

# 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

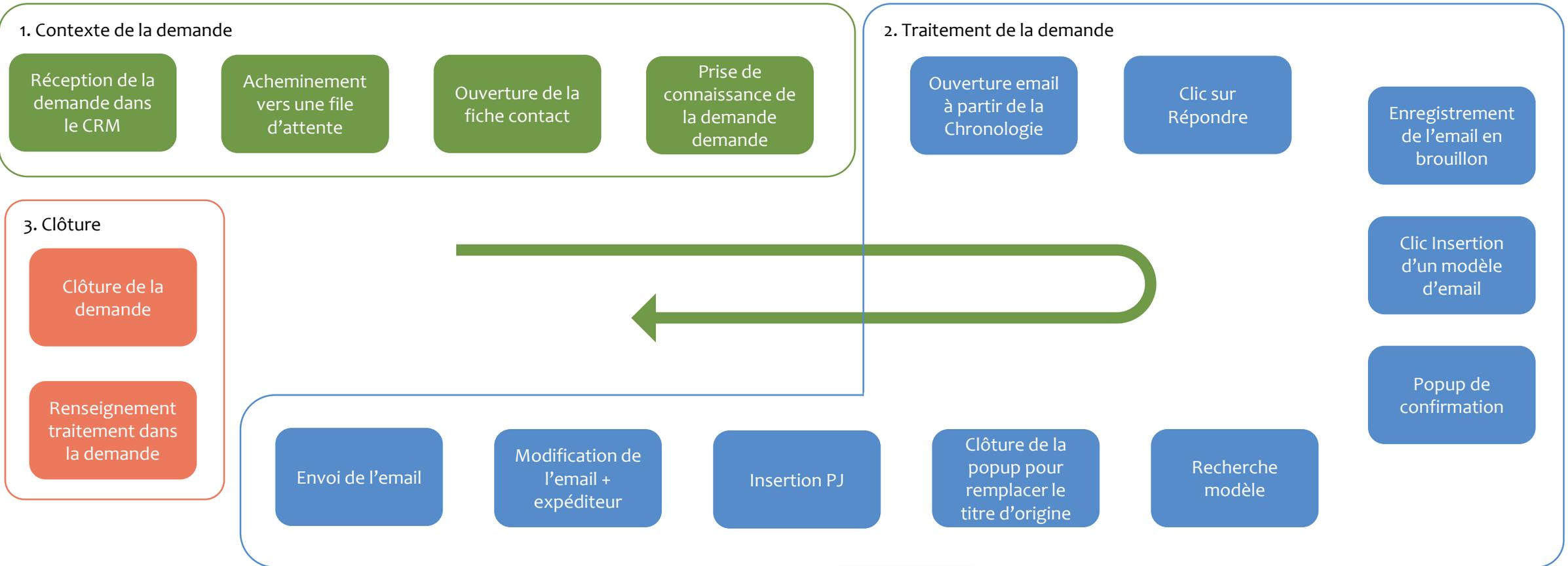
L'atelier a pour objectif d'identifier les actions à mettre en œuvre pour simplifier le traitement des demandes dans le CRM

