



Retour d'expérience

INSTITUT PAUL BOCUSE

Mise en place du **CRM Dynamics 365**

Customer Engagement (D365 CE)



DynsClub
LA VALEUR AJOUTÉE DE L'EXPÉRIENCE

PAUL
INSTITUT
BOCUSE

- © L'Institut PAUL BOCUSE
- © Projet & Besoins
- © Mise en Œuvre
- © En synthèse
- © Questions & Réponses





30 Ans de transmissions d'un héritage culturel inspiré par deux hommes d'exception.

Paul BOCUSE :
MOF & 3 étoiles
Michelin

Gérard PELISSON :
Co-fondateur du
Groupe ACCOR
(devenu
AccorHotel)

Inspiré par deux hommes visionnaires – **Paul Bocuse et Gérard Pélisson** – l'Institut Paul Bocuse ne cesse de se développer pour être la grande école internationale de management des arts culinaires, de l'hôtellerie et de la restauration.



Unique école française à dimension internationale à accueillir sur ses campus 68 nationalités, l'Institut Paul Bocuse offre à ses 1200 étudiants un écosystème multiculturel incomparable. Aujourd'hui 900 étudiants à Lyon forment avec ceux de nos 9 campus internationaux, la famille Institut Paul Bocuse qui partage les mêmes valeurs et les mêmes enseignements.

« VOTRE IMAGINATION PEUT DÉPASSER L'EXCELLENCE »

Les deux missions de l'institut :

- **Transmettre la passion, la vision novatrice et contemporaine** de l'hôtellerie, de la restauration et des arts culinaires ainsi que les fondamentaux de ces métiers exigeants pour **préparer nos étudiants aux enjeux de demain.**
- **Encourager la création d'identité professionnelle** grâce à des mises en situation inoubliables et la pédagogie unique de l'institut.

« ALTRUISME, COURAGE, CRÉATIVITÉ ET ENTREPRENEURIAT. »

<https://www.youtube.com/c/institutpaulbocuse>



L'Institut Paul Bocuse fait partie de l'élite internationale des formations de l'hospitality management, du food service management et des arts culinaires.

Objectifs du projet :

- Structurer et dynamiser la relation que l'institut Paul Bocuse entretient avec ses entreprises partenaires des secteurs du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration.
- Fédérer et centraliser l'information pour développer les partenariats
- Répondre aux enjeux d'exhaustivité du centre de formation en qualifiant massivement les besoins et en sélectionnant stratégiquement nos partenaires et leur offres pour nos étudiants

→ *Plus que jamais en cette période de crise et le contexte actuel de relance de l'activité.*

Mise en place en 2019,
Le choix d'installer la solution CRM Customer Engagement (CE) Dynamics 365 au sein de l'institut PAUL BOCUSE s'est naturellement imposé.



Activités de l'institut concernées par la solution D365 CE :

- Pôle Relation Entreprise (Activité Carrière et Collecte de fonds)
- Pôle Formation Continue
- Pôle Centre de Recherche

						
IPB_App for Outlook	IPB_App Mobile	IPB_Career	IPB_Centre de Recherche	IPB_Formation Continue	IPB_Fundraising	IPB_Portails
Fournit l'accès à Dynamics 365 App for Outlook pour les utilisateurs	Mobile app that provides core CRM functionality including accounts,					Configurez et gérez votre plateforme en ligne pour
Éditeur par défaut pour ipb 21/01/2021	Éditeur par défaut pour ipb 09/04/2020	Éditeur par défaut pour ipb 09/05/2021	Éditeur par défaut pour ipb 08/06/2020	Éditeur par défaut pour ipb 09/06/2021	Éditeur par défaut pour ipb 09/06/2021	Éditeur par défaut pour ipb 09/04/2020
UNIFIED INTERFACE	UNIFIED INTERFACE	UNIFIED INTERFACE	UNIFIED INTERFACE	UNIFIED INTERFACE	UNIFIED INTERFACE	UNIFIED INTERFACE

Point d'entrée dans la solution avec gestion par rôle et redirection sur leur TDB

Activité Carrière : Gestion de la relation avec les entreprises

Objectif : Fidéliser les liens avec les partenaires existants, recueillir les besoins des potentiels partenaires, nourrir les formations (Offre d'emploi, de stage, ...)

Missions : Prise de recul sur un portefeuille de partenaires pour mieux piloter les activités.

