



Intelligent outsourcing - IT og forretningsstøttetjenester

Computerworld Event
CIO Forum Sourcing
27. august 2015

© CGI Group Inc.

CGI

Experience the commitment®

CGI er en global leverandør av ende-til-ende IT- og forretningsstøttetjenester

High-End forretnings- og
IT-konsulent-
tjenester

68,000 ansatte,
75% aksjeeiere

400 kontorer
i 40 land

Systemintegrasjon,
IT- og BPS
outsourcing

60+ Mrd. NOK
årlig omsetning

4,500 kunder
over hele verden



Verdens 5. største uavhengige IT- og BPS-selskap





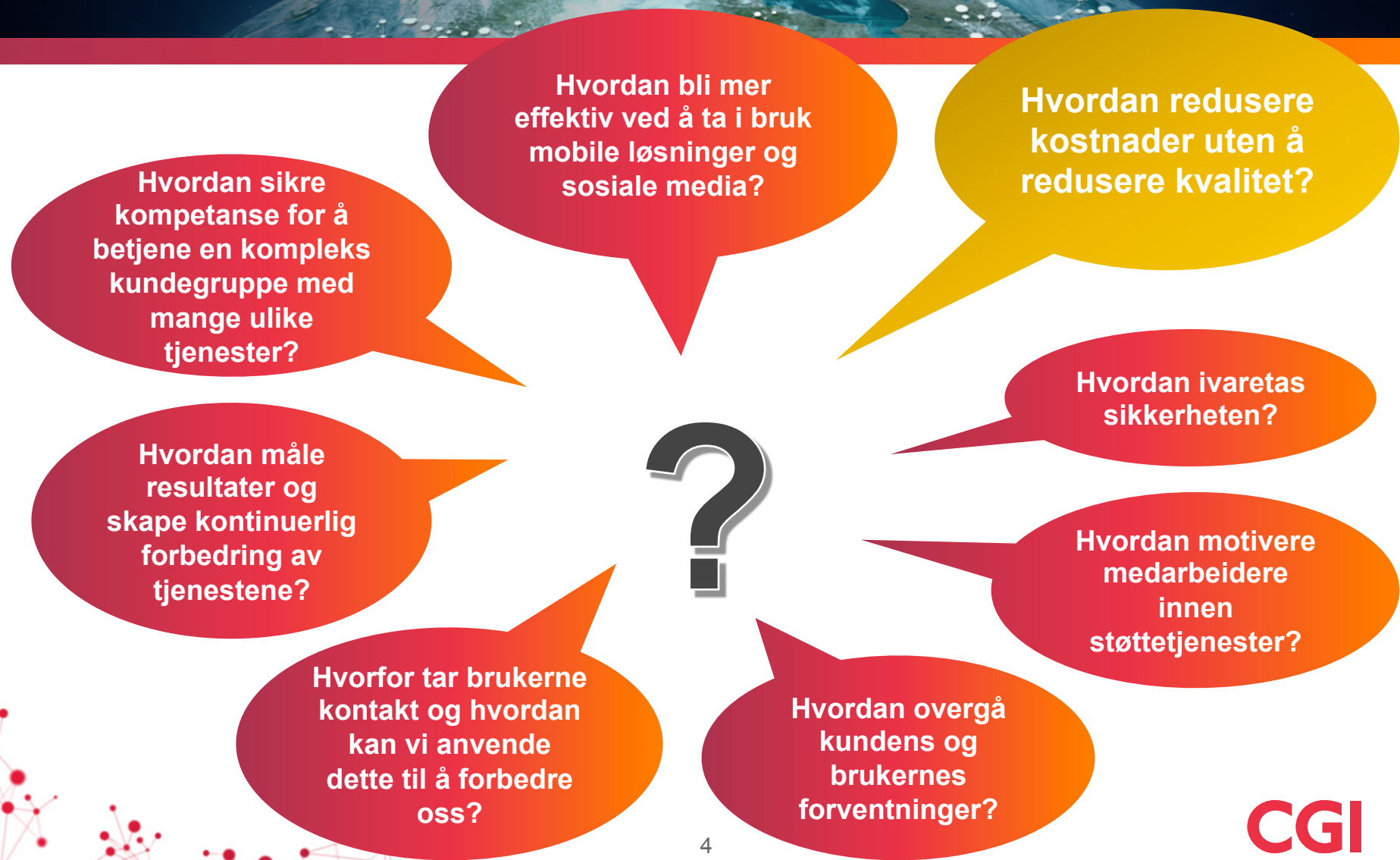
John Gaute Laland
Service Delivery Manager, CGI

