

Mr. Bricolage

&

 IXEMELIS



Chantal Guilmain
*Directrice Digital
& Expérience Clients – Mr Bricolage*



Axelle De Prémont
Chef de projet - IXEMELIS



Amélie Dagorn
Directrice générale - IXEMELIS

Réinventez l'expérience de vos utilisateurs CRM avec la PowerPlatform

Comment Mr Bricolage a réussi à réduire le nombre de clics en respectant le standard de l'application

Agenda

- Présentation de Mr Bricolage
- Présentation du contexte et des enjeux
- La proposition d'IXEMELIS
- Les travaux
 - Les ateliers
 - La méthodologie
 - Le planning
- Le résultat
- Partage de l'expérience de Chantal Guilmain



Happy CRM **Mr. Bricolage**

Chantal Guilmain

Directrice Digital

& Expérience Clients – Mr Bricolage

Le contexte

Présentation



Groupement d'adhérents-entrepreneurs indépendants, spécialiste de la rénovation et de l'embellissement de la maison et du jardin.

Depuis 3 ans, notre Groupe a entamé une grande transformation afin de devenir le leader incontesté de **la proximité sur son marché.**

Notre stratégie est ambitieuse : disposer de 1 000 points de vente en 2028, soit un point de vente Mr.Bricolage à moins de 20 minutes de tous les français.



Contexte

Mr.Bricolage



- Utilisation de Dynamics 365 depuis 3 ans
- Problèmes d'intégration engendrant :
 - Perte de temps dans le cadre des réponses aux mails (trop de clics pour répondre à un client via le CRM),
 - Pas d'historique des relations clients,
 - Peu de connectivité entre les différents modules,
 - Bugs dans le cadre de l'utilisation du CRM.
 - Fiabilité des KPI,
 - Difficultés dans le pilotage des objectifs de performance de vos équipes.
- Ouverture d'un call center externalisé (juillet 2020)
- Activation d'un diagnostic d'utilisation du CRM à Microsoft
- Mise en relation avec IXEMELIS

Enjeux et objectifs



- Gagner en temps et en efficacité au niveau du service clients internes et call center externalisé
 - Avoir une recherche clients plus simple et plus fluide
 - Alléger le processus de réponses des emails
 - Minimiser le risque d'erreurs de saisie
- Disposer en interne d'un outil permettant d'évoluer avec nos métiers et nos besoins
 - Suivi dans le temps sur de potentiels axes d'amélioration



La proposition d'IXEMELIS

Amélie Dagorn

Directrice générale - IXEMELIS

Intégrateur Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement & Business Apps



IXEMELIS – 100% Expertise Microsoft Customer Engagement and Business Apps

Partenaire Microsoft depuis 2007



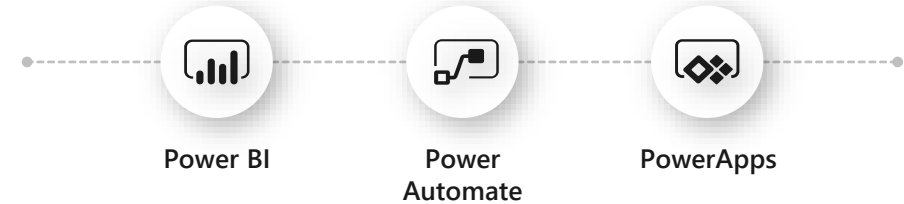
Amélie DAGORN
P-Seller Microsoft
MCP x 10

Directrice Générale &
Fondatrice

17 ans d'expérience
dans la relation client

13 années d'expertise intégralement
dédiées à la plateforme Microsoft

Power platform



Microsoft Dynamics 365



22 personnes dont -18 Experts Microsoft
consacrés à 100% à la solution

CA services ~ 1,7M 2019

Objectif 2020 : 2M CA services

IXEMELIS - Nos Certifications



IXEMELIS - MICROSOFT DYNAMICS CRM

IXEMELIS **premier** partenaire
Microsoft Dynamics CRM à
décrocher le label SCOREFACT

<https://www.scorefact.com/>



*P-Seller Microsoft
Programme TAP
MCP
VAR – ISV*

Apport Gold Partner

Environnement démonstration et environnement de tests
Assistance technique illimitée de Microsoft
50 heures de conseil
Accès à l'ensemble des contenus de formation
MSDN avec crédit AZURE pour tous les collaborateurs