Illustration dans CE :

Deux processus métier partenaires : **l'offre de stage, l'offre d'emploi.**

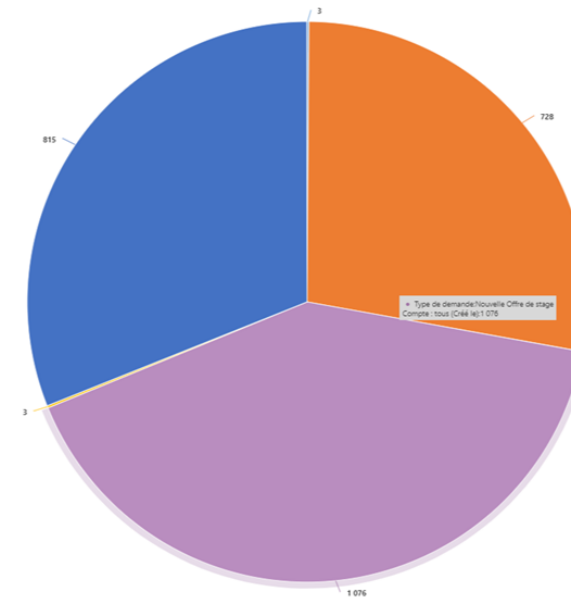
Renforcer et étendre le réseau de partenaires.

Qualifier et suivre les opportunités de stages et d'offres d'emplois

Gérer les statistiques & le « scoring » des partenaires.

- En synthèse dans D365 CE on utilise comptes, contacts, prospects
- Les contacts arrivent d'un formulaire ou chaque restaurateur peut déposer une demande de contact avec besoin d'un étudiant pour renforcer l'équipe. C'est comme un dépôt d'offre d'emploi/stage.
- Saisie d'un formulaire via MS FORMS et intégration direct dans D365 CE => [Lien Formulaire](#)

- Nouvelle offre d'emploi
- Nouvelle offre de stage
- Création d'établissement



Activité Carrière : Gestion de la relation avec les entreprises

Objectif : Suivre le parcours de l'étudiant depuis son admission jusqu'à l'emploi, accompagner l'étudiant vers la réussite de ses ambitions.

Missions : Le TM accompagne l'étudiant tout au long de son parcours au sein de l'institut. Le TM, de part son expérience en coaching et sa réelle connaissance du milieu de l'hostellerie restauration, est le pivot incontournable entre l'institut, l'étudiant & l'entreprise partenaire.

Le talent manager accompagne environ 300 étudiants et est en charge de :

- Suivre ses **activités** de suivi de l'étudiant
- Planifier ses **visites** de stages en RDV
- Consigner ses **scoring**



L'accompagnement de l'étudiant par le Talent Manager :

« La clé de la réussite pour atteindre ses ambitions »

Activité Fundraising : Collecte des fonds, Taxe Apprentissage, Mécéna, Sponsoring

Objectif : Assurer la rentabilité & la pérennité de l'institut avec une recherche permanente de contributeurs.

Missions : L'équipe en charge du Fundraising est répartie sur 4 activités distinctes

- La collecte de Taxe d'apprentissage
- La collecte de fond pour la fondation
- La gestion des sponsors
- Suivi des contreparties

Illustration dans CE de la collecte de la taxe d'apprentissage



La prospection implique un suivi de l'activité au quotidien pour gérer les interactions avec les établissements. L'utilisateur enregistre ses activités, les suit, enregistre des rappels et les pilote dans des tableaux de bords

Les activités natives dans Dynamics 365 CE sont **des mails, appels, tâches ou encore RDV.**

