



# Présentation Dynamics 365



# Pourquoi une petite entreprise est-elle concernée ?

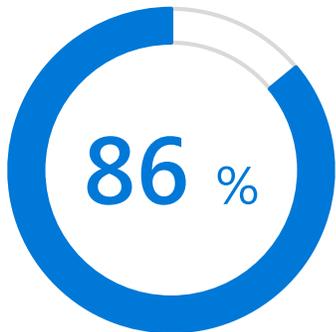
Parce que *l'expérience client* n'a jamais été aussi importante qu'aujourd'hui

→ Se démarquer

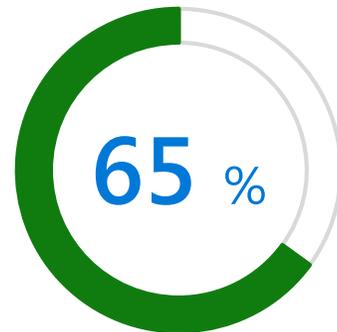
→ Elargir la clientèle et fidéliser les clients

→ Développer l'activité

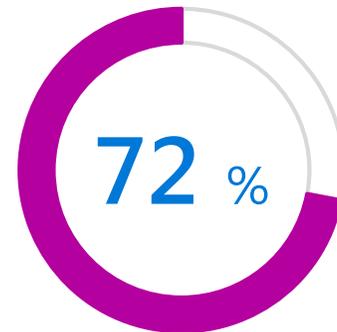
...et dans un monde de plus en plus connecté, la réputation compte plus que jamais.



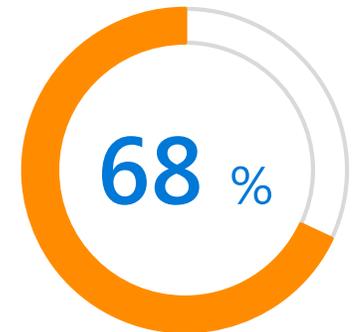
des consommateurs sont prêts à payer davantage pour une meilleure expérience client



des clients ont déjà délaissé une marque en raison d'un mauvais service client



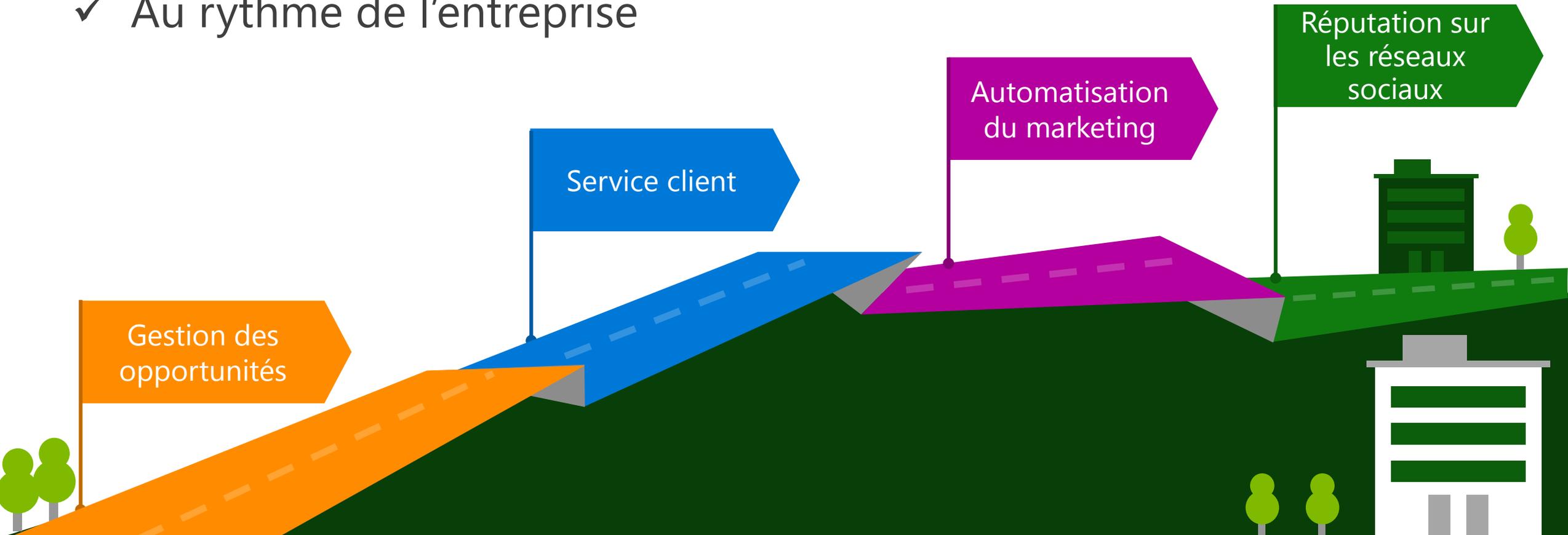
des internautes sont aujourd'hui actifs sur les réseaux sociaux