Apport Gold Partner

Environnement de démonstration
Accès au portail de formation et de certification
Support illimité

Ils nous font confiance





Le projet HappyCRM

Axelle De Prémont

Chef de projet - IXEMELIS

Dynamics 365 Customer Engagement & Business Apps





Solution proposée par IXEMELIS

- Eliminer les copier-coller multiples
- Revoir le lien entre le client et les commandes
- Permettre la recherche par numéro de commande
- Basculer vers l'UCI (éléments à revoir)
- Ergonomie du traitement de l'email
- Revoir le lien entre la création de la demande et la pièce jointe
- Simplification des formulaires
- Objet de l'email qui doit reprendre celui de la demande
- Reprendre l'historique de l'échange
- Administration des modèles

PROPOSITIONS

- Constat : l'ergonomie standard d'utilisation des modèles d'emails ne convient pas. L'ajout d'une couche conséquente de développement permettrait éventuellement de gagner quelques clics mais il y a un risque de ne pas atteindre un résultat à la hauteur des attentes
- **Quick Win :**
 - Refonte du formulaire Email. Création d'une « **Powerapps Canvas embedded** » permettant de créer une ergonomie sur mesure tout en exploitant les données CRM.
 - Nettoyage des menus et mise à jour des icônes en UCI

ESTIMATION DE CHARGES : 16 j/h

Objectifs de l'atelier

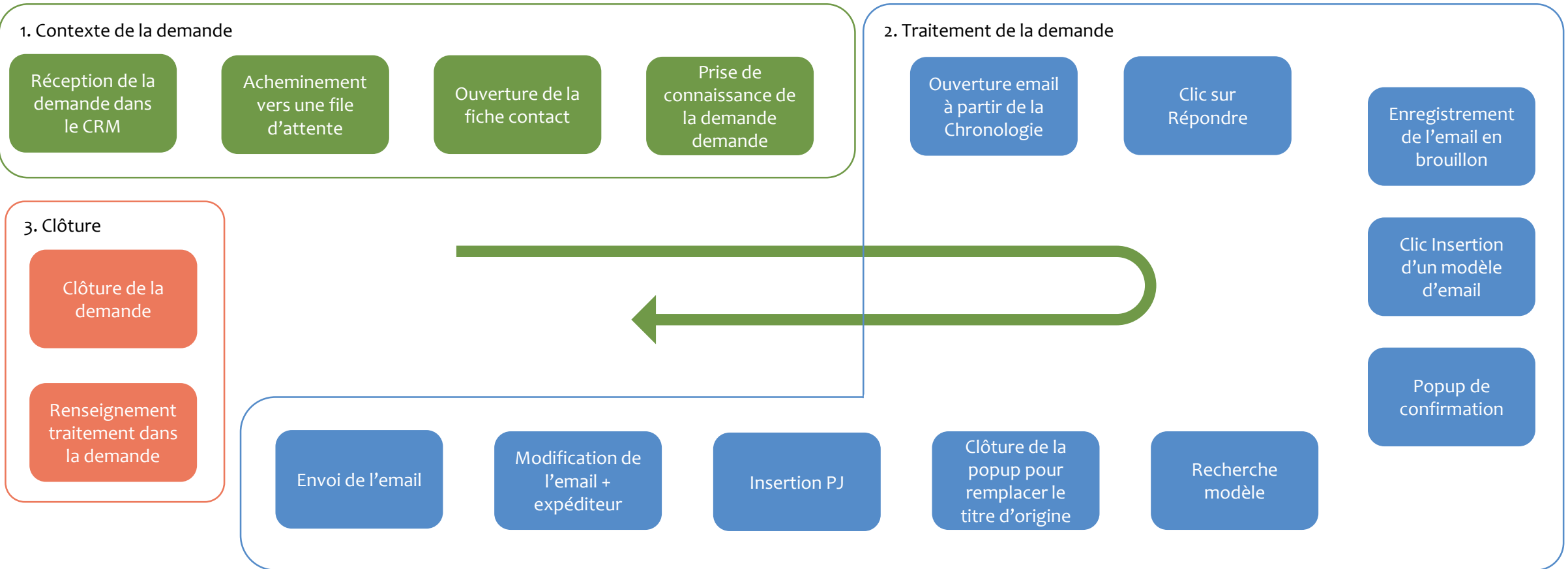
L'atelier a pour objectif d'identifier les actions à mettre en œuvre pour simplifier le traitement des demandes dans le CRM