Illustration dans CE

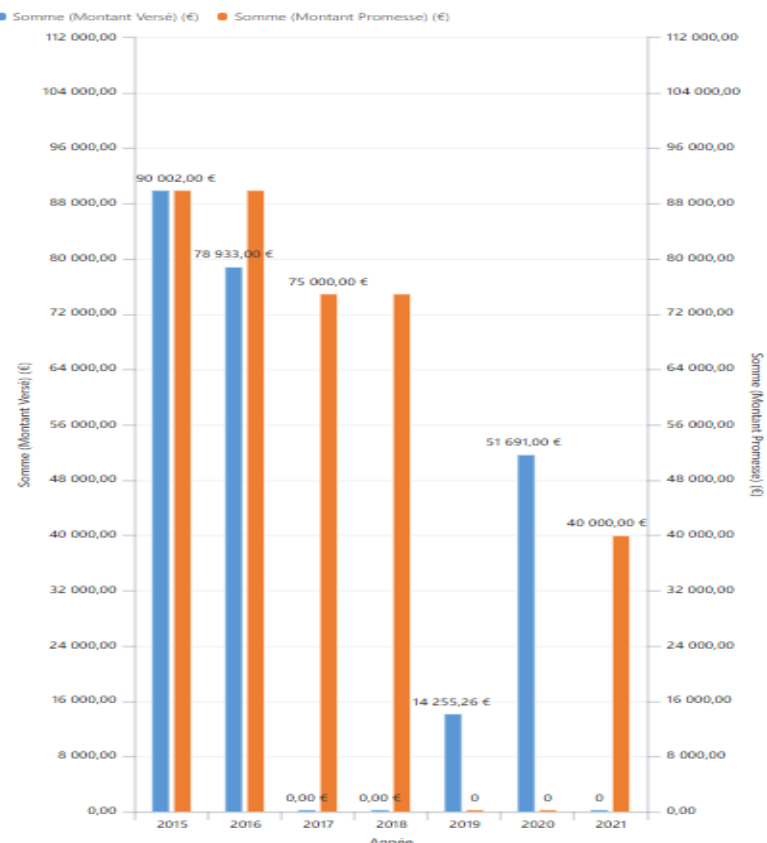
Etablissement

[Résumé](#)
[Contacts](#)
[Communication](#)
[TA](#)
[Fondation](#)
[Career](#)
[FC](#)
[Corporate](#)
[TA Versements](#)
[Association](#)

[Masquer le graphique](#)
[+ Nouveau Taxe d'appre...](#)
[Ajouter un\(e\) Taxe d'a...](#)
[Actualiser](#)
[Flux](#)
[Exécuter le rapport](#)
[Modèles Excel](#)
[Exporter Taxe](#)

Vue associée : Taxe d'apprentissage

Comparaison Promis-versé



TA	Année	Montant Versé	Montant Prom...	Raison du statut
TA 2015	2015	90 002,00 €	90 000,00 €	Versé
TA 2016	2016	78 933,00 €	90 000,00 €	Versé
TA 2017	2017	0,00 €	75 000,00 €	Promis
TA 2018	2018	0,00 €	75 000,00 €	Promis
TA 2019	2019	14 255,26 €	---	Versé
TA20-0669	2020	51 691,00 €	---	Versé
TA21-1105	2021	---	40 000,00 €	Promis

Activité Formation Continue

Objectif : Proposer un catalogue de formations de professionnels individuel mais également de proposer des formations sur mesure. Organiser et planifier les formations à la carte. Suivre les devis de formation, promouvoir et augmenter le nombre de formations.

Missions : La formation professionnelle est destinée principalement pour les professionnels en activité, en recherche d'activité ou en reconversion professionnelle sur les métiers du service ou les métiers de la cuisine.

Illustration dans D365 CE : Opportunité de demande de formation

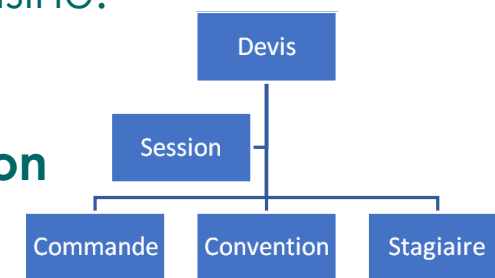


Schéma de processus de la formation continue

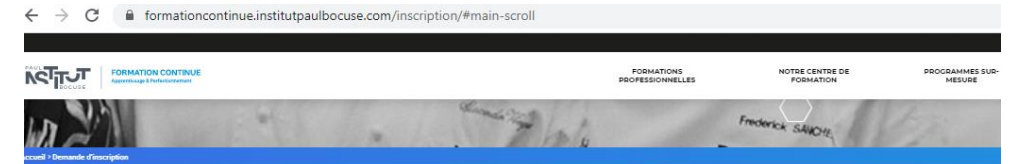
Activité Formation Continue

Illustration dans CE depuis le site internet institutionnel :

[Lien Formulaire](#)

