



## MICROSOFT DYNAMICS 365 CUSTOMER ENGAGEMENT ÉTUDE AWARENESS & DESIGN

Avec Dynamics 365 Customer Engagement, Microsoft propose un outil CRM d'entreprise basé sur le cloud. Une fois paramétré et s'il est utilisé correctement, vous évoluez et passez de décisions d'entreprise réactives à des connaissances proactives. L'outil est ultra configurable. Une composition unique de fonctionnalités offre des avantages compétitifs.

Déjà convaincu de la valeur ajoutée pour votre entreprise ? Si oui, savez-vous déjà quelle composition de fonctionnalités vous rapportera le plus d'avantages ? Sur la base de la cocréation et de la facilitation visuelle, nous travaillons ensemble afin de définir la configuration idéale de votre outil pour vos besoins et souhaits spécifiques.

*Dynamics 365 révolutionne le domaine du CRM et de l'ERP en appliquant l'intelligence à toutes les formes de données. Ceci permet aux organisations de passer de décisions d'entreprise réactives à des connaissances proactives. Vos collègues se voient confier un outil puissant pour soutenir tous les processus d'entreprise possibles (comme sales, marketing, customer service, field services, etc.) et, ainsi, stimuler les résultats d'exploitation.*

## UNE ADAPTATION PARFAITE À VOTRE ORGANISATION

Installer une nouvelle solution CRM requiert des efforts. C'est un investissement et vos collègues doivent s'approprier une nouvelle méthode de travail. Avant de vous lancer, vous voulez connaître clairement les possibilités qui s'offrent à vous et comment adapter l'outil à vos propres besoins. Par cette étude, nous observons de quelle manière intégrer D365 CE dans votre processus actuel, de sorte à vous aider à réaliser le potentiel de votre organisation.

Offrez à vos collègues le bon outil pour mieux suivre et analyser leurs processus et résultats, et commencer à travailler avec les nouvelles connaissances CRM. Vos clients sont contactés de manière plus ciblée et se sentent ainsi mieux compris. En effet, des collègues engagés offrent une expérience client positive et unique. La satisfaction de vos collègues et de vos clients ne fera qu'augmenter.

## NOTRE MÉTHODE DE TRAVAIL



### Cocréation

Les pas que l'on fait ensemble sont plus stables. Cette étude est donc un effort commun. En travaillant activement avec toutes les parties prenantes de votre client et tous les profils nécessaires de Realdolmen au cours de ce processus, nous obtenons une vue claire sur votre situation et vos objectifs.



### Facilitation visuelle

Nous travaillons à l'aide de modèles visuels. Ainsi, nous collectons rapidement des idées, le processus devient compréhensible et nous évoluons vers un résultat dans lequel chacun se retrouve. Nous savons également par expérience que cette approche garantit implication et vue d'ensemble.



### Approche Agile

Après chaque atelier, nous procédons à une évaluation et apportons les modifications nécessaires. Nous surveillons la bonne direction vers une solution optimale pour vous.

## DU DÉCLENCHEUR AU RÉSULTAT, LE DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE

Un projet D365 CE réussi part toujours d'un certain déclencheur, d'une zone de tension dans votre organisation au niveau du CRM. Au fil des différents ateliers, nous les analysons et nous dirigeons ensemble vers une réponse appropriée. On compte 3 étapes importantes dans ce mouvement : comprendre le besoin (understand), délimiter la solution (define) et mettre en œuvre l'outil (implement). Cette étude englobe les deux premières étapes ; nous entreprendrons la troisième dans un projet d'implémentation concret si vous le souhaitez.

Étant donné que votre déclencheur vient de votre contexte d'entreprise unique, nous adaptons chaque fois notre étude. Nous suivons toujours une structure de base composée de 4 workshops.

#### Kickoff workshop

- Nous définissons les stakeholders appropriés qui participeront à l'évolution du projet.
- Nous analysons le défi et ses pierres d'achoppement.
- Nous définissons un indicateur, le résultat souhaité et ce que ce projet vous rapportera en fin de compte.
- Nous esquissons votre écosystème.