Identifier le process cible
à mettre en place

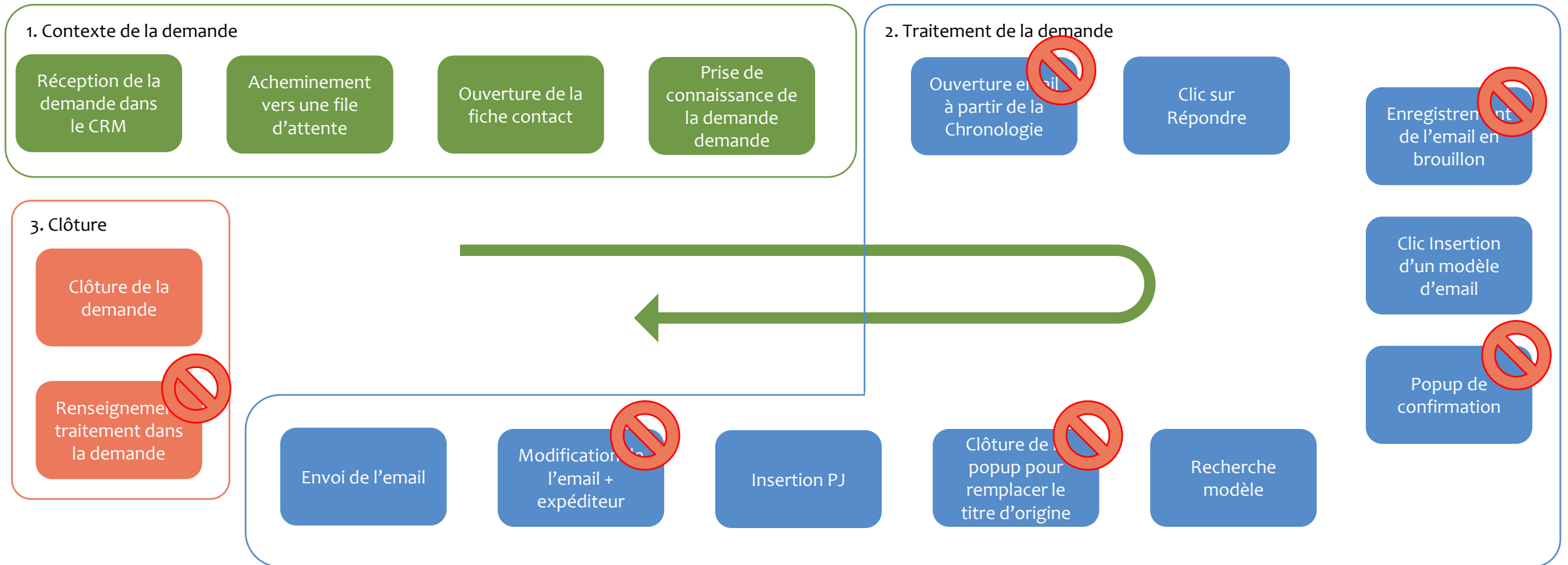
Identifier et prioriser les
actions à mettre en
œuvre pour atteindre le
process cible

Ebaucher des
propositions d'écran
conformes aux attentes

Phase 1 – identification du processus actuel



Phase 2 – identification des irritants et du processus cible

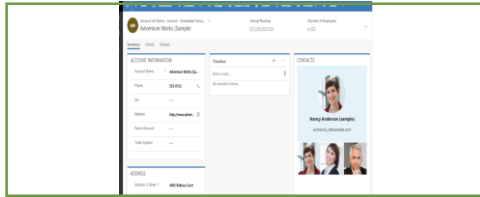


Phase 3 – Power apps Embedded : quelle utilisation ?

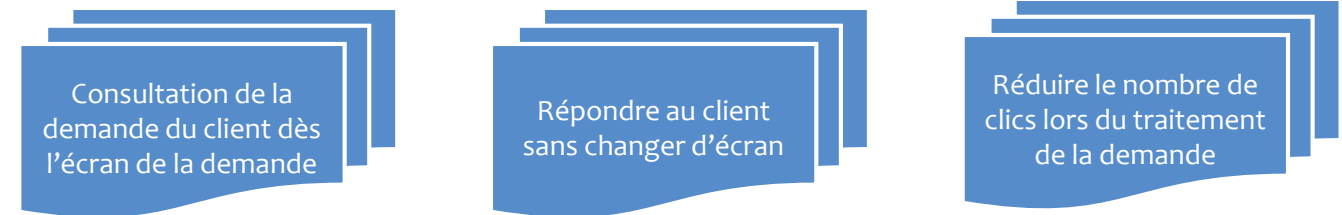
Une « powerapps Embedded » correspond à une application qu'on ajoute à un formulaire du CRM.
L'application est créée sur mesure pour correspondre aux besoins du process.

