

Développement d'un Centre de Contacts hébergé dans le cloud

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

PARIS/CESSON SEVIGNE

Contact

Elodie DELUGEARD

elodie.delugeard@cgi.com

OBJECTIF DU STAGE

Toutes les grandes marques dans tous les domaines (Axa, Orange, etc.) ont des centres de relations clients. Les Data Centers et les solutions Cloud permettent aujourd'hui de répondre en partie aux problèmes de flexibilité des solutions actuelles.

Les buts de ce stage :

- comprendre le fonctionnement et les contraintes d'architecture des centres de contacts (architecture SI et fonctionnelle),
- faire un état de l'art des solutions Cloud et Data Center qui permettraient d'héberger des solutions centres de contacts,
- architecturer une solution basée sur les modèles (model-based design) de relation clients en mode cloud ou semi-externalisée,
- développer les composants qui vont permettre d'intégrer entièrement un centre de contacts de 10 positions cross-canal (voix,email, chat, réseaux sociaux).

Le stagiaire va rejoindre un consultant expert immergé aux cœur des contraintes des grands comptes sur Paris. Il mettra en œuvre les méthodes et techniques acquises et les appliquera aux contraintes des centres de contacts en mode Cloud.

MISSIONS

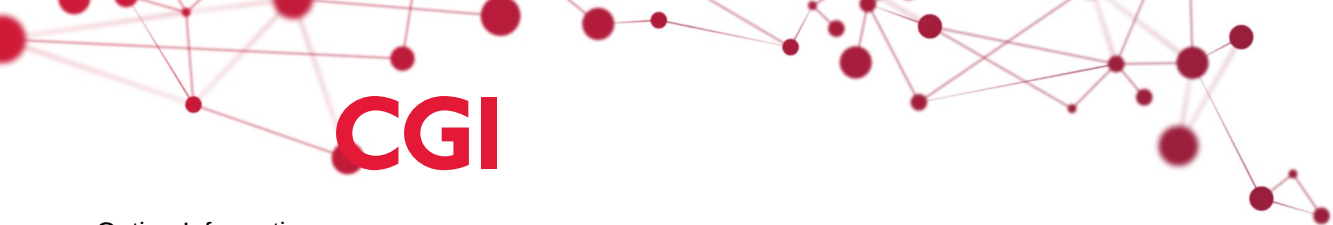
Analyser le domaine des centres de contacts et de la relation clients

Avoir une vision sur les solutions existantes (principalement Genesys)

Proposer et mettre en œuvre une solution innovante et flexible de centre de contacts appliquée à un cas client

PROFIL

De formation supérieure, école d'ingénieur, de commerce ou Université (Bac+4/5)



CGI

Option Informatique
Anglais