

# Conseil & Intégration : Centre de Contacts

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.

## OBJECTIF DU STAGE

Ce stage de fin d'études vous permettra d'appréhender le métier de consultant autour de la mise en place de solutions de gestion intelligente de Business Process, appliquées à la Relation Client.

Ce stage se déroulera au sein du centre de compétences Customer Interaction de CGI, qui vous permettra de collaborer avec de grands comptes nationaux dans tous les secteurs d'activité. Vous serez encadré par un Manager et pourrez vous appuyer sur les compétences des consultants.

## MISSIONS

- Appropriation des domaines de la Relation Client Multi-Canal (Téléphonie sur IP, Centre de Contacts ...),
- Prise en main des solutions de gestion des Centres de Contacts et d'intégration des Business Process déjà mises en œuvre,
- Développement d'interfaces M2M spécifiques pour ce socle (Java, .Net, C++), en capitalisant sur les réalisations de l'équipe,
- Packaging et documentation de ces développements.

## PROFIL

- Formation école d'ingénieur (Bac +5),
- Autonomie, travail en équipe, écoute, esprit critique et constructif, curiosité, dynamisme, capacité à prendre du recul.
- Connaissance des langages de programmation logicielle (Java, .Net, C++, SQL...),
- La connaissance du Customer Relationship Management, des Centres de Contacts ou du Business Process Management serait un plus.

## OFFRE DE STAGE

ENTITE : WST  
DUREE : 6 MOIS  
LIEU : RENNES

### Contactez ?

Keiza BARBIN : keiza.barbin@cgi.com  
et Stéphanie LEPEIGNEUL :  
stephanie.lepeigneul@cgi.com

Offre de stage référence :  
ST/RNS/C&I-CC/01

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux : CGI recrute.

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

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

© 2013 GROUPE CGI INC.