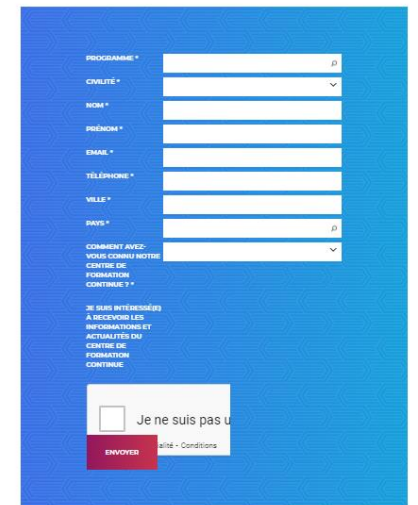
Les particuliers demandent des brochures/ou s'inscrivent à des sessions (grâce à un ADD ON WORDPRESS)

Approbation de la demande via un modérateur & intégration de l'opportunité dans le CRM.



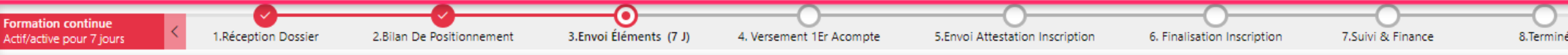
**VOUS SOUHAITEZ FAIRE UNE DEMANDE
D'INSCRIPTION ET OBTENIR UN DEVIS ?**

Merci de remplir le formulaire ci-dessous. Un membre de notre équipe reviendra vers vous rapidement afin de vous apporter toutes les informations nécessaires.

A screenshot of a registration form on a blue background. The form includes the following fields: 'PROGRAMME *' (dropdown), 'CIVILITE *' (dropdown), 'NOM *' (text), 'PRENOM *' (text), 'EMAIL *' (text), 'TELEPHONE *' (text), 'VILLE *' (text), and 'PAYS *' (dropdown). Below these fields is a section titled 'COMMENT AVEC VOUS CONNÂTRE NOTRE CENTRE DE FORMATION CONTINUE ?' with a text area. At the bottom, there is a checkbox labeled 'Je ne suis pas u...' and a red 'ENVOYER' button. A link for 'Politique de confidentialité' is also visible.

-Pâtisserie et Horizon -Reconversion

03/10/2021 Date de signature estimée 9 900,00 € Total estimé En cours Statut Fabienne NOVE Suivi par:



1. Réception dossier 2. Bilan 3. Envoi éléments 4. Acompte (ou pec) 5. Attestation inscription 6. Finalisation inscription 7. Suivi & Finance Fichiers Association

Type Entreprise Individuel

Cible * New biz

Individu

Civilité *

Nom Complet

Email *

Téléphone principal *

Téléphone Portable

Ligne 1

Ligne 2 ---

Code Postal 69006

Ville * Lyon

Pays *

Besoins du client/Situation actuelle ---

Budget du client 9 900,00 €

Type de formation

Sur mesure Catalogue

Formation au catalogue*

Session

Quantité (nb personnes) 1

PU HT (par pers) 8 250,00 €

Montant HT total 8 250,00 €

Taux de TVA (%) 20

Montant TVA 1 650,00 €

Montant TTC total 9 900,00 €

Fiche candidature Oui

Fiche projet Non concerné

CNI ou passeport Oui

CV Oui

Etape 3. Envoi des éléments

Date de signature estimée * 03/10/2021

Date prochaine relance ---

Chronologie

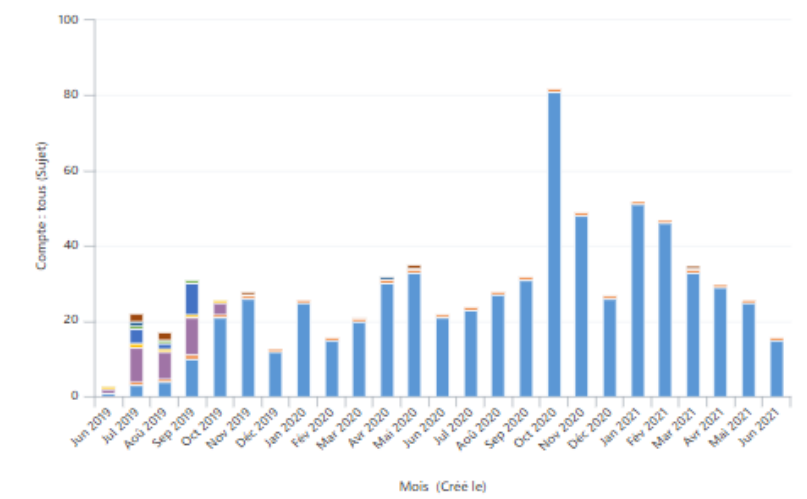
Chronologie de la recherche

Entrer une note...

