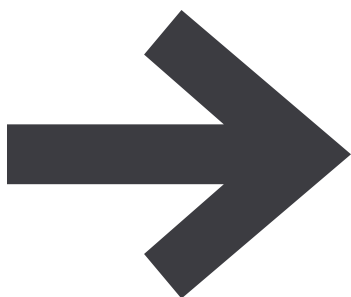


Quatre stratégies numériques pour répondre aux demandes des clients en temps réel





03 /

Introduction

04 /

Les trois principaux avantages
du décloisonnement

08 /

Quatre stratégies pour décloisonner
et dégager de la valeur

23 /

La voie à suivre

Créer une vision unifiée de votre organisation pour répondre aux demandes du marché moderne

Le risque de toute organisation est de tomber dans une « mentalité de cloisonnement ». Les services et les groupes plus petits ne parviennent alors plus à partager les informations efficacement ni à découvrir de perspectives d'affaires importantes. Ces entreprises ne fonctionnent pas en équipe. Elles manquent souvent de visibilité sur les autres secteurs et sont donc moins efficaces. Les relations avec leurs clients s'en ressentent.

Le décloisonnement permet aux collaborateurs de mieux travailler en éliminant les barrières entre la relation client, les processus et les données.

Dans les pages suivantes, nous allons partager quatre stratégies pour décloisonner en connectant vos données et en unifiant toute votre organisation afin de répondre aux demandes du client moderne.

Les trois principaux avantages du décloisonnement



Avantage 1 /

Prise de décision plus rapide

Les organisations partisans du découloisonnement font preuve de plus de souplesse et de rapidité. En utilisant des données détaillées provenant de sources internes et externes, vous pouvez réunir des collaborateurs provenant de niveaux, de postes et d'endroits différents pour résoudre des problèmes et prendre des décisions en temps réel.

Pour simplifier les opérations et améliorer l'efficacité, la multinationale de services [Sodexo](#) a remplacé ses systèmes informatiques autonomes et cloisonnés par Microsoft Azure et Dynamics 365. Désormais, grâce à l'unification de l'accès au service après-vente et aux données du service client via un portail sécurisé, basé sur le Cloud, le personnel, les cadres et les clients de Sodexo ont constamment accès de n'importe où à des outils pour créer des rapports riches. Cela aboutit à de meilleures prises de décision en temps réel et favorise l'optimisation.



Avantage 2 /

Collaboration sans effort

Plus que jamais, les organisations gèrent plusieurs emplacements, il est donc indispensable que votre entreprise étende son équipe virtuelle et se coordonne plus rapidement avec une vue tout-en-un des membres de l'équipe, de leurs activités et de leurs responsabilités, où qu'ils se trouvent.

L'entreprise sidérurgique d'Europe de l'Est [Metinvest](#) s'efforce de décloisonner en s'appuyant sur la puissance de Dynamics 365 pour créer son propre service informatique interne. Elle est en passe de transformer son infrastructure informatique en standardisant la livraison de projet entre les groupes, tout en renforçant la collaboration et en offrant une meilleure visibilité sur les processus métier.



Avantage 3 /

Relations plus étroites

Le monde regorge de données client. Du suivi des sources internes à l'accès aux médias sociaux, il est important de mieux comprendre vos clients et d'être capable de réagir plus rapidement.

Après son développement mondial, l'entreprise de maintenance de centre de données [Park Place Technologies](#) avait besoin de moderniser ses systèmes internes afin d'offrir à ses vendeurs des outils pour faire face à la croissance rapide. Microsoft Relationship Sales réunit Dynamics 365 for Sales et LinkedIn Sales Navigator pour simplifier les efforts de vente relationnelle (en fournissant une vue complète des clients qui comprend les données de profil LinkedIn), et améliorer l'engagement personnel, à grande échelle. Les équipes commerciales peuvent désormais vendre plus intelligemment, réduire les coûts et conclure davantage de marchés.