john.laland@cgi.com

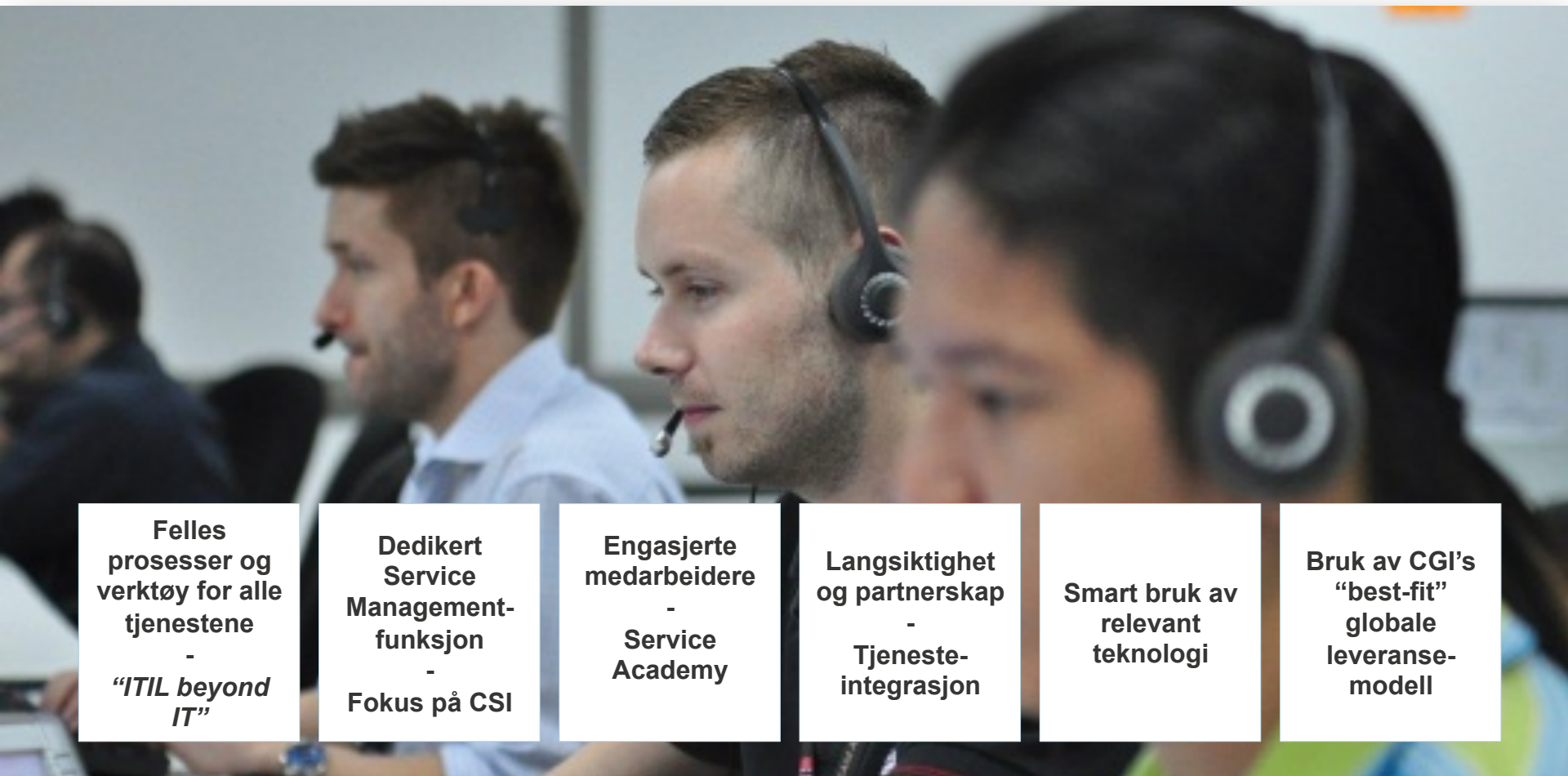
www.cginorge.no



Hva ønsker kundene



Intelligent Outsourcing



Felles
prosesser og
verktøy for alle
tjenestene
-
*“ITIL beyond
