

# CGI Unify360

## Gestion déléguée unifiée des TI hybrides

**CGI**

La force de l'engagement<sup>MD</sup>

**A** lors que les environnements de TI deviennent de plus en plus complexes et hybrides, les entreprises ont besoin de niveaux de soutien plus élevés. Ils ont besoin d'avoir accès au savoir-faire et à un service rapide. Cependant, le fait d'attirer, de former et de fidéliser le personnel le mieux qualifié dans un environnement en constante évolution peut s'avérer être un défi de taille.

Notre suite de gestion des TI hybrides CGI Unify360 offre un éventail complet de services de gestion déléguée pour appuyer les activités courantes de gestion de services de nos clients, atténuant leur besoin de trouver eux-mêmes des ressources et des solutions.

Toute relation de gestion déléguée devrait être synonyme de service uniforme, proactif, rapide et de qualité. Chez CGI, nous avons à cœur la gestion déléguée. C'est pourquoi nous offrons une approche étroitement personnalisée dans le but de fournir des services complets qui couvrent tous les aspects de votre infrastructure en un seul système (la plateforme de TI hybrides CGI Unify360), de cibler de manière proactive les points à améliorer pour une meilleure efficacité, et de produire les résultats escomptés.

Nous offrons des services de gestion déléguée complète ou partielle à la fois sur site et en environnement infonuagique. Voici quelques-uns des principaux services qu'offre CGI.

### Gestion déléguée en services de TI/Gestion déléguée intégrée en services de TI (ITSM)

Fondés sur des processus ITIL<sup>1</sup>, nos services de gestion déléguée CGI Unify360 offrent la visibilité et le contrôle nécessaires pour atteindre une performance opérationnelle uniforme et de grande qualité.

- Un portail de services entièrement intégré pour la gestion des incidents, des requêtes et des demandes, qui comprend la production de rapports automatisés des ententes sur les niveaux de service, des flux de travaux d'approbation et des modèles de flux des travaux d'exécution.
- Un tableau de bord d'entreprise qui permet de gérer l'information en temps réel grâce à un large éventail de vues et d'options en cascade.



### PRINCIPAUX AVANTAGES

- Permet à l'organisation des TI de se concentrer sur les exigences plutôt que sur l'exécution
- Améliore le contrôle grâce aux niveaux de service et aux mesures établies pour la production de rapports
- Fournit les services convenus au prix convenu
- Transfère la responsabilité des risques liés à la prestation de services au fournisseur – indicatif en matière de productivité
- Fournit un modèle opérationnel moins coûteux que des modèles internes ou d'augmentation des effectifs
- Établit une relation claire entre le service et son coût
- Favorise la planification des TI et la consignation des connaissances

<sup>1</sup> ITIL® est une marque déposée de AXELOS Limited.  
Axelos® est une marque déposée de AXELOS Limited.

- Un système de surveillance performant qui offre un degré de transparence inégalé et des systèmes intégrés qui surveillent et proposent des résolutions, ce qui permet à CGI de se démarquer dans le domaine de la gestion déléguée de services en TI.

### Centre d'assistance

Les options d'assistance complètes et flexibles de CGI permettent à nos clients de choisir le niveau de service dont ils ont besoin. Notre soutien des services en gestion déléguée s'intègre de façon transparente et rentable aux capacités existantes à l'interne. Nos centres d'assistance sont établis sur trois continents, couvrant ainsi tous les fuseaux horaires.

Les incidents sont enregistrés dans notre portail de gestion des incidents fondé sur une bibliothèque d'infrastructure des TI (ITIL) qui assure la traçabilité et la gestion structurée des incidents, des problèmes, des configurations, des modifications et des versions.

### Gestion déléguée des services de sécurité (centre d'exploitation de réseau/centre de gestion de la sécurité)

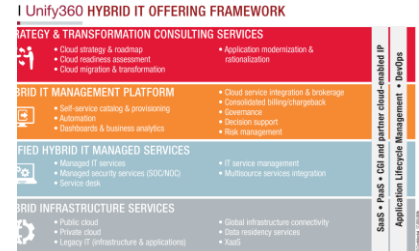
La gestion déléguée des services de sécurité de CGI assure le suivi, protège et rend compte du statut de sécurité des ressources informatiques, y compris les données de sortie des systèmes de garde et de défense intégrés à votre environnement TI hybride. La détection précoce des vulnérabilités est rendue possible grâce aux renseignements précis tirés des analyses par balayage du système d'exploitation, des applications et de la base de données. Nos équipes locales et spécialisées peuvent compter sur nos centres mondiaux de gestion de la sécurité et d'exploitation de réseau qui maintiennent une infrastructure à la fine pointe. Parmi les services offerts, on peut citer la gestion des incidents et des événements liés à la sécurité, la gestion de la vulnérabilité, des services de prévention et de détection des intrusions, des services de protection des terminaux, et la surveillance de l'intégrité des fichiers et de la configuration.