Capturez et gérez tous les enregistrements de votre chronologie.

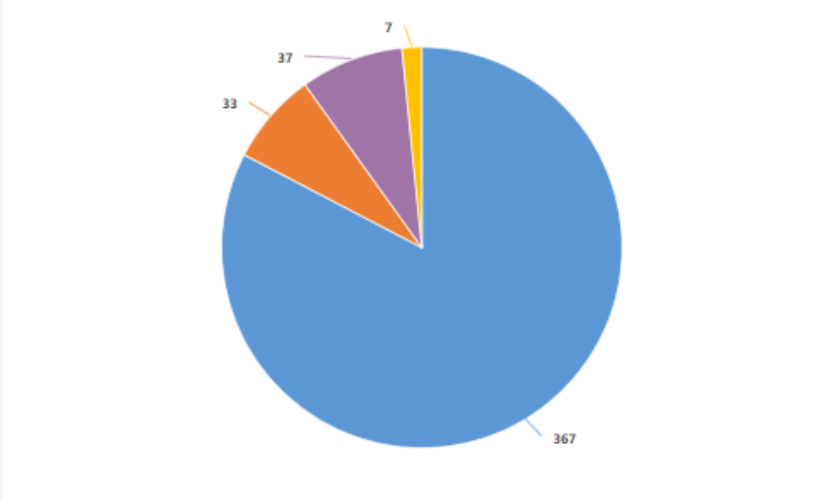
Contacts créés par le site web Agrandir

Contacts par site WEB
 REQUEST BROCHURE REGISTER WEB PATISserie INSCRIPTION WEB Demande information Créer et...



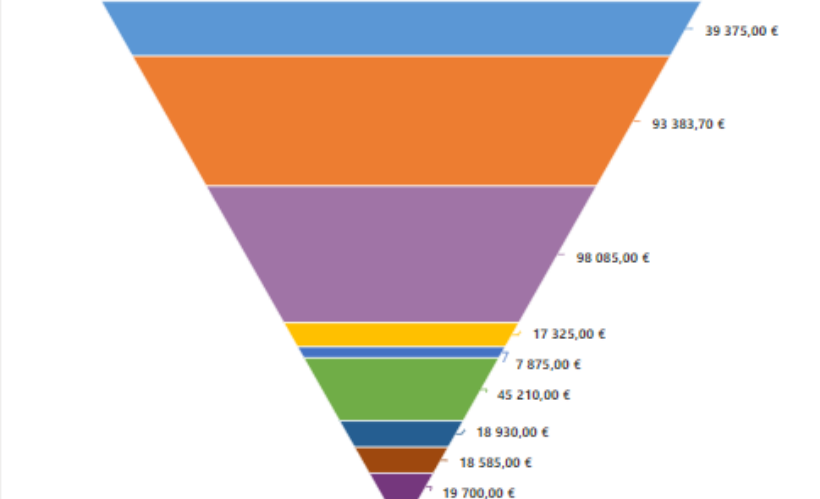
Tous les contacts (Année en cours) Agrandir

Par état
 Brochure Envoyée En cours - Opportunité Inscription Validé Sans suite



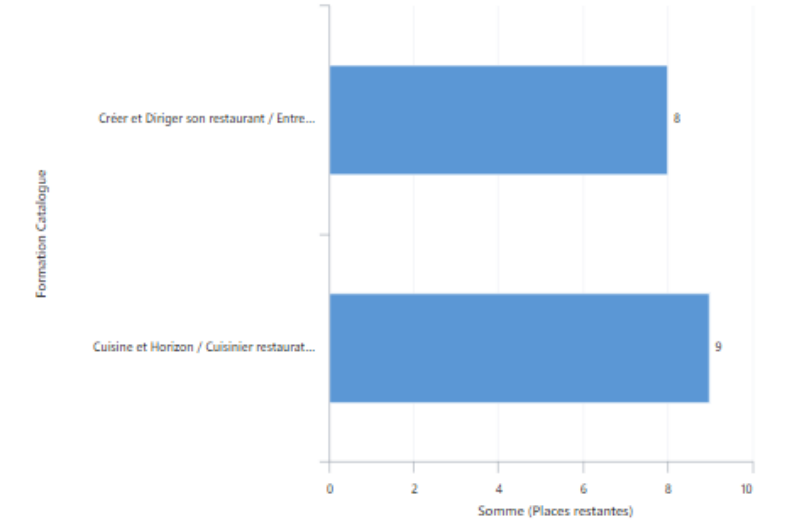
0_Suivi commercial opp. en cours Agrandir

