

# La mobilité commerciale avec ApSales for Dynamics

*Groupe*  
**SAMSE**



26 novembre 2020



**Florent Vidal**

Responsable data management  
et supply chain du groupe SAMSE



**Justine Verheggen**

Dynamics sales specialist chez Masao



# Masao, partenaire de votre relation client avec Dynamics



Spécialiste de la relation client



Expert des technologies Microsoft

350 projets CRM

100% de délivrabilité

- Amélioration des ventes
- Automatisation du marketing
- Fidélisation client



2020/2021 **INNERCIRCLE**  
*for Microsoft Business Applications*

Gold

Microsoft Partner

Microsoft Partner of the Year  
**2019 Finalist**

Microsoft Dynamics 365

- Sales
- Marketing
- Services

Power Platform

- Power Apps
- Power Automate
- Power BI
- Power Virtual Agents



14 ans de  
savoir faire



95 consultants  
spécialisés



Paris - Nantes  
Annecy – Bordeaux  
Toulouse – Nice - Dijon



10 M€ de CA

# Le groupe Samse

Groupe  
**SAMSE**

Partenaires de vos chantiers, nos équipes conçoivent, avec nos fournisseurs, les solutions durables et innovantes de vos projets de construction, de rénovation et d'aménagement du territoire.



5 770  
Collaborateurs



25  
Enseignes



55  
Départements



350  
Points de vente



1 427 M€  
Chiffre d'affaires



# La genèse du projet



# Enjeux stratégique du groupe Samse



Amener du **service** à nos clients et développer **l'expérience client**



Améliorer le **confort de travail** de nos forces commerciales en mobilité



Partager, collecter et enrichir les **informations clients**



**Sécuriser** les informations



Contribuer aux actions de **ciblage marketing**



**Animer** la force de vente

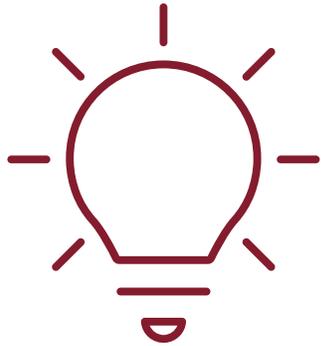
# Principaux besoins métier identifiés chez Samse



Besoins

- Enrichir les outils de 400 utilisateurs
- Améliorer l'expérience client sur le terrain
- Simplifier le processus de vente
- Accès aux données clients partout et tout le temps