Quatre stratégies pour décroisonner et dégager de la valeur

Stratégie 1 /

Accélérer la croissance avec des opérations unifiées

**Obtenir une vue complète des clients
et de toutes vos opérations**

Sur le marché actuel, vous devez avoir une visibilité totale de vos activités : du canal de vente à la gestion des stocks, tout en fidélisant les clients et les collaborateurs qui sont toujours en mouvement. Si vos clients sont partout, votre entreprise doit l'être aussi.

Apprendre à connaître votre entreprise

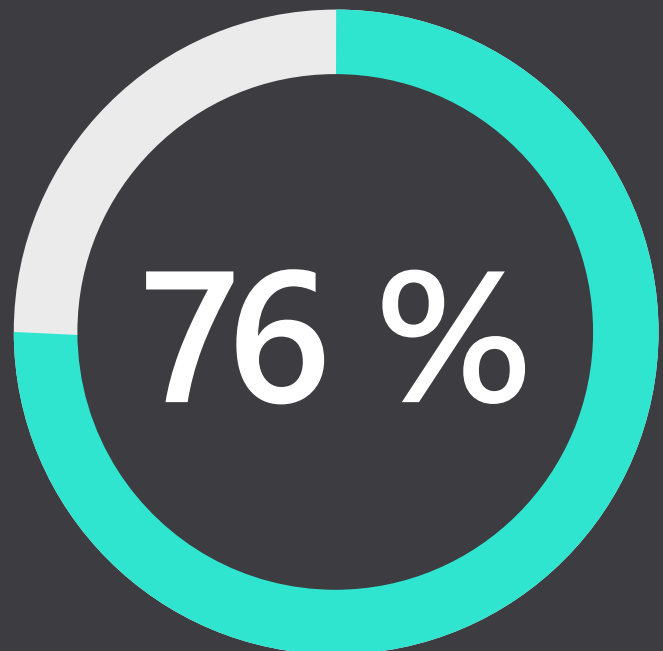
Donnez une meilleure visibilité à votre organisation et prenez des décisions plus éclairées. En connectant les différents domaines de votre entreprise, vous pouvez fournir un meilleur niveau de service aux clients en ayant plus de visibilité sur des domaines tels que la gestion des stocks, les commandes et les livraisons. De même, une plus grande visibilité sur votre canal de ventes vous permettra d'évaluer la demande plus précisément, de planifier efficacement les ressources et d'optimiser les opérations.

La rationalisation de vos opérations commerciales fournit aussi une expérience beaucoup plus transparente pour vos clients. Avec Dynamics 365, vos clients sont toujours tenus informés de l'avancement de leurs commandes, de la vente à la livraison. Les processus chronophages, comme l'établissement de devis et de factures, sont simplifiés.

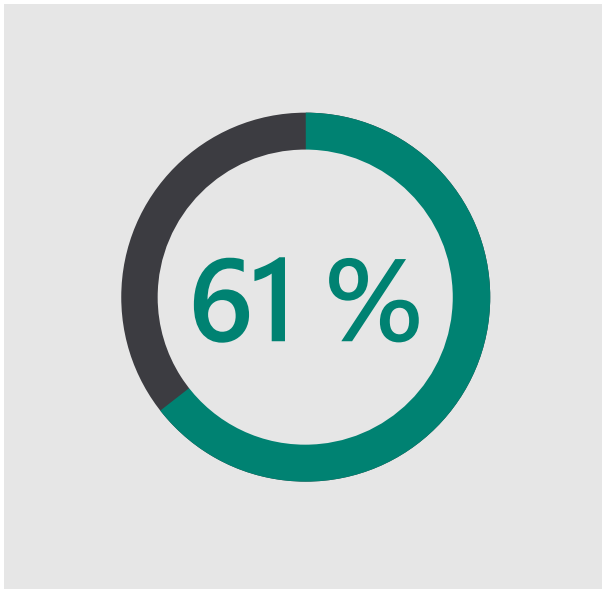
Apprendre à connaître votre marché

Avec Dynamics 365, vous avez accès à des informations en temps réel sur les demandes des clients et celles du marché. Vous pouvez ainsi mieux planifier et prendre des décisions stratégiques pour votre entreprise. Des informations détaillées sur l'activité du marché et sur les réseaux sociaux permettent également aux vendeurs de découvrir de nouvelles opportunités commerciales.