Identifier le process cible  
à mettre en place

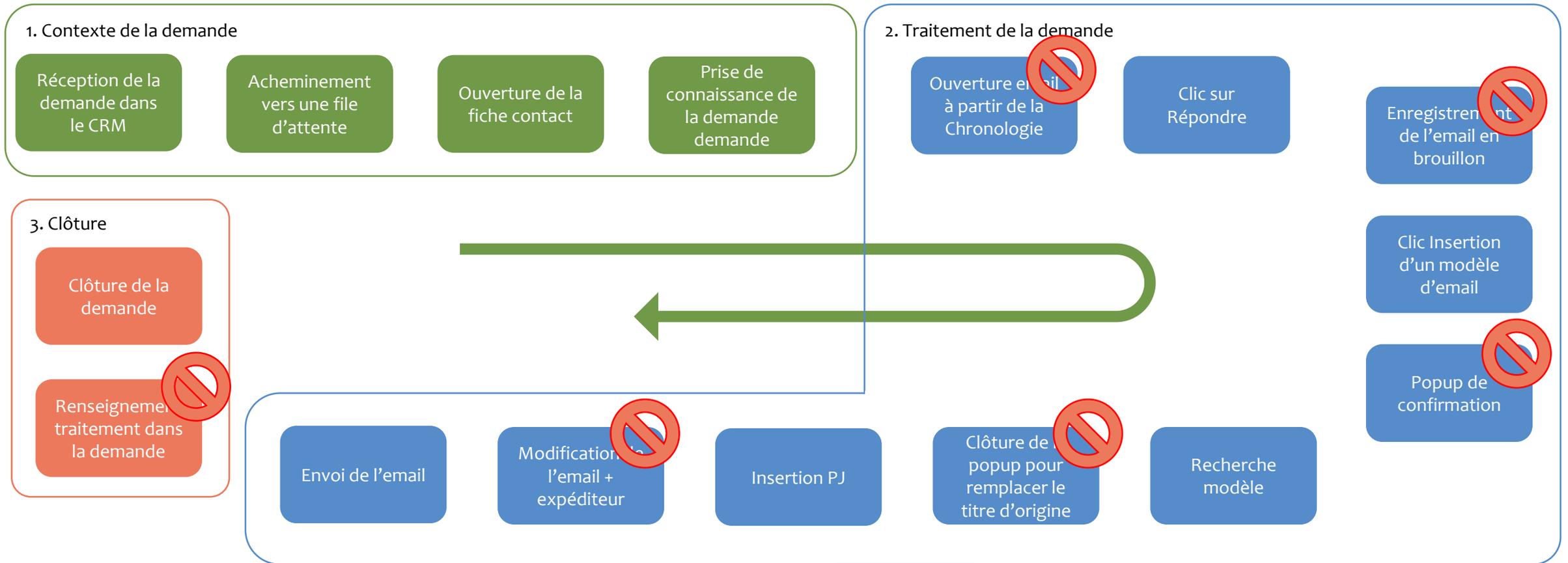
Identifier et prioriser les  
actions à mettre en  
œuvre pour atteindre le  
process cible

Ebaucher des  
propositions d'écran  
conformes aux attentes

# Phase 1 – identification du processus actuel



# Phase 2 – identification des irritants et du processus cible

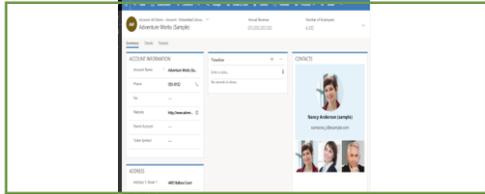


# Phase 3 – Power apps Embedded : quelle utilisation ?

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 ...



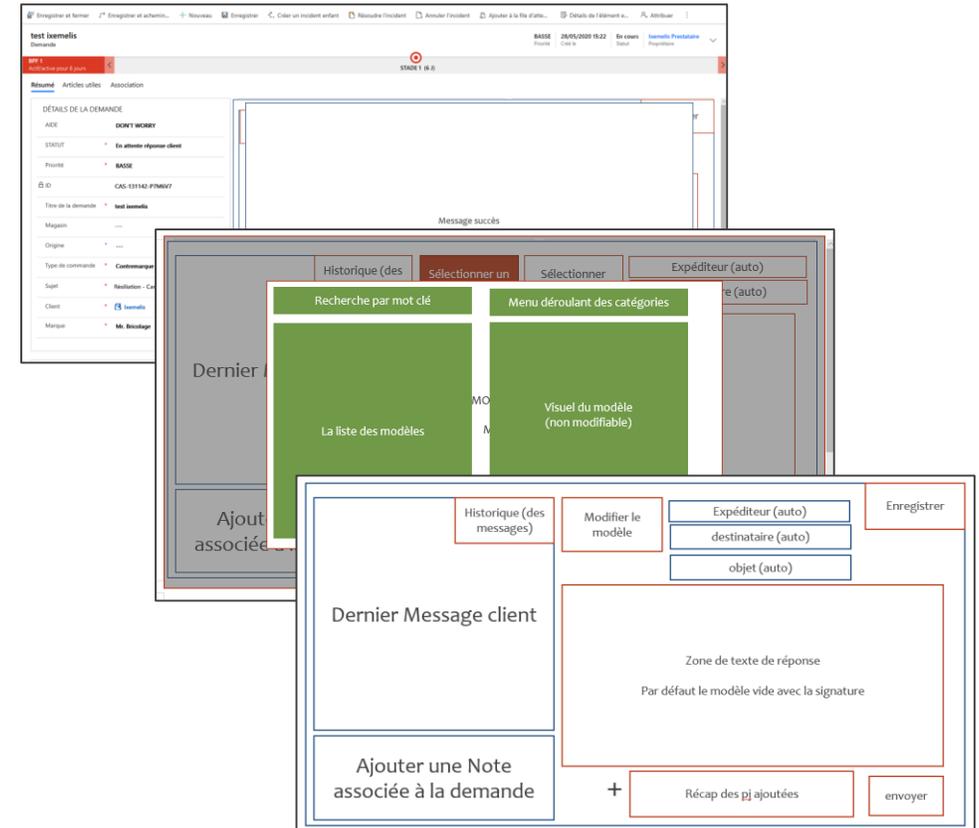
... Sans perdre les fonctionnalités du standard du CRM