#### Understand workshop

- Nous déterminons les étapes nécessaires.
- Nous examinons ensemble votre système et votre méthode de travail actuels.
- Nous nous penchons sur les obstacles actuels et les frustrations.
- Nous distinguons les symptômes de la cause.

#### Define workshop

- Nous définissons les besoins.
- Nous définissons l'impact que vous souhaitez obtenir et de quoi vous avez besoin pour y parvenir.
- Nous définissons les priorités à l'aide d'une évaluation de valeur.

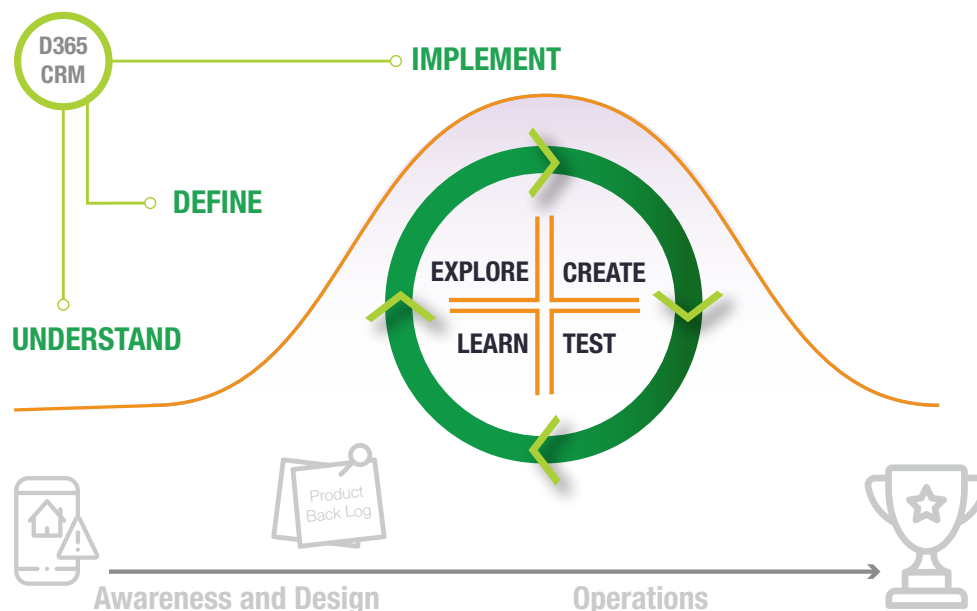
#### Discussion des résultats de l'étude et étapes suivantes

- Nous proposons la conception de la solution D365 CE pour atteindre les objectifs visés.
- Nous analysons le rapport entre l'effort et l'impact visé.
- Nous définissons la valeur ajoutée réalisable.
- Nous parcourons le journal produit avec un haut niveau de compréhension d'user stories.

#### Parfois, le défi est plus complexe et certaines étapes intermédiaires sont nécessaires. Il peut s'agir des étapes suivantes :

- Atelier architecture pour ébaucher la nouvelle architecture technique.
- Customer Journey Mapping
- Session approfondie pour examiner vos processus de plus près.

## DYNAMICS 365 CRM PROJECT



## PRÊT À FRANCHIR LE PAS ?

Une fois que vous savez où planter le drapeau et comment l'atteindre, la mise en œuvre de l'outil peut commencer. Nous disposons en outre de toute l'expertise pour rendre l'ensemble de la solution opérationnelle et l'intégrer à votre paysage IT actuel.

## À propos de Realdolmen

Nous sommes convaincus que ce sont les individus qui font la différence et non pas uniquement la technologie. Nous croyons fermement que l'ICT doit rendre le fonctionnement des individus et des entreprises plus efficace et plus simple. C'est pourquoi nous nous concentrons avant tout sur les individus, leur potentiel et le résultat que les organisations veulent atteindre. Nous nous basons sur ces éléments pour élaborer une solution technologique. L'ICT est un moyen selon nous, jamais une fin en soi. D'où notre mission : « We make ICT work for your business ».

Vous souhaitez en savoir plus sur cette étude ?  
[info@realdolmen.com](mailto:info@realdolmen.com)

