.*

Medium (M)
Tipificação das características fundamentais das experiências dos clientes nos diferentes canais.

Large (L)
Identificação das oportunidades de interacção nos momentos-chave e descrição de novos cenários de relacionamento.

Extra-Large (XL)
Descrição de visão 360º de toda a experiência do cliente, aliada a um processo de melhoria contínua que monitoriza a evolução da experiência do cliente.

A mobilidade, os sistemas analíticos e o “big data” ajudam a tornar as organizações ainda mais competitivas.
As que conseguem investir em modernização registam um crescimento superior, até 50%, às restantes.
É especialmente importante ligar os especialistas de negócio e o mundo das TI para tornar os processos mais produtivos.

A TECNOLOGIA SUPORTA A TRANSFORMAÇÃO

Potencie o crescimento do seu negócio dando uso efectivo aos recursos tecnológicos existentes e potenciando o aparecimento de novos.

DIGITAL STRATEGY & ROAD MAPPING

O MESMO DESTINO, VÁRIOS CAMINHOS

A transformação digital começa de for a para dentro.

Inicia-se com um profundo entendimento das necessidades do cliente e conduz a mudanças fundamentais na sua organização que revolucionam a experiência deste.

Valor, insight e experiência são elementos chave para gerir num mundo exigente e em constante evolução.

Na CGI vamos para além da definição do âmbito – implementamos a viagem. Temos experência na definição e entrega de sistemas complexos e críticos, definindo roadmaps realistas, atingívies e eficazes. Entregamos soluções escaláveis e seguras.

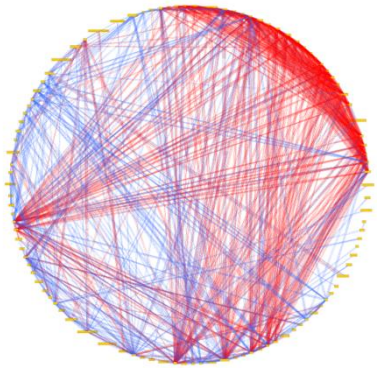
25% of the worlds population are Millennials (Visa)

Thanks to the Internet of Everything and our increasing levels of connectivity, consumers are looking to **adapt the world around them** in the same way they can customise their Facebook page or Tumblr blog.

This explosion in connectivity has increased the spread and speed of ideas, producing **a wave of innovations based on mobility, connectivity, and the collaboration** between producer and consumer.

IT MODERNIZATION

SEJA MAIS EFICIENTE A MANTER O SEU NEGÓCIO



(*)

A corrida para assegurar a liderança na diferenciação e o crescimento através da transformação dos negócios, está a acelerar, em todas as indústrias.

Enquanto *driver* fundamental de transformação, o IT deve focar-se no investimento em actividades "step up" – as que são críticas para garantir diferenciação nos mercados; mantendo o investimento necessário em actividades de "keep up" – as que são críticas para manter o negócio "a correr".

A CGI têm uma abordagem integrada end-to-end à Modernização, cobrindo todas as componentes do IT: Centro de Competência, Centro de Entrega, Desenvolvimento Aplicacional, Manutenção de infra-estruturas.

(*) Exemplo real de aplicações interligadas, requerendo análise detalhada para determinar a melhor estratégia de migração

"Executives are confronted by the need to fund "keep up" activities—those activities essential to run the business— without starving "step up" activities—those needed to change the business."

"**Leading companies are leveraging partnerships to drastically reduce their "keep up" expenditures and divert resources to where IT enables transformation**."

João Baptista, Penny Hembrow | CGI

CYBER SECURITY

NÃO ENTRE NESTA LUTA SOZINHO!

A ciber-segurança não diz respeito apenas a segurança tradicional em TI, mas também à utilização de tecnologia para o combate ao crime e à fraude, de forma transversal e aplicável a todos os sectores.

Permite também que os serviços digitais sejam utilizados com confiança.

Num mundo digital, a preocupação com a preservação da segurança é um *must have* para negócios e sociedades.

A CGI oferece uma suite de serviços de segurança que permitem avaliar o risco, proteger o negócio e infraestrutura permitindo às organizações operar com confiança.
Somos parceiros das principais organizações de defesa a nível global.

35% dos executivos acredita que a sua empresa pode ser alvo de uma **falha de segurança** nos próximos **12 meses.**
O prejuízo médio de cada é de cerca de **1,5M** de Euros.