### Intégration et gestion des services dans un environnement multifournisseurs

La gestion de services en TI au sein d'un modèle multifournisseurs est de plus en plus complexe. CGI peut soutenir presque tous les rôles et les fonctions d'intégration et de gestion des services dans un environnement multifournisseurs grâce aux services ci-dessous.

- **Conseils stratégiques** pour élaborer un plan et une feuille de route en collaboration avec le client en vue d'assurer une mise en œuvre et une gestion efficace des services
- **Soutien au chef de la direction informatique** pour la gestion des fournisseurs de services en TI et la prestation de services courants, ainsi que pour la transformation à long terme

## UNIFIEZ VOTRE UNIVERS TI



La suite de gestion des TI hybrides CGI Unify360 permet la gestion globale des services à la fois sur site et dans le nuage. Elle offre un portefeuille de services-conseils en gestion, des services de gestion déléguée et des options d'infrastructure, ainsi qu'une plateforme de gestion unique pour les activités, le courtage, la gouvernance et la sécurité. Elle permet également de faciliter le développement et l'exploitation (DevOps) et d'autres pratiques de transformation.

### À PROPOS DE CGI

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services en technologie de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires au monde. Nous aidons nos clients à devenir des organisations entièrement numériques et axées sur le client grâce à des services-conseils stratégiques en management et en TI et à des services d'intégration de systèmes et d'impartition transformationnelle. Ces services sont conjugués à notre approche unique de proximité client et au modèle mondial de prestation de services le mieux adapté.

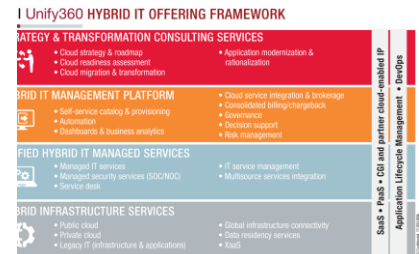
Pour en savoir davantage à propos de CGI, visitez le site [www.cgi.com](http://www.cgi.com) ou écrivez-nous à [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com).

- **Gestion de la transition** pour aider les clients à acquérir les compétences nécessaires pour piloter leur propre fonction d'intégration et de gestion des services dans un environnement multifournisseurs, pour ensuite effectuer la transition lorsqu'ils sont prêts
- **Structure de gestion** pour soutenir les dirigeants et les utilisateurs des TI et favoriser la communication ouverte, la responsabilisation, la résolution de problèmes et l'alignement aux objectifs d'affaires
- **Ententes sur les niveaux opérationnels** pour définir la façon dont les fournisseurs offriront les services, participeront à la mise en œuvre des changements et au règlement des différends, produiront des rapports sur leurs activités et seront gérés par la fonction d'intégration et de gestion des services dans un environnement multifournisseurs
- **Centre d'assistance spécialisé** pour établir un point de contact unique entre les utilisateurs et les fournisseurs de services

## UNE APPROCHE COMPLÈTE ET DE QUALITÉ

Lorsque nos services-conseils en gestion de la transformation sont combinés à la plateforme de gestion unifiée et aux services d'infrastructure, nous offrons une solution complète pour la gestion de vos environnements TI hybrides, en tant que partenaire unique responsable. Tous les processus sont fondés sur le Project Management Body of Knowledge (PMBOK®) du Project Management Institute ainsi que sur les meilleures pratiques de l'industrie, y compris ITIL®, SEI-CMMI, COBIT et ISO 9001. Notre Cadre de gestion du partenariat client fournit les méthodologies nécessaires à la gestion et au soutien de toutes les ententes d'impartition (externalisation), peu importe leur envergure. Notre approche mise sur une harmonisation des fonctions d'affaires et technologiques, favorise la responsabilisation, le contrôle et la prestation de services. Elle est fondée sur un partage optimal des responsabilités et va au-delà des modèles traditionnels qui mettent l'accent sur l'approvisionnement et l'arbitrage des coûts de la main-d'œuvre.

## UNIFIEZ VOTRE UNIVERS TI



La suite de gestion des TI hybrides CGI Unify360 permet la gestion globale des services à la fois sur site et dans le nuage. Elle offre un portefeuille de services-conseils en gestion, des services de gestion déléguée et des options d'infrastructure, ainsi qu'une plateforme de gestion unique pour les activités, le courtage, la gouvernance et la sécurité. Elle permet également de faciliter le développement et l'exploitation (DevOps) et d'autres pratiques de transformation.

## À PROPOS DE CGI

Fondée en 1976, CGI est l'une des plus importantes entreprises de services en technologie de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires au monde. Nous aidons nos clients à devenir des organisations entièrement numériques et axées sur le client grâce à des services-conseils stratégiques en management et en TI et à des services d'intégration de systèmes et d'impartition transformationnelle. Ces services sont conjugués à notre approche unique de proximité client et au modèle mondial de prestation de services le mieux adapté.

Pour en savoir davantage à propos de CGI, visitez le site [www.cgi.com](http://www.cgi.com) ou écrivez-nous à [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com).