L'objectif a été de

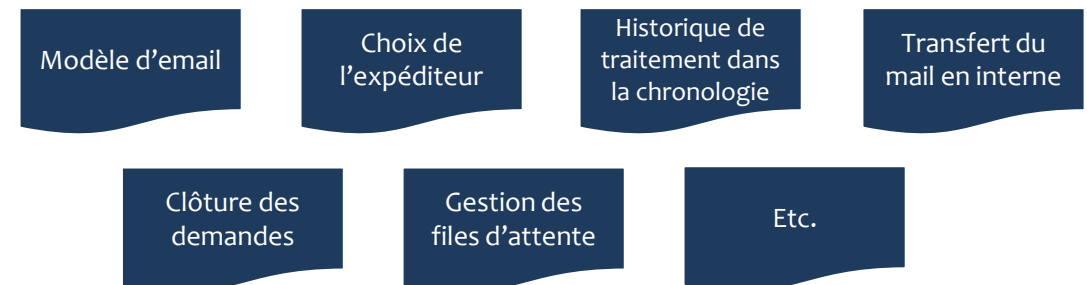
Mettre à profit les fonctionnalités et avantages d'une PowerApps Embedded ...

Un design sur mesure « Feuille blanche »	
Accès aux données du CRM	Information sur les contacts ; Modèle d'email ; Signature etc.
Actions / étapes / process possibles	Envoi d'email; création de données Mise à jour des données etc.

... Pour accompagner les priorités métier en terme de processus de traitement des demandes ...



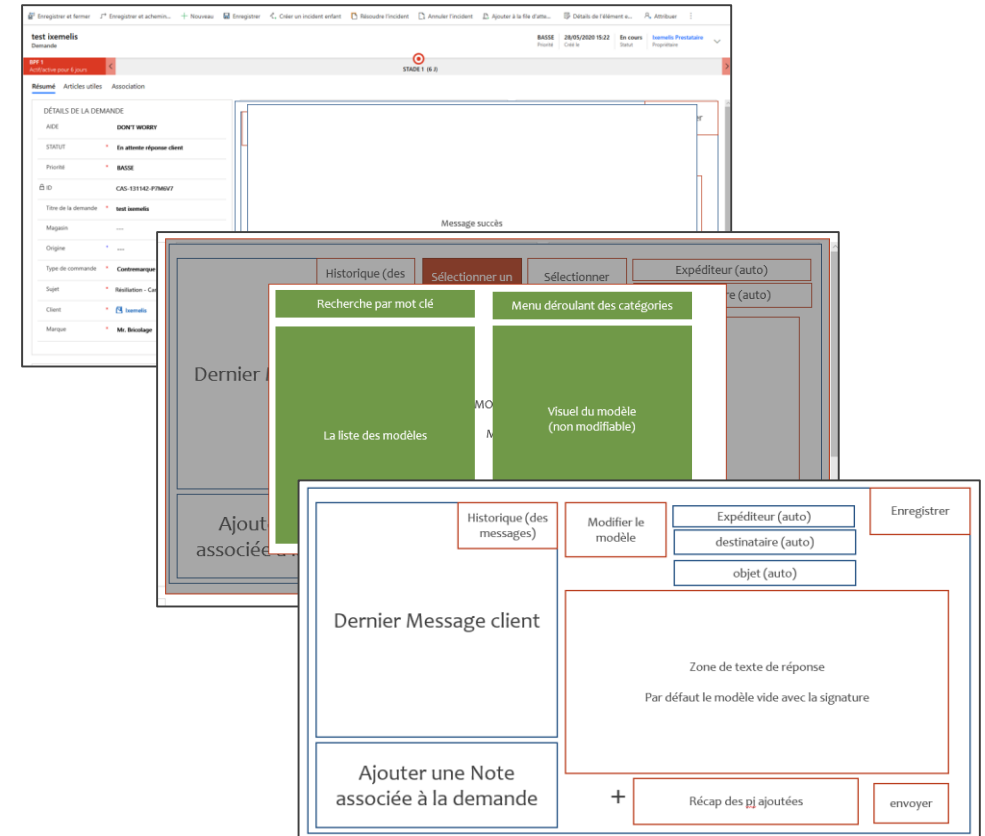
... Sans perdre les fonctionnalités du standard du CRM