# Solution d'ultra mobilité commerciale ApSales for Dynamics



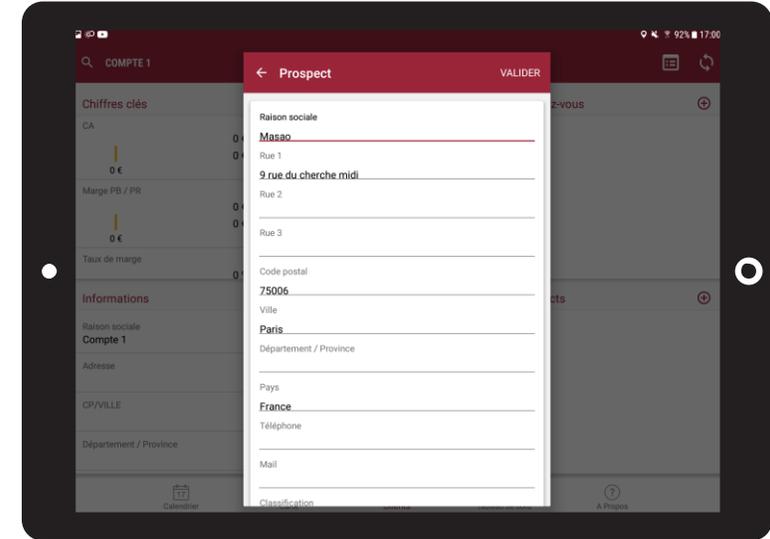
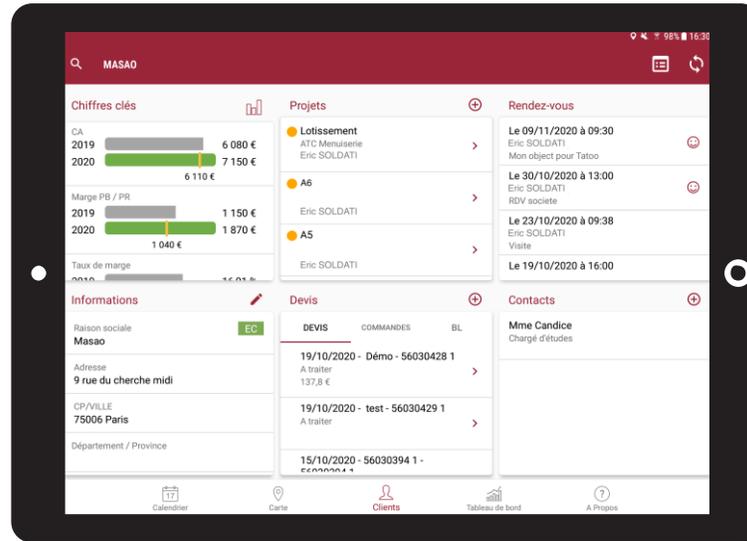
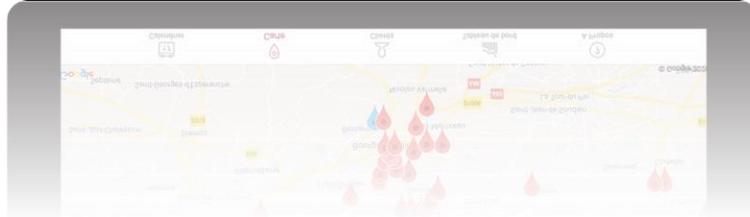
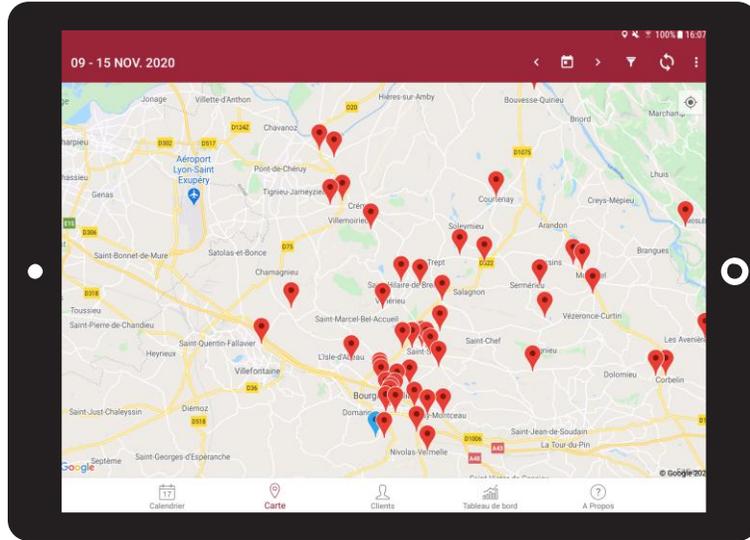
Solution