des internautes font confiance aux avis clients publiés en ligne

# Un chemin facile avec Microsoft Dynamics 365

- ✓ Simple pour les entreprises de toutes tailles
- ✓ Utilise des outils familiers
- ✓ Au rythme de l'entreprise



# Dynamics 365: 3 piliers



Gestion des  
opportunités



Permettre à *chaque membre* d'une organisation d'obtenir facilement les informations dont il a besoin pour améliorer l'expérience client.



Productivité  
en mobilité



Donner aux équipes de vente et de service les moyens d'accomplir au mieux leur travail, où qu'ils soient et quel que soit l'appareil.



Visibilité  
sur les activités



Gagner en visibilité dans l'organisation pour prendre des décisions avisées et développer l'activité.



## Challenge :

Toute personne en lien avec les clients (commerciaux, équipes de support technique, équipe marketing, etc) a besoin d'avoir accès à une connaissance approfondie sur les clients et l'historique.



Solution :

# Permettre à chaque membre d'une organisation d'avoir facilement accès à des informations client complètes et cohérentes.



Rendre les informations disponibles instantanément à l'aide d'outils familiers pour les employés



Donner aux employés un outil unique, centralisant toutes les informations client au même endroit



Instaurer la confiance avec les clients en leur offrant une expérience personnalisée, quel que soit leur interlocuteur au sein de l'organisation

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for an opportunity. The main header shows the opportunity name 'Expressed interest in A. Datum X line of cameras' with a status of 'In Progress' and an estimated revenue of '\$447,000.00'. Below this, a progress bar indicates the current stage is 'Propose'. The interface includes a 'Summary' section with fields for Topic, Contact (Alex Wu), Account (Northwind Traders), Purchase Timeframe (This Quarter), Currency (US Dollar), Budget Amount (\$500,000.00), Purchase Process (Unknown), and Probability (No). A 'System Posts' section lists activities such as 'Add upgrade for Northwind Traders', 'Send list of digital cameras', and 'Make a decision on which product line and quantity'. The right-hand side of the screen shows the 'Stakeholders' list, including Alex Wu (Stakeholder), Bob Hoke (Stakeholder), and Mena Campbell (Decision Maker), as well as the 'Sales Team' with Alex Belzer (Account Manager).

Solution :



Gestion des opportunités

# Intégrer facilement la relation client aux activités quotidiennes des employés.



Vérifier les informations client, organiser sa journée et entrer en contact avec les clients en quelques clics, grâce au CRM et à Office 365



Associer Outlook et Dynamics 365 pour la planification, le suivi et l'envoi d'e-mails aux clients



Maximiser les opportunités en entrant en contact avec les clients en temps réel, grâce aux réunions en ligne via Skype Entreprise

The screenshot displays the Outlook interface with the following elements:

- Office 365 Outlook Header:** Search Mail and People, New, Delete, Archive, Junk, Sweep, Move to, Categories.
- Left Sidebar:** Folders (Inbox: 24, Clutter: 1, Sent Items, New Opportunities, Deleted Items: 58), GROUPS (Northwind Opp, 22K orders of S, 6 orders of Pro).
- Inbox List:** Alex Wu (Today), Northwind Opportun... (Three weeks ago), Veronica Quek; Anne... (Last month), Spencer Low (Older), Shaun Beasley (Older), Alex Wu (Older), 22K orders of SKU JJ... (Older), 6 orders of Product S... (Older).
- Email Content:** "Info on A. Datum line of printers" from Alex Wu to Veronica Quek. Includes a "Track" button and CRM data for Alex Wu (Sales Manager, Business: 555-123-4905, Mobile: 555-555-5559).
- Activity Feeds:** "Next Activity" (Review Proposal), "Case Associated View (1)" (Need help with 3D printer setup), "Opportunity Associated View (1)" (Northwind Opportunity Open).
- Footer:** "Thanks for your time the other day. Can you share some more information on the A. Datum line of printers. We may be looking to expand our order." and "Thank you, Alex Wu".