68% dos executivos **planeam confiar a sua estratégia de segurança** a **consultores externos.**

EXPERIENCIE OS BENEFÍCIOS

DT Inspired Day

Vamos provar o valor da nossa metodologia de Digital Transformation às suas pessoas e envolvê-las no processo.
Durante um dia vamos realizar duas sessões em que vamos debater e alinhar ideias e conceitos ao redor de tópicos de transformação digital.
Deverá ser possível identificar Embaixadores para a Digital Transformation.

EM QUE CONSISTE?

- 1 sessão de preparação conjunta
- 2 sessões no mesmo dia
- 2 *Strategist & Visual Thinkers* da CGI
- 1 Equipa vossa (vários *stakeholders*)

ENTREGAMOS

- 1 relatório com resumo das sessões

DT Proof-of-Value

Vamos avaliar desafios específicos já identificados na sua organização e aplicar metodologias de transformação digital, gerando o debate conjunto e demonstrando o valor da mesma.
Esta sessão será moderada por especialistas da equipa de Digital Transformation da CGI, com a participação de pessoas da sua organização, competentes para endereçar o tema ou temas em análise.

EM QUE CONSISTE?

- 2 sessões de preparação conjunta
- 1 sessão de um dia
- 2 *Strategist & Visual Thinkers* da CGI
- 1 *Facilitador* da CGI
- 1 Equipa vossa (vários *stakeholders*)

ENTREGAMOS

- 1 experiência que comprova a eficácia da metodologia
- 1 relatório de conclusões

DT Quick Scan

Vamos avaliar o grau de preparação da organização, as iniciativas em curso e projectadas, envolvendo os *stakeholders* mais relevantes para caracterizar o estado da arte.
Ao longo de uma semana iremos trabalhar em conjunto, utilizando metodologias de Digital Transformation, com o objectivo de entregar uma perspectiva partilhada e objectiva que defina uma base de partida para iniciativas futuras.

EM QUE CONSISTE?

- 1 sessão de preparação conjunta
- 5 dias de trabalho conjunto
- 3 *Strategist & Visual Thinkers* da CGI
- 1 Equipa vossa (vários *stakeholders*)

ENTREGAMOS

- 1 relatório de conclusões

ALGUMAS REFERÊNCIAS DE PROJECTOS DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

REFERÊNCIAS

Volkswagen Autoeuropa

Criação e implementação de um sistema de gestão de ideias e melhoria contínua de processos de *governance* associados. A CGI foi também responsável pela gestão da mudança e comunicação do projecto de forma a facilitar a adoção e aprendizagem dos funcionários na utilização do sistema.

RESULTADOS

- Taxa de contribuição de ideias muito elevada
- Níveis de poupança operacional acima dos 6M€ no primeiro ano e meio de funcionamento
- Medição de *KPIs* e *Business Intelligence*
- Processos de *Governance* auditáveis
- Plataforma flexível evolutiva

OZ ENERGIA

Realização de workshops criativos para definição do *landscape* dos sistemas de informação da OZ Energia e alinhamento com a visão estratégica da organização.

RESULTADOS

- Definição do *landscape* de IT
- *Roadmap* de implementação
- Alinhamento estratégico do plano de IT com os objetivos de negócio da OZ Energia
- Utilização de métodos colaborativos e de *design thinking.*

edp

Desenho da experiência do futuro do cliente EDP. Este trabalho desenvolveu a linha de experiência (*customer journey*) do cliente EDP no futuro próximo, descrevendo conceitos/ momentos de interação com a EDP e possíveis parceiros, detalhando alguns canais inovadores tais como os documentos interativos e vídeos personalizados.

RESULTADOS

- Pontos de interação detalhados e orquestrados em torno da experiência do utilizador
- Definição de visão estratégica de transformação de canais existentes de forma a suportar uma nova experiência
- Definição inicial para construção de um *roadmap* do cliente de *utilities* no futuro próximo

REFERÊNCIAS

galp energia

Co-criação e implementação do portal SmartGalp – um portal inovador para o consumidor de *bundle* tri-fuel (gás, electricidade e combustível) associado à monitorização em tempo real de consumos e introdução de aspetos de competição (*gamification*) em torno da eficiência energética.

RESULTADOS

- Nível de usabilidade muito alto (aferido por *benchmarking* em inquérito SUS)
- *Look&feel* dinâmico em *canvas* 3D
- Monitorização em tempo real dos consumos
- Visualização de dados e exploração dos mesmos de forma dinâmica
- Atuação remota sobre dispositivos eléctricos

endesa

Desenho, implementação e melhoria contínua dos canais de comunicação com o cliente em Portugal, incluindo Portal Público, Portal do Cliente, Configurador da Oferta, Portal da Contratação, Fatura em papel e digital, e Portal Mobile.