**Selon 76 %
des meilleurs
professionnels de la
vente, un engagement
social est crucial pour
conclure des ventes.¹**



¹ LinkedIn Sales Solutions, *State of Sales in 2016 (État des ventes en 2016)*, 2016.



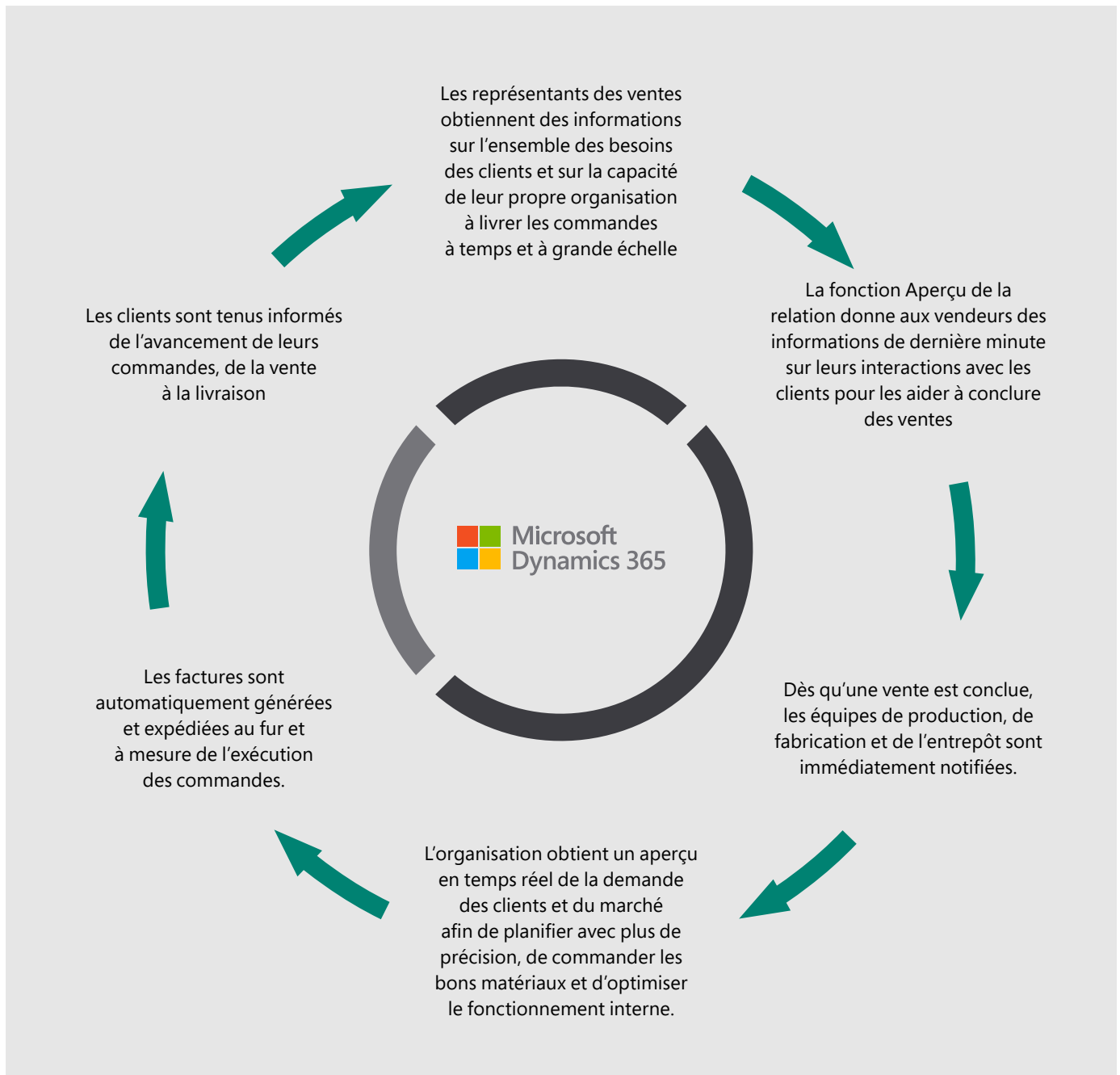
Selon 61 % des responsables des opérations, les changements dans les comportements de la clientèle pourraient devenir un élément perturbateur pour leur secteur au cours des cinq prochaines années.²