## Challenge :

Les employés sont de plus en plus mobiles. Il est nécessaire d'être productif où que l'on soit. Les employés ont besoin d'outils leur permettant de travailler facilement où qu'ils soient, que ce soit au bureau, à la maison ou en déplacement.

Solution :



Productivité en mobilité

# Permettre aux employés d'obtenir des informations client où qu'ils soient et quel que soit l'appareil utilisé.



Utiliser le CRM sur les appareils mobiles pour que les employés puissent accéder aux informations client et agir sur ces informations où qu'ils aillent



Permettre aux commerciaux de travailler quand ils le souhaitent sur leurs tablettes et leurs téléphones



Obtenir des informations à jour, quel que soit l'endroit où ils travaillent





Solution :

# Améliorer la productivité des commerciaux et augmenter ainsi le temps passé avec les clients.



Utiliser des processus cohérents et rationalisés qui permettent aux employés d'être plus productifs



Automatiser les tâches répétitives et passer plus de temps à aider les clients



Intégrer de nouveaux membres dans les équipes et les rendre opérationnels rapidement et facilement

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface for a sales opportunity. The title is 'Tile roof design and installation' with an estimated close date of 8/28/2015. The opportunity is currently in the 'Develop (Active)' stage, following 'Qualify' and preceding 'Propose'. A progress bar shows the current stage is active. Below the progress bar, a table lists tasks and their completion status:

Task	Completion Status
Identify Contact	Completed (Eva Corets)
Identify Account	Completed (Fabrikam, Inc.)
Purchase Timeframe	Completed (This Quarter)
Estimated Budget	Completed (\$250,000.00)
Purchase Process	Completed (Committee)
Identify Decision Maker	Completed
Capture Summary	Completed (This is an op...)



## Challenge :

Les dirigeants d'entreprise ont besoin d'une visibilité rapide pour les secteurs nécessitant leur attention.

Ils doivent comprendre ce qui ne fonctionne pas, prendre rapidement des décisions et mettre en place des actions correctives pour s'assurer que leur entreprise atteigne ses objectifs.



Solution :