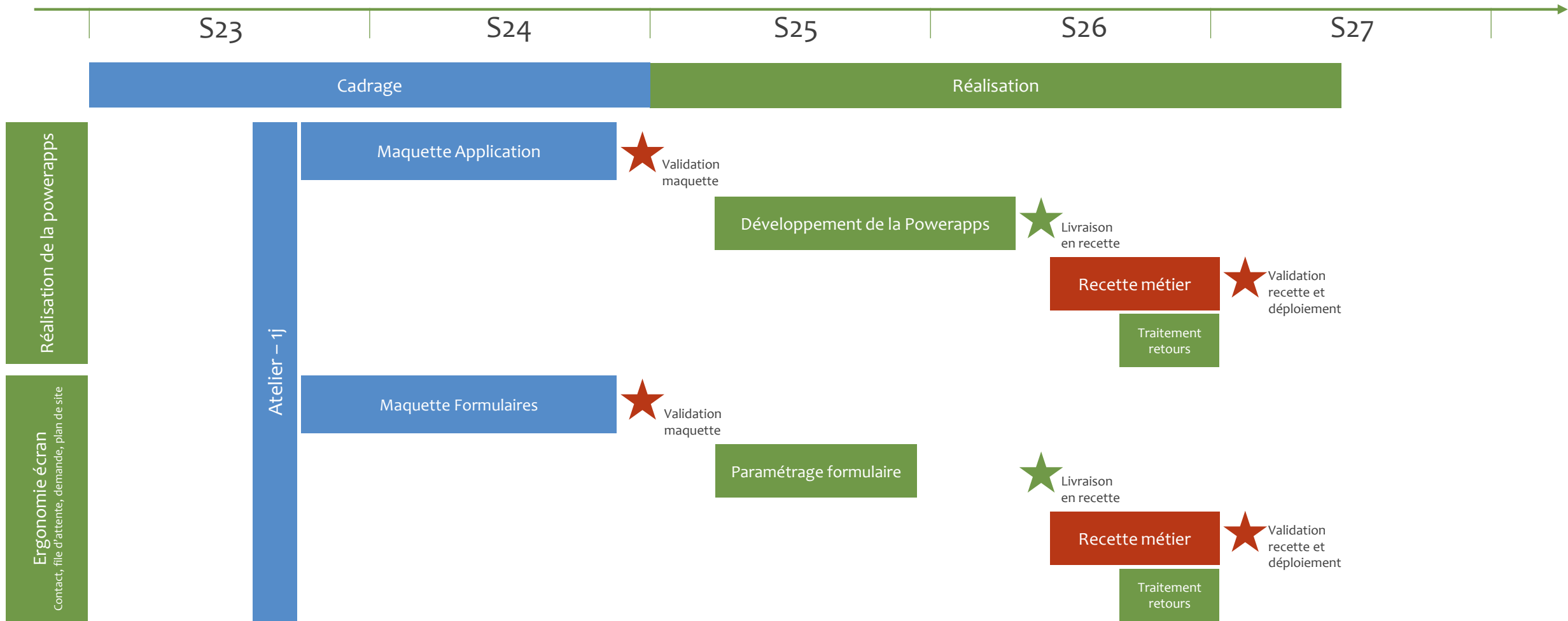
Phase 4 – Construction des Maquettes

Les questions à se poser avant de commencer les maquettes

- Emplacement de la powerapps : quel formulaire ?
- Quelles informations sont nécessaires pour le traitement des demandes ?
- Quelles sont les actions à effectuer par l'utilisateur ?
- Quelle ergonomie pour la PowerApps ? Écrans ? Onglets ? Popup ?



Planning projet





Démonstration



Happy CRM **Mr. Bricolage**

Chantal Guilmain

Directrice Digital

& Expérience Clients – Mr Bricolage

Retour d'expérience

Retour d'expériences

- PowerApps : solution agile, efficace et évolutive
- Une équipe service clients interne satisfaite
- L'ouverture du call center en temps et en heure

- Une collaboration réussie et pérenne entre Ixemelis et Mr Bricolage