## Avantages

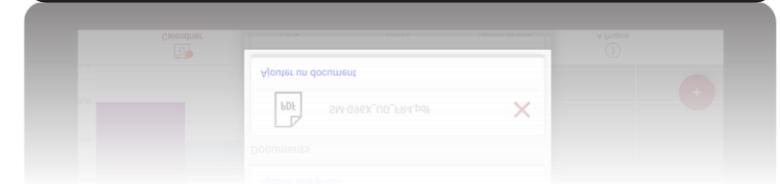
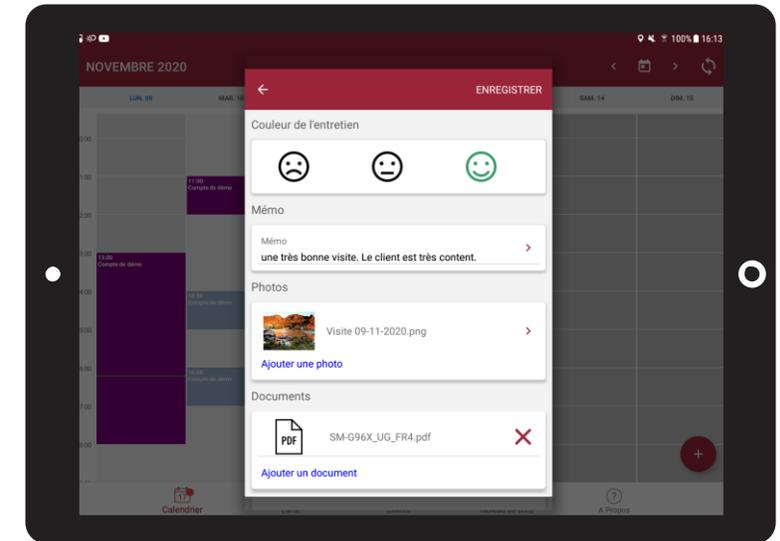
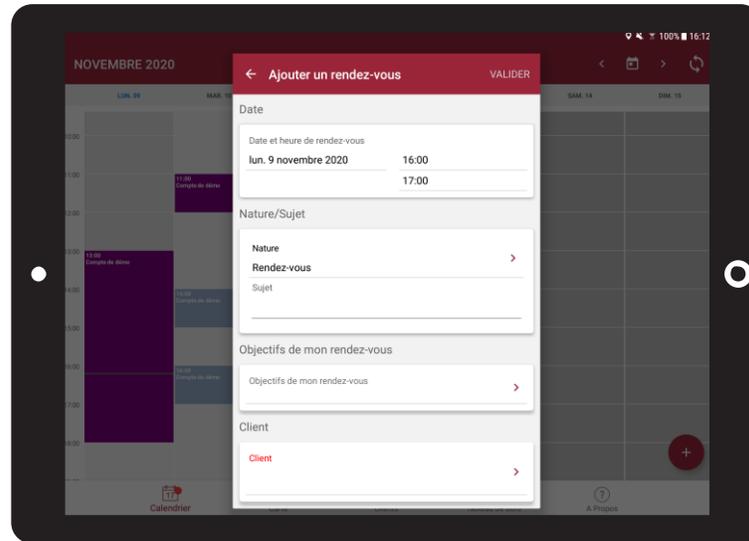
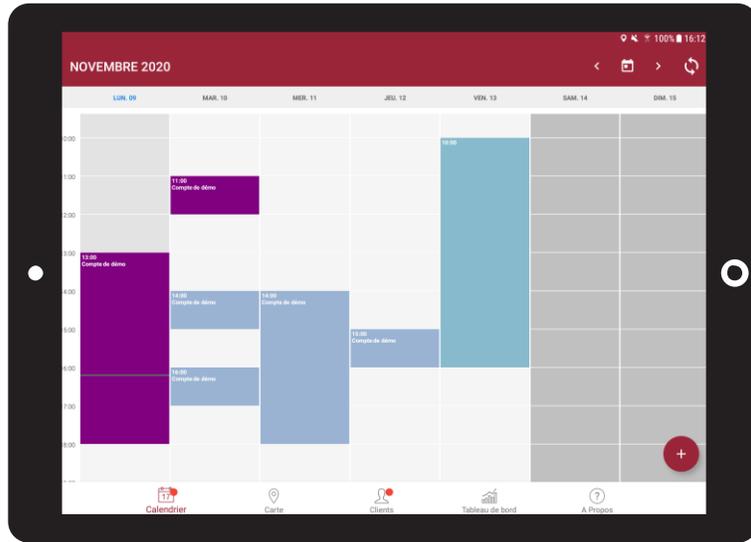
- Solution simple, intuitive et innovante
- Déploiement rapide
- Mode déconnecté
- Parfaite intégration avec Dynamics
- [Disponible sur l'Appsource](#)



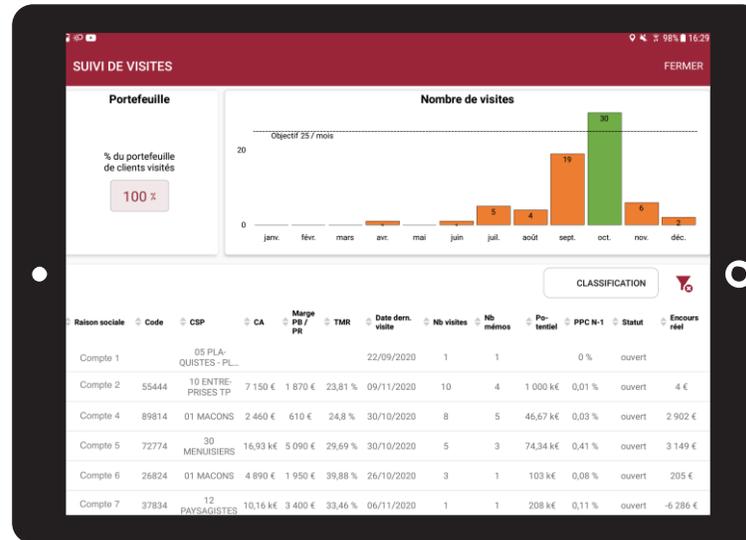
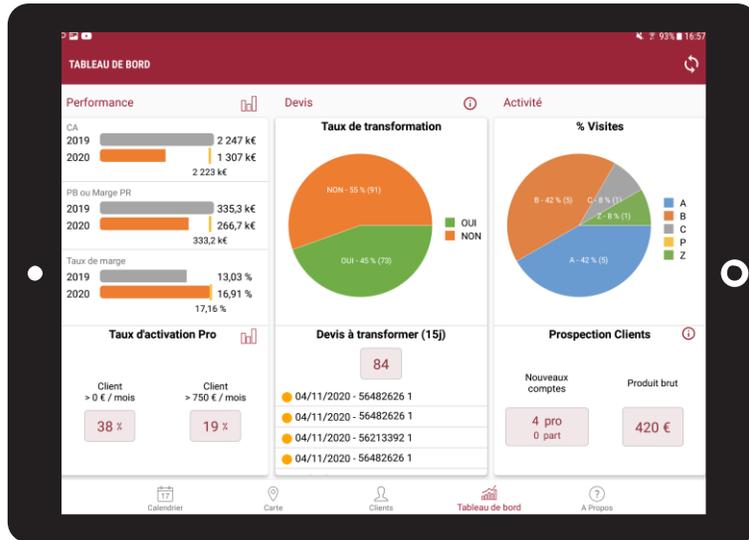
# Données clients toujours consultables