# Se concentrer sur les objectifs grâce à une vue en temps réel de l'activité.



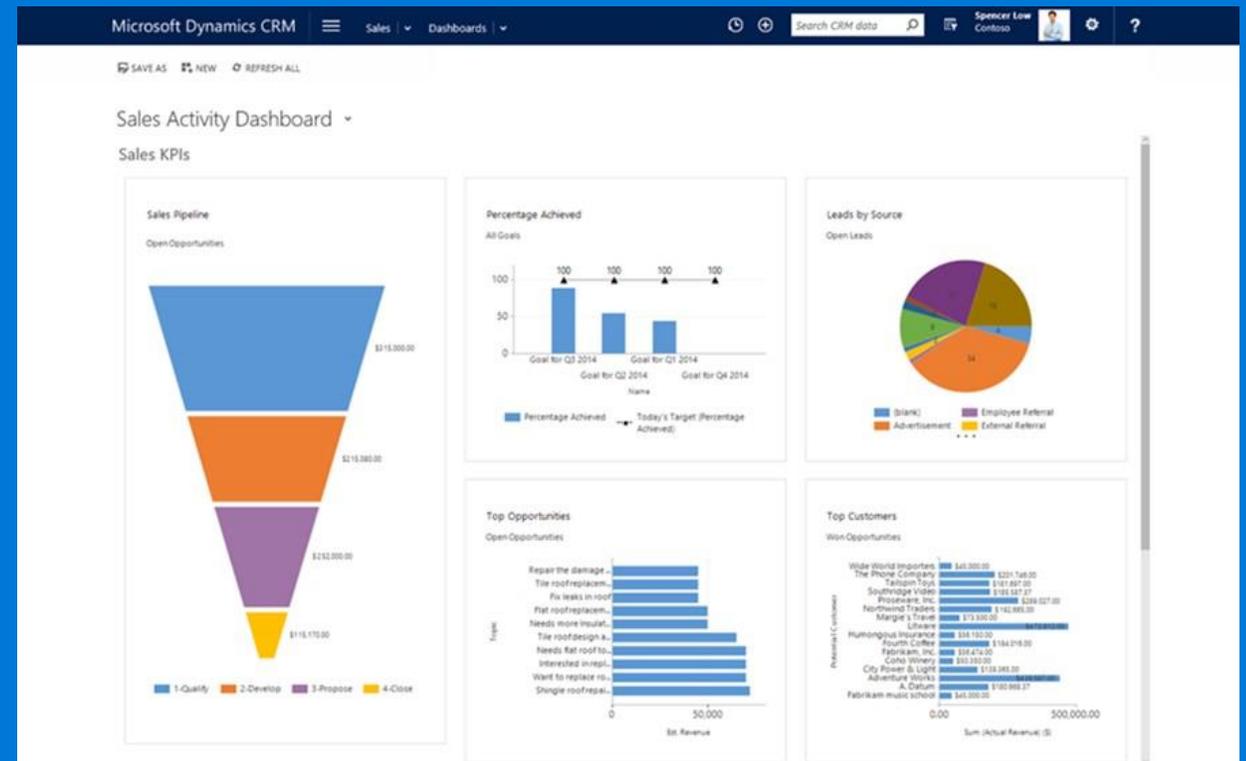
Utiliser des tableaux de bord et des rapports interactifs permettant de visualiser comment se porte l'entreprise



Identifier les domaines qui posent problème et agir, par exemple en repensant une campagne dans les secteurs les moins performants



Mettre rapidement en place des actions correctives pour optimiser les opérations et s'assurer d'atteindre les objectifs de chiffre d'affaires



Solution :

# Détecter de nouvelles opportunités et stimuler la croissance de l'entreprise avec une visibilité accrue.



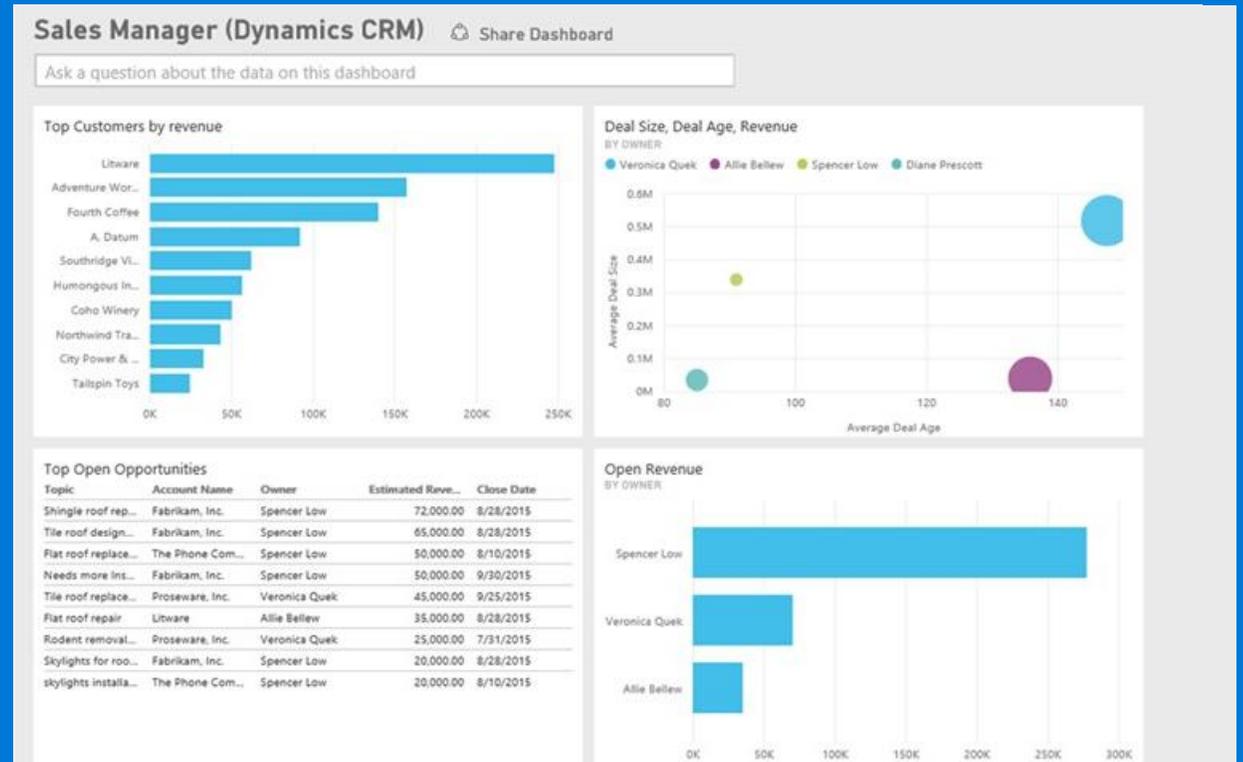
Révéler des opportunités cachées, avec la visualisation des nouvelles tendances de vente