IT”*

Dedikert
Service
Management-
funksjon
-
Fokus på CSI

Engasjerte
medarbeidere
-
Service
Academy

Langsiktighet
og partnerskap
-
Tjeneste-
integrasjon

Smart bruk av
relevant
teknologi

Bruk av CGI's
“best-fit”
globale
leveranse-
modell

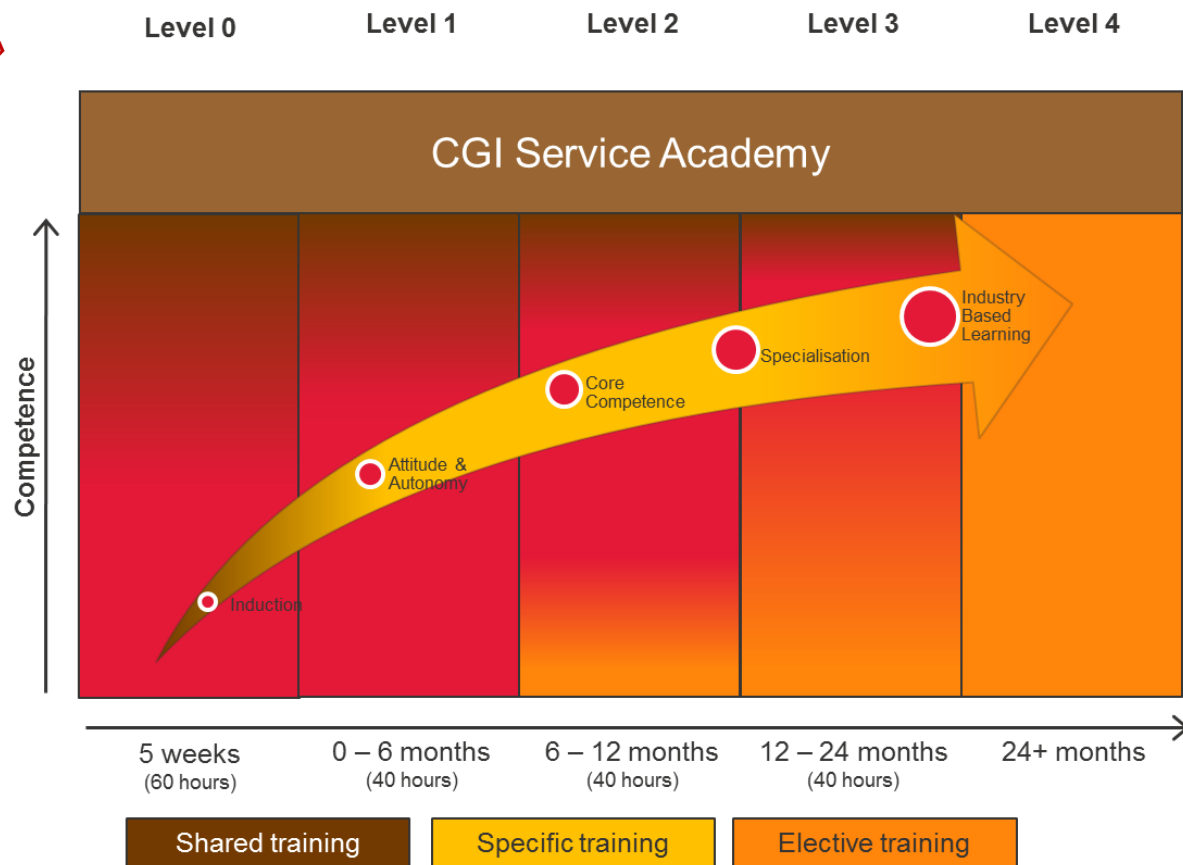


CGI Service Academy

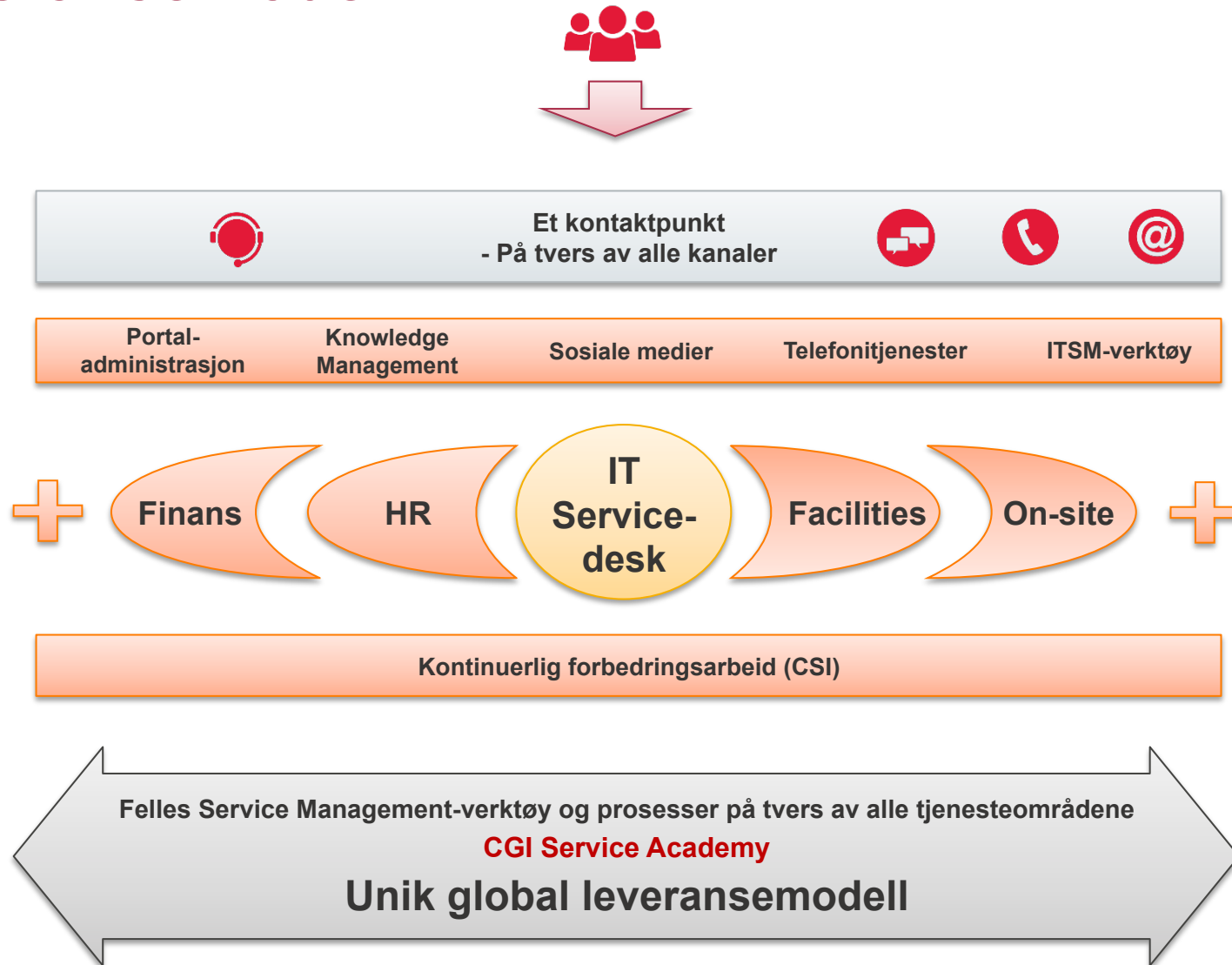
Rammeverk for opplæring og kompetanseheving