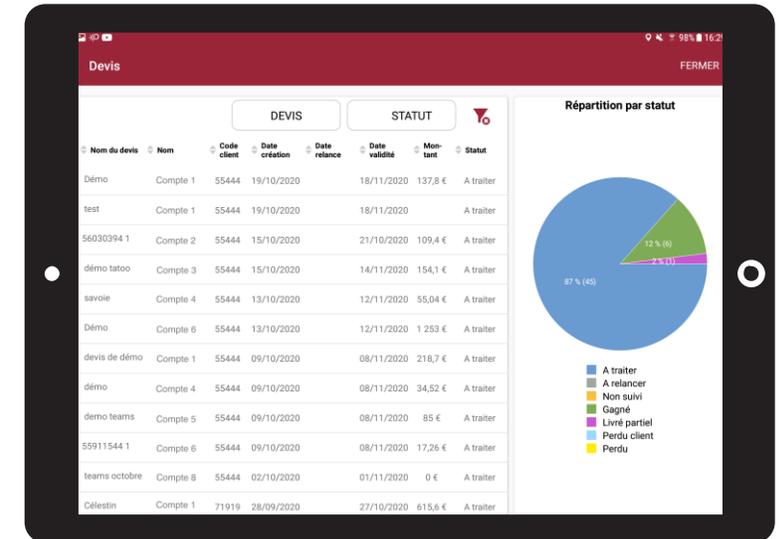
# Gestion des rendez-vous et comptes rendu



# Analyses des résultats et pilotage de l'activité



Compte	Code	CSP	CA	Marge PR / PR	TMR	Date dern. visite	Nb visites	Nb mémos	Po-tentiel	PPC N-1	Statut	Encours réel
Compte 1		05 PLA-QUISTES - PL-				22/09/2020	1	1	0 %		ouvert	
Compte 2	55444	10 ENTRE-PRISES TP	7 150 €	1 870 €	23,81 %	09/11/2020	10	4	1 000 k€	0,01 %	ouvert	4 €
Compte 4	89814	01 MACONS	2 460 €	610 €	24,8 %	30/10/2020	8	5	46,67 k€	0,03 %	ouvert	2 902 €
Compte 5	72774	30 MENAGIERS	16,93 k€	5 090 €	29,69 %	30/10/2020	5	3	74,34 k€	0,41 %	ouvert	3 149 €
Compte 6	26824	01 MACONS	4 890 €	1 950 €	39,88 %	26/10/2020	3	1	103 k€	0,08 %	ouvert	205 €
Compte 7	37834	12 PAYSAGISTES	10,16 k€	3 400 €	33,46 %	06/11/2020	1	1	208 k€	0,11 %	ouvert	-6 286 €



Compte	Code	CSP	CA	Marge PR / PR	TMR	Date dern. visite	Nb visites	Nb mémos	Po-tentiel	PPC N-1	Statut	Encours réel
Compte 1		05 PLA-QUISTES - PL-				22/09/2020	1	1	0 %		ouvert	
Compte 2	55444	10 ENTRE-PRISES TP	7 150 €	1 870 €	23,81 %	09/11/2020	10	4	1 000 k€	0,01 %	ouvert	4 €
Compte 4	89814	01 MACONS	2 460 €	610 €	24,8 %	30/10/2020	8	5	46,67 k€	0,03 %	ouvert	2 902 €
Compte 5	72774	30 MENAGIERS	16,93 k€	5 090 €	29,69 %	30/10/2020	5	3	74,34 k€	0,41 %	ouvert	3 149 €
Compte 6	26824	01 MACONS	4 890 €	1 950 €	39,88 %	26/10/2020	3	1	103 k€	0,08 %	ouvert	205 €
Compte 7	37834	12 PAYSAGISTES	10,16 k€	3 400 €	33,46 %	06/11/2020	1	1	208 k€	0,11 %	ouvert	-6 286 €