Apprendre à connaître vos clients

Les modèles avancés de Machine Learning, soutenus par la fiabilité et la puissance d’Azure, offrent des informations prévisionnelles sur les habitudes d’achat des clients. La fonction Aperçu de la relation implique directement les clients et donne aux vendeurs des informations de dernière minute pour évaluer les opportunités et prioriser efficacement les activités commerciales. Il est essentiel d’anticiper les attentes de vos clients avec des informations en temps réel pour bâtir une relation de confiance.

² PwC, « [Reimagining Operations: Insights from PwC's Global Operations Survey \(Repenser les opérations : informations provenant d'études mondiales sur les opérations de PwC\)](#) » 2015.

Unifier les opérations avec Dynamics 365



Stratégie 2 /

Innover avec un service proactif

Un service après-vente est plus efficace lorsqu'il est connecté.

Le service après-vente connecté permet d'améliorer la satisfaction des clients, les taux de résolution à la première intervention et la productivité des ressources. Dynamics 365 propose des fonctionnalités de planification et d'optimisation, disponibles également en situation de mobilité, permettant ainsi aux entreprises de se distinguer et de placer leurs clients au centre de leur activité. Un service après-vente connecté, notamment à travers les fonctionnalités d'analyse prédictive, d'apprentissage automatique, de réalité mixte et des fonctionnalités d'IoT permet aux entreprises de passer d'un modèle coûteux de réparation ou d'assistance à un modèle prédictif qui permet de limiter les pannes.

Offrir de meilleurs résultats avec l'IoT

Auparavant, quand quelque chose était cassé, une entreprise envoyait quelqu'un pour le réparer. Désormais, les capteurs étant omniprésents, votre entreprise peut résoudre proactivement les problèmes avant même que les clients se rendent compte qu'il y a un problème. Avec la réparation et la maintenance prédictives, vous pouvez transformer votre entreprise en supprimant les services réguliers coûteux.



Offrir plus aux clients

Contactez proactivement les clients pour renforcer la transparence et la confiance. Avec Dynamics 365, vous pouvez facilement partager un devis et un contrat et prévoir des détails. Les portails clients facilitent le suivi des activités des services et la planification des rendez-vous.

Responsabiliser vos techniciens

Vos techniciens peuvent réaliser les interventions à temps grâce aux indications routières détaillées et aux bons d'exécution pouvant être mis à jour en temps réel, sur n'importe quel dispositif. Ils ont également accès aux préférences des clients et à l'historique. Ils peuvent ainsi s'adapter à chacun.



Optimiser vos ressources

Simplifiez la gestion de l'inventaire avec des données en temps réel, afin d'assurer le suivi de vos stocks jusqu'à la dernière camionnette de livraison. Offrez aux expéditeurs l'accès à un tableau de planification interactif, de type glisser-déposer. Grâce à la planification automatisée, plus d'interventions quotidiennes sont réalisées par des techniciens disposant des bonnes compétences et vos résultats nets sont ainsi améliorés.

Moderniser les opérations sur le terrain avec la réalité mixte

Grâce aux appels vidéo mains-libres, tête haute sur Microsoft HoloLens, les techniciens peuvent collaborer avec n'importe quel expert à distance sur PC ou mobile pour résoudre les problèmes en contexte. Les experts peuvent également créer des guides de maintenance riches et intuitifs qui fournissent une vue réaliste des problèmes de maintenance.