«Hire for attitude, train for skill»

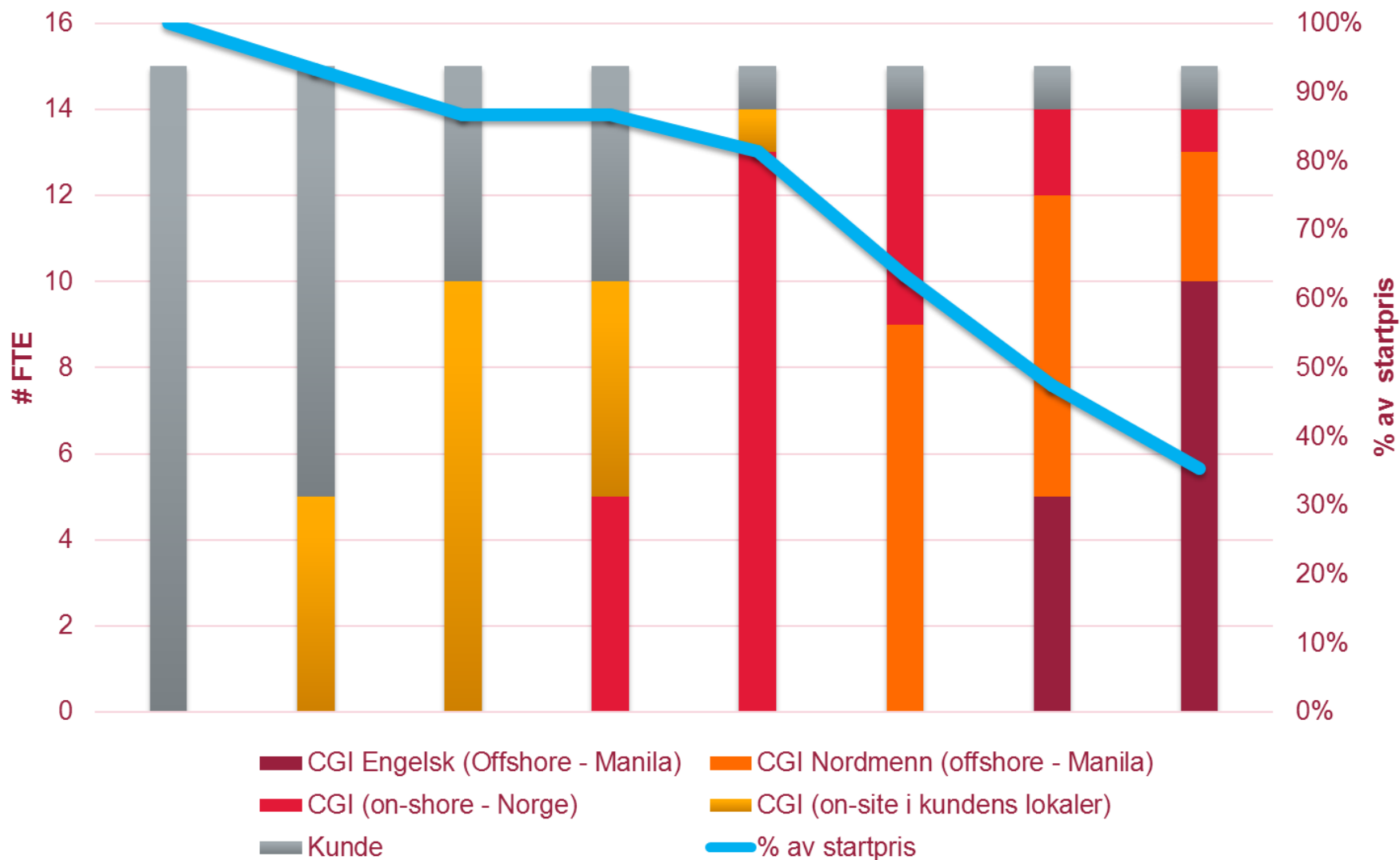
- 5-ukers introduksjonsprogram
- Fellesopplæring på tvers av alle tjenesteområder og kunder
- Tjeneste- og kundespesifikk opplæring
- Valgfri opplæring med mål om å promotere individuelt initiativ
- Tett kobling mellom Academy og CGIs karriereutviklingsprogram
- Ekstern kursing og sertifiseringer