# Réalisation du projet



# Les phases du projet

Développement d'un MVP et  
création équipe projet

Réalisation du projet en agile  
Ateliers + 4 sprints

Déploiement national et  
stabilisation

Communication métiers

Phase 1

Novembre 2019

Phase 2

Janvier 2020

Phase 3

Juillet 2020

# Phase 1 : développement d'un MVP

## Objectifs

- Démontrer la faisabilité technique
- Valider le besoin métier
- Définition de l'équipe projet

## Réalisations

- Mise en place des key users
- Recherche du meilleur sponsor/CSM
- Mise en place de l'organisation du partenaire Masao  
gouvernance / équipe de production

## Eléments gérés à distance

- Travail entièrement à distance hors ateliers métier
- Relation de confiance qui a permis de convertir en projet à distance

# Phase 2 : réalisation du projet Tatoo

## Objectifs

- Lancement de la réalisation de l'application Tatoo sur un pilote
- Définir le cahier des charges métier
- Etendre le périmètre du MVP

## Réalisations

- Réalisation du projet en mode agile à budget et calendrier fixes
- Découpage du périmètre pour définition de 4 sprints de 4 semaines
- Déploiement au fil de l'eau sur une dizaine de key users

## Eléments gérés à distance

- Tous les ateliers ont été réalisés à distance
- Groupe teams : équipe Samse / Masao (partage doc, retours, ...)
- Co pro et copil via conférences teams + daily meeting

# Phase 3 : Déploiement et stabilisation

## Objectifs

- Go live
- Adhésion utilisateurs

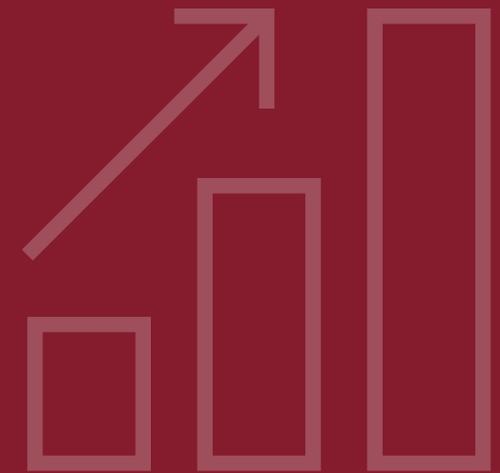
## Réalisations

- Lead au métiers (direction des ventes) pour créer et mettre en œuvre le parcours utilisateur
- Direction informatique et Masao étaient en support projet pour préparer le déploiement opérationnel et prendre les premiers retours d'usage

## Éléments gérés à distance

- Prise en main de l'application / formation continue à distance / support
- Processus d'amélioration continu avec un retour des usages

# Résultats et perspectives



## Quantitatif

- 110 d'utilisateurs
- 1 000 Mémos
- 2 000 Rendez-vous
- 1 000 Devis
- 8 000 Consultations de comptes

## Qualitatif

- Satisfaction utilisateurs : innovation, gain de temps, prise en main...
- Centralisation des informations et fonctionnalités
- Autonomie de l'ATC, et amélioration de la performance commerciale
- Meilleure expérience client

Attention les statistiques d'usages post déploiement font partie du chemin critique du succès comme le sponsor métier

## Vertical

- Déploiement ensemble des filiales. Objectif de 5 filiales par an soit 500 utilisateurs
- Enrichir la plateforme en digitalisant le parcours d'un ATC chez son client (livraison et transport)

## Horizontal

- Customer Insights & IA Microsoft pour améliorer la connaissance client
- Dynamics Customer Service pour mieux gérer les litiges
- Power Platform pour apporter des solutions rapides et rendre autonome les équipes métier

# Questions Réponses



France - *Dynamics 365* Partner of the Year 2018



World - *Dynamics 365 Sales* Partner of the Year Finalist 2019



World - *Dynamics 365* Inner Circle since 2017



World - Gold Partner since 2009



**Florent Vidal**

Responsable data management  
et supply chain du groupe SAMSE



**Justine Verheggen**

Dynamics sales specialist chez Masao  
[Justine.verheggen@masao.eu](mailto:Justine.verheggen@masao.eu)