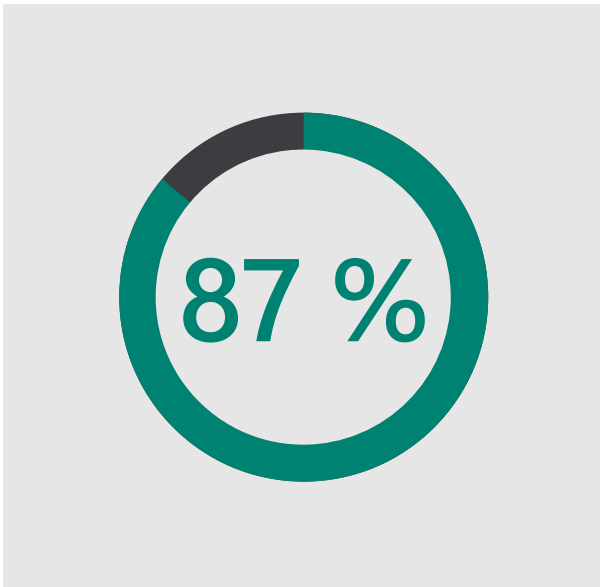
Stratégie 3 /

Transformer vos relations en chiffre d'affaires

**Établir des relations à grande échelle
grâce à un engagement client plus
personnalisé**

Si les efforts de votre organisation commerciale en matière d'engagement client ne rassemblent pas de données CRM, d'outils de productivité comme des messages électroniques et des calendriers et des réseaux sociaux comme LinkedIn, vous risquez de passer à côté d'opportunités intéressantes pour nouer des contacts avec des acheteurs.

La solution Microsoft Relationship Sales réunit la puissance de LinkedIn Sales Navigator et de Dynamics 365 for Sales pour aider vos commerciaux à nourrir des relations grâce à un engagement personnel authentique. L'intelligence intégrée permet aux vendeurs de trouver les bons décideurs et influenceurs, d'offrir des recommandations et des informations basées sur les véritables besoins des clients et d'établir des relations individuelles personnalisées, à grande échelle.



87 % des clients ont une impression favorable d'un vendeur qui leur a été présenté par l'intermédiaire de leur réseau.³

Cibler et trouver les bons clients

Les clients que vos commerciaux doivent contacter sont loin : ont-ils des outils à leur disposition pour les atteindre efficacement ?

Avec la solution Microsoft Relationship Sales, les commerciaux peuvent identifier des décideurs clés parmi plus de 500 millions de membres LinkedIn, établir des contacts chaleureux par l'intermédiaire de présentations personnelles et aller encore plus loin afin d'établir des relations solides avec plusieurs membres du comité d'achat et ainsi améliorer les résultats commerciaux, même si une personne clé se retire en plein milieu d'une affaire. La notation prédictive des prospects dans Dynamics 365 AI for Sales aide les commerciaux à déterminer les prospects les plus susceptibles de s'engager et à consacrer du temps à cultiver les bonnes relations.

³ LinkedIn Sales Solutions, [The Ultimate Guide: Getting Started with Social Selling \(Le guide ultime : démarrer avec la vente sociale\)](#).



Reconnaître les risques et les opportunités

Comprenez-vous ce qui motive vos clients ? Microsoft Relationship Sales permet aux commerciaux de développer la confiance avec les acheteurs en fournissant des idées pertinentes et des recommandations basées sur leurs besoins.

Les commerciaux peuvent obtenir des informations sur l'intérêt des acheteurs et même être alertés s'ils changent d'emploi avec des données provenant de LinkedIn Sales Navigator, de Dynamics 365 et d'Office 365. Grâce à l'évaluation de la qualité des relations (générée à partir de contenu client, de transactions et de données d'interaction CRM), ils vont obtenir une image claire des risques et des opportunités, et ainsi pouvoir offrir une attention plus personnalisée à chaque client.

62 % des acheteurs de B2B répondent aux commerciaux capables de partager des informations et des opportunités pertinentes.⁴

⁴LinkedIn Sales Solutions, « [What Is Social Selling? \(Qu'est-ce que la vente sociale ?\)](#) » disponible à partir du 8 octobre 2018.

Synchroniser et rationaliser les données

Quelle est la meilleure action possible ?