Leveransemodell



CGIs unike globale leveransemodell

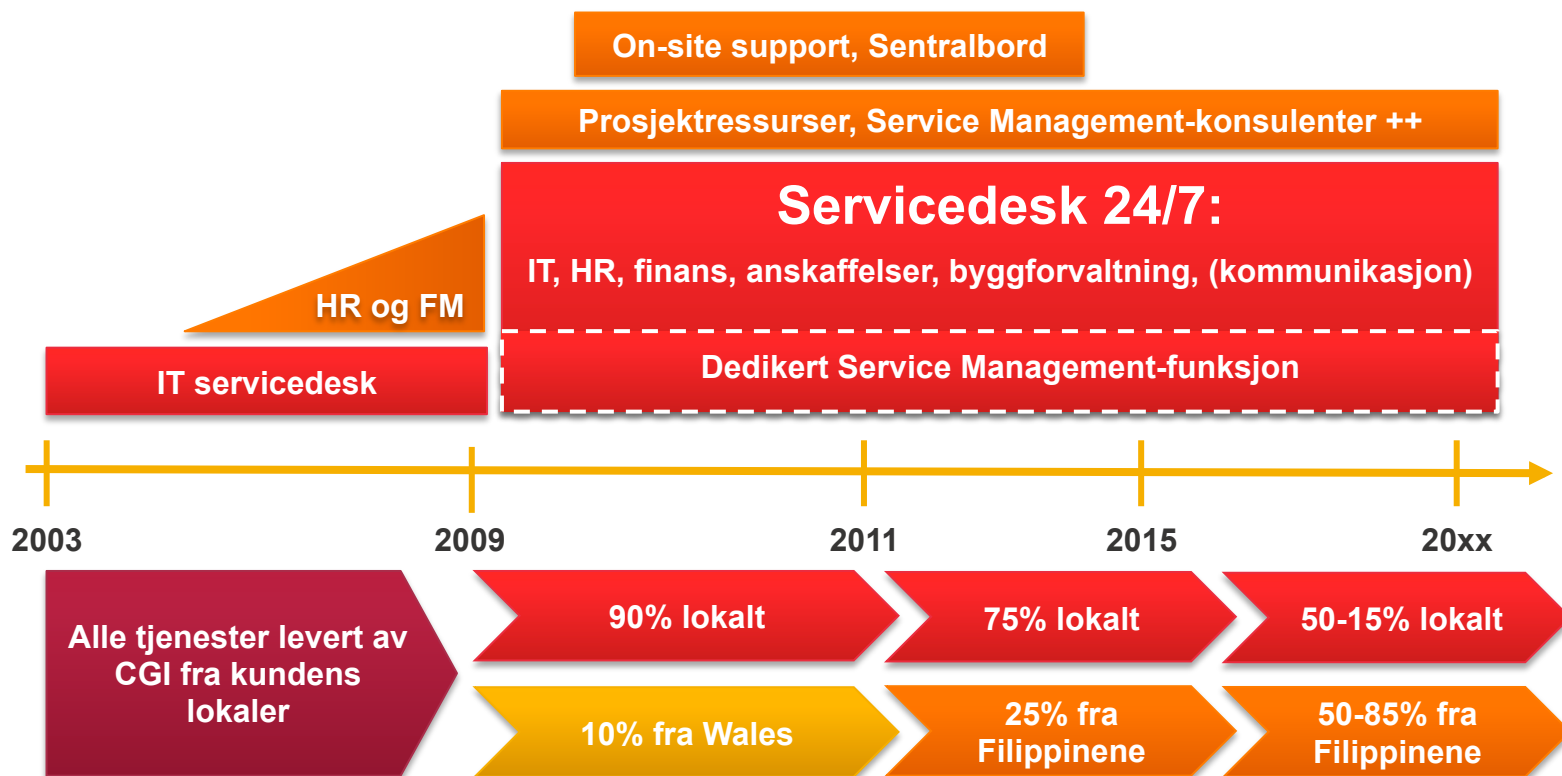




CGIs «best-fit» **globale leveransenettverk** bruker samme styringsmodell på tvers av onshore, nearshore og offshore sentre for **konsistente resultater**