Anticiper les besoins des clients pour vendre de nouveaux produits et services qu'ils sont susceptibles d'acheter



S'assurer que l'équipe commerciale se concentre sur les opportunités les plus rentables et susceptibles de se concrétiser



# Augmenter la valeur de l'entreprise



## Gestion des opportunités

Accéder à des informations client complètes et cohérentes.

Rester en contact avec les clients.



## Productivité en mobilité

Donner aux employés un accès où qu'ils soient et quel que soit l'appareil.

Libérer plus de temps aux commerciaux et augmenter le temps passé avec les clients.



## Visibilité sur les activités

Obtenir une vue en temps réel sur l'activité de l'entreprise.

Détecter de nouvelles opportunités.

# Dynamics 365 et Office 365

## Une solution complète



Obtenez un CRM qui fonctionne parfaitement avec des outils familiers tels qu'Outlook et Excel.



Accédez à l'historique de vos clients, organisez des réunions et connectez-vous en quelques clics.



Appuyez-vous sur une infrastructure Cloud abordable et fournie par Microsoft

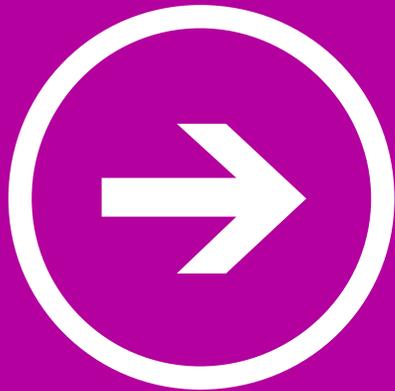
Microsoft  
Dynamics CRM



 Office 365

# Étapes suivantes

Les assets  
à utiliser :



- ✓ Script de vente cross-sell O365
- ✓ Points de discussion et questions à poser
- ✓ Brochure à envoyer au prospect post-call
- ✓ Document « Tout savoir sur le CRM en 5 min »
- ✓ Guide des fonctionnalités
- ✓ Témoignages clients SMB

# Microsoft Dynamics 365

## Recommandations pour la vente auprès des PME

### Vue d'ensemble : Rendre le CRM simple et accessible pour les petites et moyennes entreprises

De nos jours, la majorité des entreprises sait qu'il est essentiel d'offrir une expérience personnalisée aux clients pour conclure des ventes et se démarquer de la concurrence. C'est dans ce contexte qu'intervient le CRM. Mais beaucoup de petites entreprises pensent que le CRM est trop complexe pour leurs besoins. Microsoft Dynamics 365 constitue la solution idéale. Le produit s'adapte aux besoins spécifiques de l'entreprise et offre la flexibilité de n'utiliser que la partie de la solution qui convient au client à un moment donné. Dans de nombreux cas, la meilleure stratégie est de se concentrer sur les éléments de base et de commencer petit. Par exemple, se concentrer d'abord sur les fonctionnalités dans un domaine spécifique tel que la gestion des opportunités, puis passer ultérieurement à des scénarios plus complexes.