Microsoft Relationship Sales fournit le contexte adapté pour comprendre comment des données clients (synchronisées entre LinkedIn Sales Navigator, Dynamics 365 for Sales et Office 365) peuvent permettre d'établir des relations plus fortes et plus durables avec les bons acheteurs. Grâce à une vue unifiée de leurs relations, les commerciaux peuvent facilement savoir de quoi ils ont besoin pour faire progresser ces relations.



Stratégie 4 /

Attirer chaque client, partout

**Offrir des expériences client pertinentes
à chaque point de contact**

Lorsque vous pouvez offrir une expérience client fluide entre les magasins et les canaux numériques émergents, et ce entre différents appareils, à tout moment, vous allez créer une expérience d'achat modernisée qui pérennise la croissance et la fidélité à la marque de votre entreprise.

Fidéliser les clients

Offrez des expériences d'achat cohérentes à travers des canaux pour stimuler la croissance de vos revenus et l'allégeance à votre marque. Avec Dynamics 365, offrez aux clients la commodité et la souplesse nécessaires pour acheter en magasin ou se faire livrer chez eux, et pour gagner et échanger des points et utiliser des cartes-cadeaux et des coupons promotionnels sur des canaux.

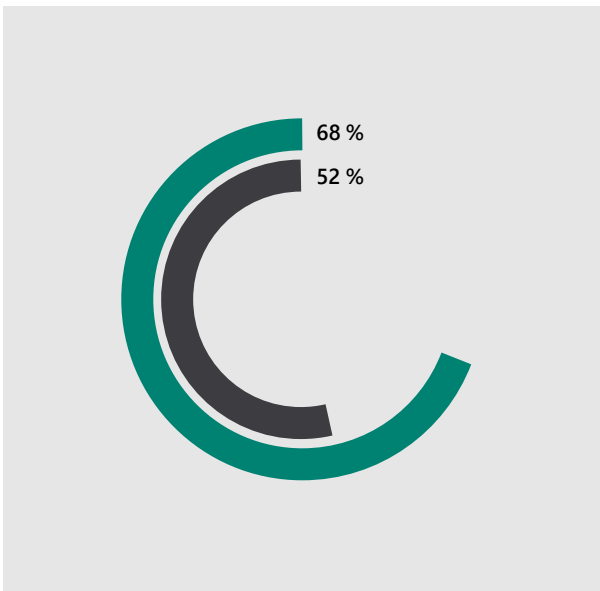


Optimiser votre expérience en magasin

Optimisez vos achats en magasin via l'automatisation et les tableaux de bord de business intelligence. Répondez aux besoins des clients avec des outils permettant d'accéder aux stocks en temps réel. Avec l'analytique avancée, vous pouvez offrir plus de produits et de recommandations et fournir le meilleur des boutiques en ligne et en magasin.

Le marché de l'automatisation de la distribution au niveau mondial valait 10,43 milliards de dollars en 2017 et devrait atteindre 18,99 milliards en 2023.⁵

⁵ Mordor Intelligence, [*Global Retail Automation Market \(Marché de l'automatisation de la distribution au niveau mondial\)*](#), mars 2018.



52 % des consommateurs ont du mal à trouver les produits qu'ils cherchent en ligne.⁶

68 % sont prêts à envisager d'autres solutions si les produits souhaités sont introuvables.⁶

Gérer vos marchandises

Suivez de façon centralisée les informations sur les produits, les catégories, les assortiments et les prix. Simplifiez l'approvisionnement des magasins en fonction des saisons, de la demande du marché et de la pression de la concurrence. Vous pourrez ainsi systématiquement augmenter les ventes et les remises de prix pour impacter votre chiffre d'affaires.

⁶ eMarketer, [Visual Commerce 2017: How Image Recognition and Augmentation Are Changing Retail \(Commerce visuel 2017 : comment l'augmentation et la reconnaissance d'image changent la distribution\)](#), 8 juin 2017.

La voie à suivre

Dynamics 365 libère le potentiel de votre entreprise en supprimant les barrières autour des données, des processus et des solutions. Ce qui vous permet d'établir des liens plus profonds, plus précieux avec vos clients. Il est plus que temps d'investir dans la révolution numérique. En unifiant toutes les parties de votre organisation, vous pouvez réaliser pleinement son potentiel.