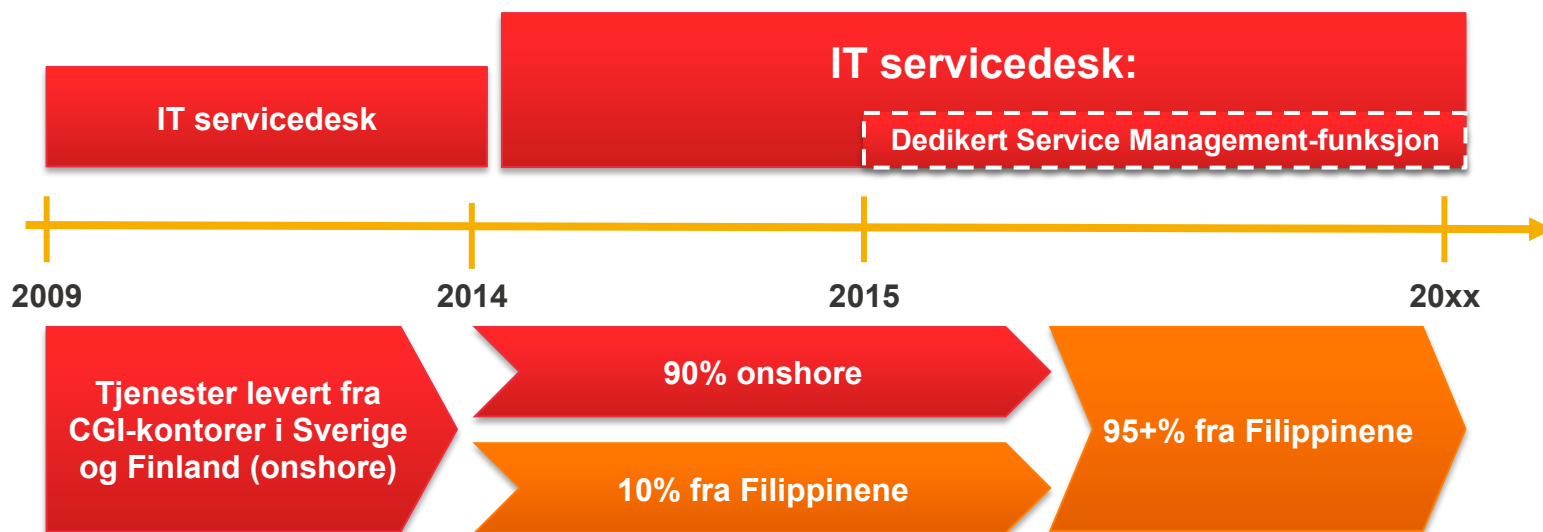
Kundeeksempel: Statoil ASA

- Høy kvalitet
- Krevende KPIer
- Kostnadsreduksjon



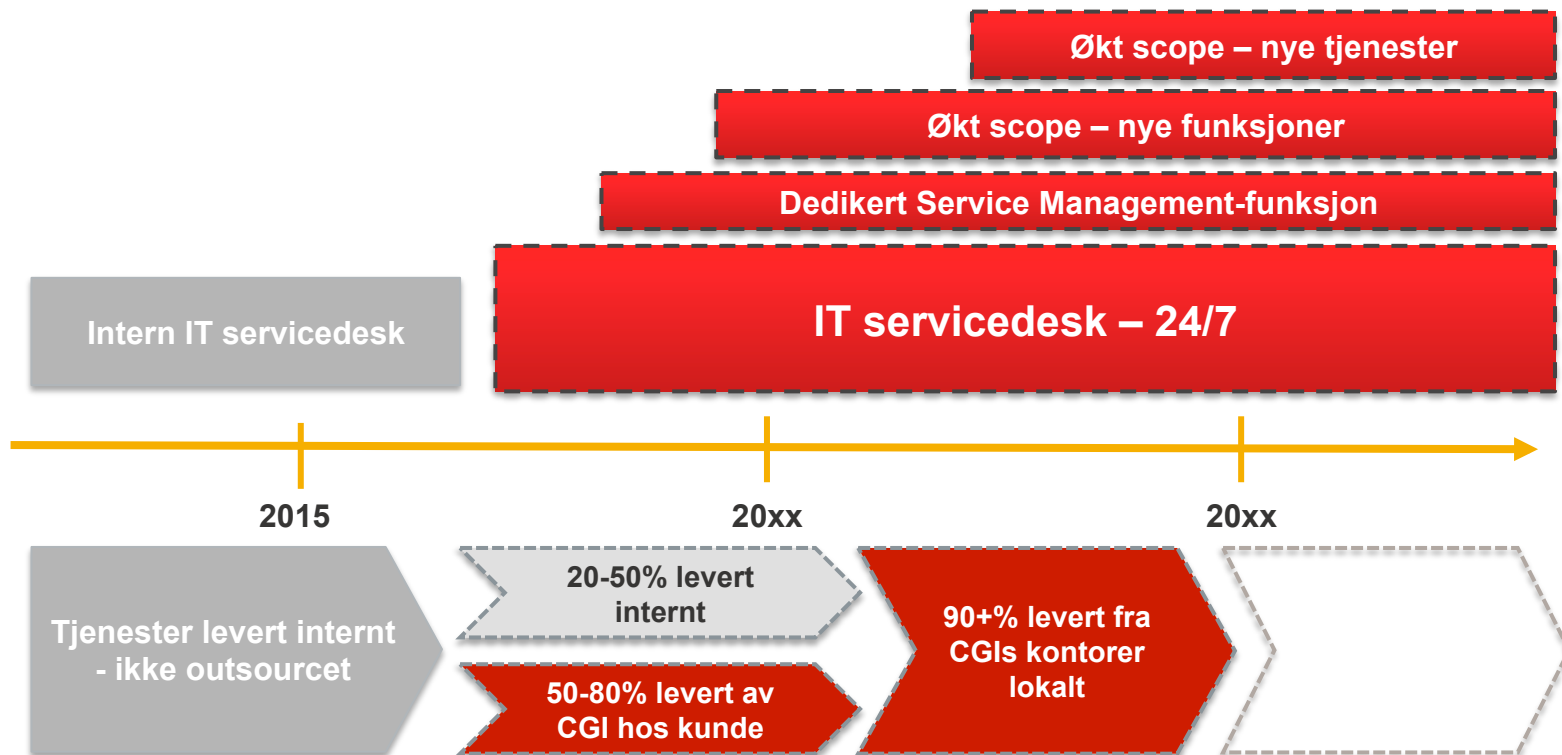
Kundeeksempel: Svensk telekom-aktør

- Lagt vekt på brukeropplevelse og muligheten til å skreddersy tjenester og innhold etter fremtidige krav
- Økt bruk av engelskspråklige tjenester
- Kvalitet



Kundeeksempel: Skatteetaten

- Kjøp av tjenester
- Utviklingsmuligheter
- Kvalitet



Kvalitet og resultater

5,2/6,0

SNITT SCORE
FRA BRUKERNE

97 %

AV ALLE
TELEFON-
SAMTALER
BESVART INNEN
30 SEK

67 %

AV ALLE IT-
HENVENDELSER
LØST AV CGI
SERVICEDESK

**KONTINUITET
OG
FLEKSIBILITET**

**REDUSERER
KOSTNADER
20-70%**

Takk for oppmerksomheten!



CGI

Experience the commitment®