

# Mise en œuvre d'un prototype de centres de

Fondée en 1976, CGI est un fournisseur mondial de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires qui offre des services-conseils en management ainsi que des services d'intégration de systèmes et d'outsourcing.

Avec 69 000 professionnels présents dans 40 pays et répartis dans 400 bureaux partout dans le monde, nous conjugons une présence locale à un vaste éventail d'expertises. Voilà la force de notre engagement.

## OFFRE DE STAGE

Ville : Rennes puis Paris

Contact : Elodie DELUGEARD

## OBJECTIFS DU STAGE

- Découvrir les domaines de la Gestion de la Relation Client (CRM) et des centres de contacts (CTI),
- Participer à un projet d'intégration de canaux digitaux de relation client, autour d'un progiciel de centre de contacts (Vocalcom)

## CONTEXTE

Ce stage se déroulera au sein du centre de compétences Centres de Contacts de CGI, et vous permettra de collaborer avec de grands comptes nationaux dans des domaines variés : Finance, Télécom, Assurances, Industrie... Il vous permettra d'appréhender le métier de consultant autour de mise en place de solutions de CTI (Computer Telephony Integration).

Vous serez encadré par un Manager, intégré à une équipe projet et pourrez vous appuyer sur les compétences des consultants, experts et développeurs expérimentés.

## MISSIONS

Compréhension des enjeux clients, apprentissage des besoins spécifiques de notre métier

Apprentissage du cadre méthodologique adapté pour ce projet, sécurité et confidentialité attendues, et des outils (JEE, solutions Vocalcom et Microsoft Skype for Business, CRM, poste de travail ...)

Prise de connaissance du contexte et documentation

Assistance à la modélisation de processus métier simples, et rédaction de spécifications détaillées

Étude de faisabilité et déclinaison des différents scénarios

Participation au développement d'une ou plusieurs fonctionnalités ciblées, en fonction des priorités et arbitrages planning.

Assistance à la recette utilisateur



## PROFIL

Formation école d'ingénieur, université ou de commerce (Bac +5)

Autonomie, travail en équipe, écoute, esprit critique et constructif, dynamisme, capacité à prendre du recul.

Connaissance des langages de programmation logicielle (JEE, Javascript, XML, SQL...)

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux : CGI recrute.

[www.cgi-recrute.fr](http://www.cgi-recrute.fr)