



## Customer case

# Agidens

**inetum.**  
realdolmen  
Positive digital flow

### Inetum-Realdolmen rationalise le processus Sales d'Agidens avec Dynamics 365

Agidens opte résolument pour une approche standardisée de son processus de vente. Inetum-Realdolmen a implémenté à cet effet Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement comme source unique de vérité. L'outil procure à l'organisation Sales une vision à 360° des clients. La communication efficace et le reporting clair qui l'accompagnent contribuent à une manière de travailler plus performante.

Agidens aide les organisations à améliorer leur fonctionnement dans le domaine de la sécurité, de la fiabilité, de l'efficacité et de la durabilité. Cette mission est contenue dans le nom de l'entreprise, qui fait référence aux termes agility, confiance et sustainability. Agidens – qui a son siège à Zwijndrecht – a acquis au cours des septante dernières années une vaste expertise dans des domaines tels que l'ingénierie des processus, l'automatisation des processus et la qualification et la validation des installations. Les clients d'Agidens sont entre autres des entreprises alimentaires, des brasseries, des terminaux de stockage et des entreprises pharmaceutiques ou actives dans le secteur Life Sciences. Agidens compte 670 collaborateurs.

« Le suivi des leads constituait un grand défi pour le département de vente », explique Liesbeth Fleerackers, Operations Manager chez Agidens. « Les différentes équipes utilisaient des outils disparates. » Il en découlait un suivi laborieux, non seulement des opportunités, mais également des dossiers en cours. « Dans la pratique, de nombreux collaborateurs travaillaient avec Excel et SharePoint. Mais en réalité, cette approche ne les aidait pas à effectuer un suivi univoque du processus de vente. » Les vendeurs n'avaient pas de vision globale des leads

et des opportunités. De bons tableaux de bord et des rapports synoptiques faisaient également défaut. « Il fallait beaucoup de temps et d'efforts pour rassembler des données issues de tous ces systèmes différents, et pour réaliser un reporting cohérent sur la base de celles-ci. »

#### Étude préliminaire approfondie

Agidens, en quête d'une solution, a fait appel à Inetum-Realdolmen. Les spécialistes d'Inetum-Realdolmen ont proposé – tout comme Agidens le fait souvent pour ses clients – d'analyser en premier lieu tout le processus de vente et de l'inventorier. « Inetum-Realdolmen a commencé par une étude de sensibilisation et de conception », précise Liesbeth Fleerackers. Inetum-Realdolmen a dressé la carte du flux du processus d'entreprise par le biais de workshops interactifs. « Nous avons ainsi obtenu une vision de tous les tenants et aboutissants de notre processus et nous avons pu établir une liste des fonctionnalités souhaitées de manière très ciblée. » Cette vision formait la base du choix définitif d'un outil concret. Cet exercice a révélé que Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (anciennement Dynamics CRM) était la solution la plus adéquate pour le volet Sales.



« Il est ressorti de l'étude que Dynamics 365 couvrait tout notre processus. De plus, nous possédons déjà d'autres solutions Microsoft, ce qui permet une communication aisée avec Dynamics 365. » Une mise en œuvre selon les principes de la méthodologie agile a suivi. « Mais après le premier sprint, la crise du coronavirus a éclaté et nous avons été contraints au confinement », ajoute Liesbeth Fleerackers. « Tous les sprints suivants ont eu lieu à distance, soutenus par des réunions Teams. Mais cela s'est finalement aussi très bien déroulé, entre autres parce que nous pouvions toujours nous appuyer sur cette étude préliminaire approfondie. »

### Source unique de vérité

Le résultat le plus important du trajet est que le processus de vente complet chez Agidens repose désormais sur un seul outil. « Pendant l'étude de sensibilisation et de conception, nous travaillions déjà avec diverses parties prenantes des différentes divisions », explique Liesbeth Fleerackers. « Nous avons veillé à ce que cette implication perdure tout au long du trajet d'implémentation. De cette manière, nous avons créé à travers toute l'organisation Sales un net sentiment d'ownership. Il en a résulté que tout le monde s'est senti concerné et a adopté effectivement Dynamics 365 comme le nouvel – et unique – outil pour le processus de vente complet. »

Pour l'organisation Sales d'Agidens, Dynamics 365 fait office de single source of truth. « Grâce à l'outil, nos vendeurs disposent d'une vision à 360° des clients », estime Liesbeth Fleerackers. « Les collègues peuvent en outre facilement partager ces informations. Ainsi, ils peuvent signaler très rapidement et simplement des opportunités, par exemple. » Un point au moins aussi important est que les informations sont disponibles à tout moment et sur n'importe quel appareil. « C'est pratique pour les Sales Managers qui veulent consulter ces informations afin de préparer leur prochain entretien de vente, par exemple lorsqu'ils sont en route. Cela peut désormais se faire très simplement sur le smartphone ou la tablette. »

### Cycle de vente plus court

L'utilisation de Dynamics 365 permet d'appliquer un cycle de vente plus court, qui peut en outre être suivi plus facilement et efficacement, grâce à une communication plus rapide – tant en interne qu'avec le client. Un autre avantage important se situe au niveau du reporting. Grâce à des tableaux de bord clairs, l'organisation Sales garde maintenant facilement une vue d'ensemble. En même temps, le management a ainsi une vision claire des prestations fournies. Chez Agidens, il en découle une meilleure manière de travailler, tous départements confondus. Les collaborateurs de l'entreprise appliquent à présent partout la même approche standardisée et centralisée.

Le choix de Dynamics 365 s'inscrit d'ailleurs dans un trajet plus large. « Grâce à l'application Sales, nous avons désormais toutes les informations sur les clients à disposition dans un seul environnement », ajoute Liesbeth Fleerackers. « De plus, nous allons également utiliser Dynamics 365 pour soutenir notre organisation de services. Pour terminer l'exercice, nous hébergerons ensuite aussi notre environnement ERP dans Dynamics 365. » Pour ces futurs trajets également, Agidens choisit de collaborer avec Inetum-Realdolmen comme partenaire.

## ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

À propos de Agidens : [www.agidens.com](http://www.agidens.com)  
À propos d'Inetum-Realdolmen : [www.realdolmen.com](http://www.realdolmen.com)