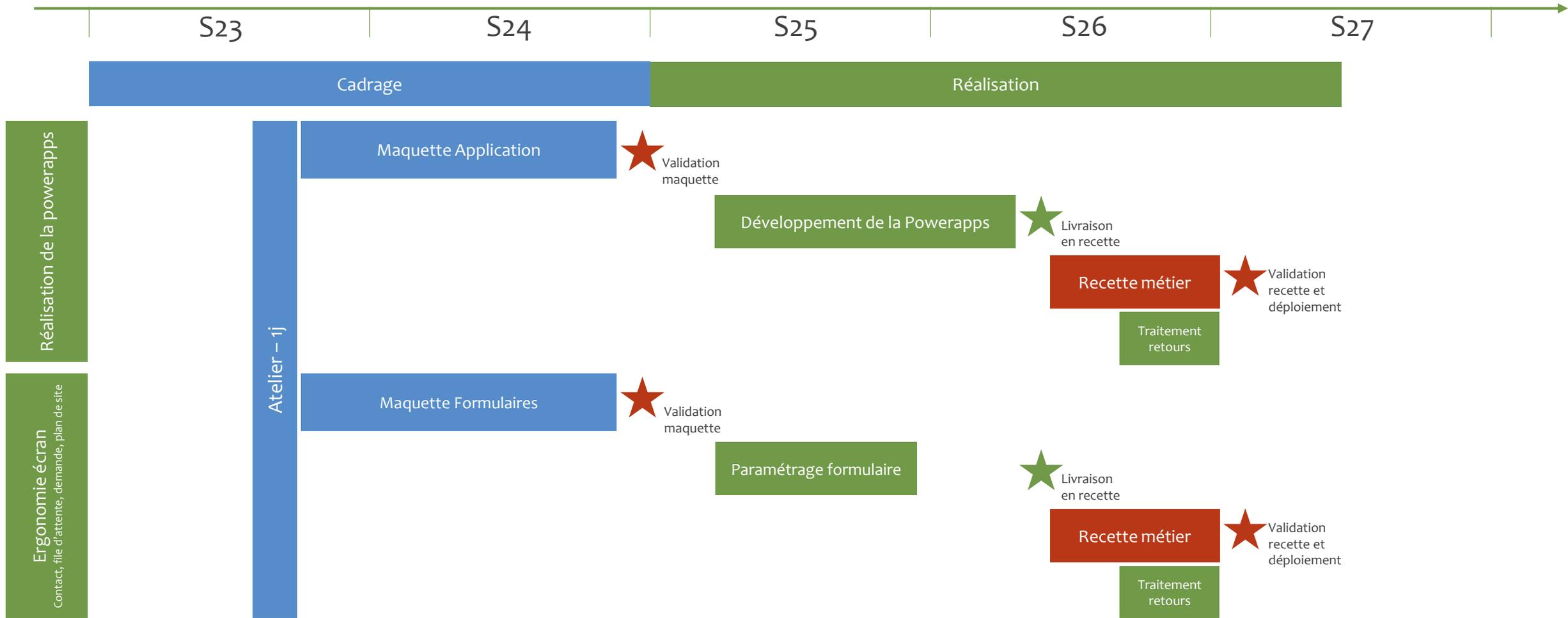
# Phase 4 – Construction des Maquettes

## 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