RESULTADOS

- Elevados níveis de usabilidade com processos de melhoria contínua associados
- Visão holística da experência do cliente ao logo do seu ciclo de vida e dos canais existentes
- Simplificação dos processos de configuração e contratação da oferta para aumento da taxa de conversão online

UNITEL

Testes de usabilidade e redesenho da interação do sistema de gestão documental da organização, incluindo a redefinição de processos de negócio para otimização dos fluxos de aprovação associados.

RESULTADOS

- Desenho da fatura centrada no cliente com *feedback* muito positivo nos testes piloto ao nível da usabilidade e *look&feel*
- Flexibilidade e capacidade de escala para representar um número infinito de serviços de várias tipologias em uma só fatura
- Redução nos custos operacionais de impressão e envio dos documentos
- Alinhamento da linguagem (verbal e desenho) com a imagem online

REFERÊNCIAS

CGI

Desenvolvimento de interface para o utilizador e aplicação móvel de uma plataforma de monitorização e controlo de portfolios de energias renováveis. (**R**enewables **M**anagement **S**ystem). Desenvolvimento de portal de monitorização de redes inteligentes de energia, gás e água. (**Sm@rtering**)

RESULTADOS

- Plataforma de *analytics* que permite a visualização de dados em formato de *dashboards*, receção de alertas para eventos na rede e outros
- Plataforma mobile que permite a visualização do *dashboard* em qualquer lugar
- Otimização de redes inteligentes de *utilities* e monitorização em tempo real.

vodafone Ireland

Redesenho da fatura de cliente residencial utilizando métodos de desenho centrado no utilizador (testes de *Eye-tracking* e *Think-Aloud*, *workshops* de desenho colaborativo com clientes finais, *focus group*s). Acompanhamento da implementação com fornecedor parceiro.

RESULTADOS

- Desenho da fatura centrada no cliente com *feedback* muito positivo nos testes piloto ao nível da usabilidade e *look&feel*
- Flexibilidade e capacidade de escala para representar um número infinito de serviços de várias tipologias em uma só fatura
- Redução nos custos operacionais de impressão e envio dos documentos
- Alinhamento da linguagem (verbal e desenho) com a imagem online

BBVA Bancomer

Desenvolvimento de aplicação móvel para o segmento de banca privada, com a funcionalidade de classificação da satisfação do cliente na realização de operações na banca de retalho; Disponibilização de um sistema de mensagens com notificações *push* e de plataforma de estratégia na gestão de investimentos

RESULTADOS

- Personalização do acesso às contas e investimentos na banca privada
- Os clientes passaram a ter um meio de manifestar rapidamente a sua satisfação com os serviços prestados em canais não presenciais
- Redução de custos de comunicação por SMS
- Novas e atualizadas plataformas de *mobile banking*

REFERÊNCIAS

cajamar CAJA RURAL

Redesenho do relatório anual de investimento para clientes e implementação no formato de documento interativo. Levantamento de requisitos e desenho iterativo da solução.

RESULTADOS

- Otimização da arquitetura de informação de forma a reduzir o peso do documento e o seu número de páginas, proporcionando um modelo de navegação *drill-down* no qual o utilizador obtém informação de forma progressiva.
- Introdução de funcionalidades que permitem ao utilizador uma utilização interativa, tais como: filtro informação, conteúdos multimédia, navegação

vodafone Portugal

Desenho e implementação do catálogo de pontos Clube Viva sobre a tecnologia de documento interativo e redesenho da fatura de cliente residencial e empresarial através de um processo colaborativo e centrado no cliente.

RESULTADOS

- Documento de fatura centrada nas necessidades do cliente final e alinhada com os objetivos de negócio
- Simplificação da revista Clube Viva passando a canal de comunicação bidirecional com 1 página; conteúdo personalizado e enviado por email (anteriormente apenas acessível pelo portal)
- Introdução de mecanismos de deteção de clique dentro do *.pdf* para dados relevantes do negócio e *Business Intelligence*

LUSITANIA SEGUROS

Redesenho do aviso/recibo para o ramo automóvel e de imóveis, num processo de desenho iterativo e colaborativo no qual estiveram envolvidos os *stakeholders* do projeto. Implementação do aviso/recibo no formato interativo.

RESULTADOS

- Potenciação dos serviços do portal de cliente através da introdução de *shortcuts* contextuais, tais como: adesão ao débito direto, alteração de morada, entre outros.
- Ferramenta de análise que permite à Lusitânia extrair dados analíticos referentes à utilização do aviso/recibo interativo.

CGI

Experience the commitment®

Thank you

CGI

Experience the commitment®