### Conseils pour le dialogue

Commencez par identifier un **besoin clé** ou un point faible du client. Orientez ensuite la conversation sur les bénéfices que Dynamics 365 peut offrir dans ce domaine.

<i>Secteur d'intérêt</i>	 Gestion des opportunités	 Productivité en mobilité	 Visibilité sur les activités
<i>Besoin du client</i>	Tous les employés en contact avec les clients ont besoin d'accéder facilement à des informations client cohérentes et détaillées ainsi qu'aux échanges passés.	Une main d'œuvre de plus en plus mobile requiert des outils permettant de travailler facilement partout, que ce soit au bureau, à la maison ou en déplacement.	Les dirigeants ont besoin de visibilité sur les performances de l'entreprise afin de prendre rapidement des décisions avisées.
<i>Argumentaire général</i>	Permettez à chaque membre de votre entreprise d'obtenir facilement les informations dont il a besoin pour offrir une expérience personnalisée aux clients.	Donnez à vos équipes de vente et de service les moyens d'accomplir au mieux leur travail, où qu'ils soient et quel que soit l'appareil.	<b>Gagnez en visibilité dans votre organisation pour prendre des décisions pertinentes et développer votre activité.</b>
<i>Fonctionnalités de support</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accédez à des informations complètes et cohérentes provenant d'un outil unique et centralisée.</li><li>• Intégrez facilement la relation client aux activités quotidiennes de vos employés.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Permettez aux employés d'obtenir des informations clients où qu'ils se trouvent et quel que soit l'appareil utilisé.</li><li>• Améliorez la productivité et augmentez le temps à passer avec les clients en rationalisant les processus et en automatisant les tâches.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Restez concentré sur vos objectifs grâce à une vue en temps réel de l'activité de votre entreprise à l'aide de tableaux de bord et de rapports interactifs.</li><li>• Détectez de nouvelles opportunités et facilitez la visualisation des informations.</li></ul>

# Microsoft Dynamics 365

## Recommandations pour la vente auprès des PME

### Dynamics 365 + Office 365 : Un avantage majeur pour les PME

Lorsqu'on évoque le fait de rendre le CRM simple et facile pour les PME, la possibilité de travailler en toute transparence avec les outils familiers d'Office 365 tels qu'Outlook et Skype Entreprise constitue l'un des avantages les plus importants. Pour les clients avec Office, concentrez-vous sur les scénarios illustrant comment le CRM peut devenir une partie régulière des workflows existants : par exemple, planifier une réunion avec un client dans Outlook depuis la fenêtre CRM, ou cliquer sur Skype Entreprise pour se connecter instantanément avec les clients quel que soit le lieu.

#### Points de discussion clés :

- Obtenez un CRM qui fonctionne parfaitement avec des outils familiers tels qu'Outlook et Excel.
- Intégrez naturellement des activités telles que la gestion des opportunités et le contact avec les clients au sein des tâches quotidiennes de vos employés.
- Appuyez-vous sur une infrastructure de Cloud abordable, fournie par Microsoft



# Quelques questions à poser pour vous aider à identifier un projet CRM

Comment faites-vous votre suivi d'activité?

Ex : opportunités, compte rendu de visite, prise de rdv...

Quelle récurrence? Répétition des tâches?

Tous les jours ? semaine ?...Direction commerciale...

Comment gérez-vous votre analyse commerciale ?

Produisez-vous des tableaux de bord? Manipulez-vous des fichiers Excel ? Temps passé ?  
Nombre/profil de personnes impliquées : commerciaux, assistantes, achat, marketing

Avez-vous des commerciaux nomades ou sédentaires?

Sont-ils des utilisateurs Outlook?

Actuellement avez-vous une vision à 360° de vos clients?

Ex: Opportunités en cours, incidents ouverts  
Comment le marketing travaille-t-il avec les commerciaux?

Avez-vous un service client ou de gestion des réclamations?

Avez-vous des process établis? Est-ce en lien avec votre site web ? Actuellement le délai de réponses est-il satisfaisant ?