Pipeline des ventes
 1.Réception dossier 1-Identifier 3.Envoi éléments 4. Versement 1er acompte 4-Valider 5.Envoi at



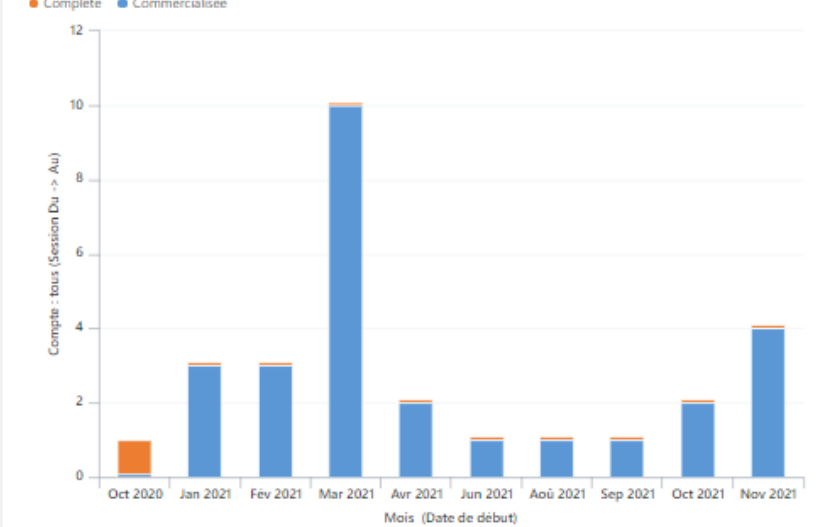
Sessions de formation des 3 prochains mois ouvertes Agrandir

Places restantes par Session



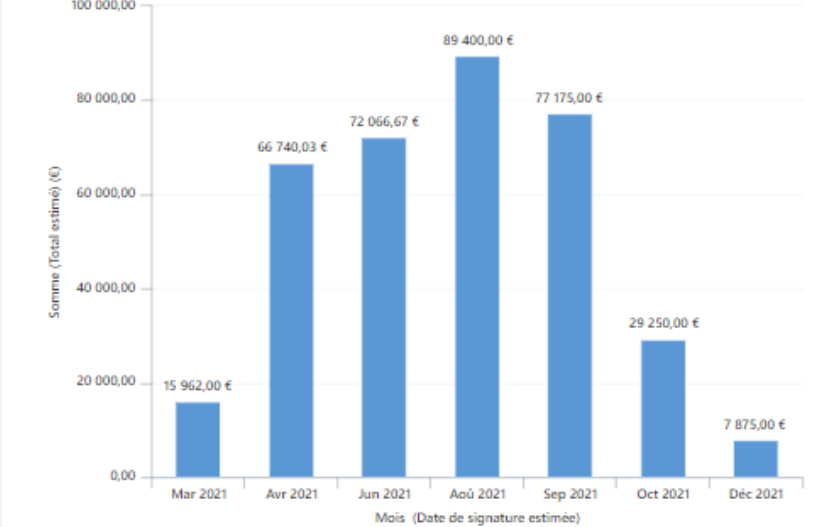
Sessions de formation ouvertes Agrandir

Par Date de début et Etat
 Complète Commercialisée



0_Suivi commercial opp. en cours Agrandir

Revenu estimé par mois



FOCUS PROJET :

Déploiement sur
4 Mois pour le
premier Jalon

Phase 1 : 35 J

Phase 2 : 30 J

Licence
Enterprise

Licence
Team Member

En synthèse :

Prise en compte du besoins et intégration des problématiques métiers par CALLIOPE afin d'adapter la solutions D365 CE aux besoins du client

Ensemble du projet repose sur le standard de l'application avec une intégration forte des outils Microsoft (Plateforme O365 , Power Plateforme, Flow, Power BI)

Peu ou pas de développement connexe et/ou spécifique.

Centralisation de la donnée sur une base unifié pour chaque Pôle / services de l'institut

Gain de temps

Evolutivité de la solution et projection future...

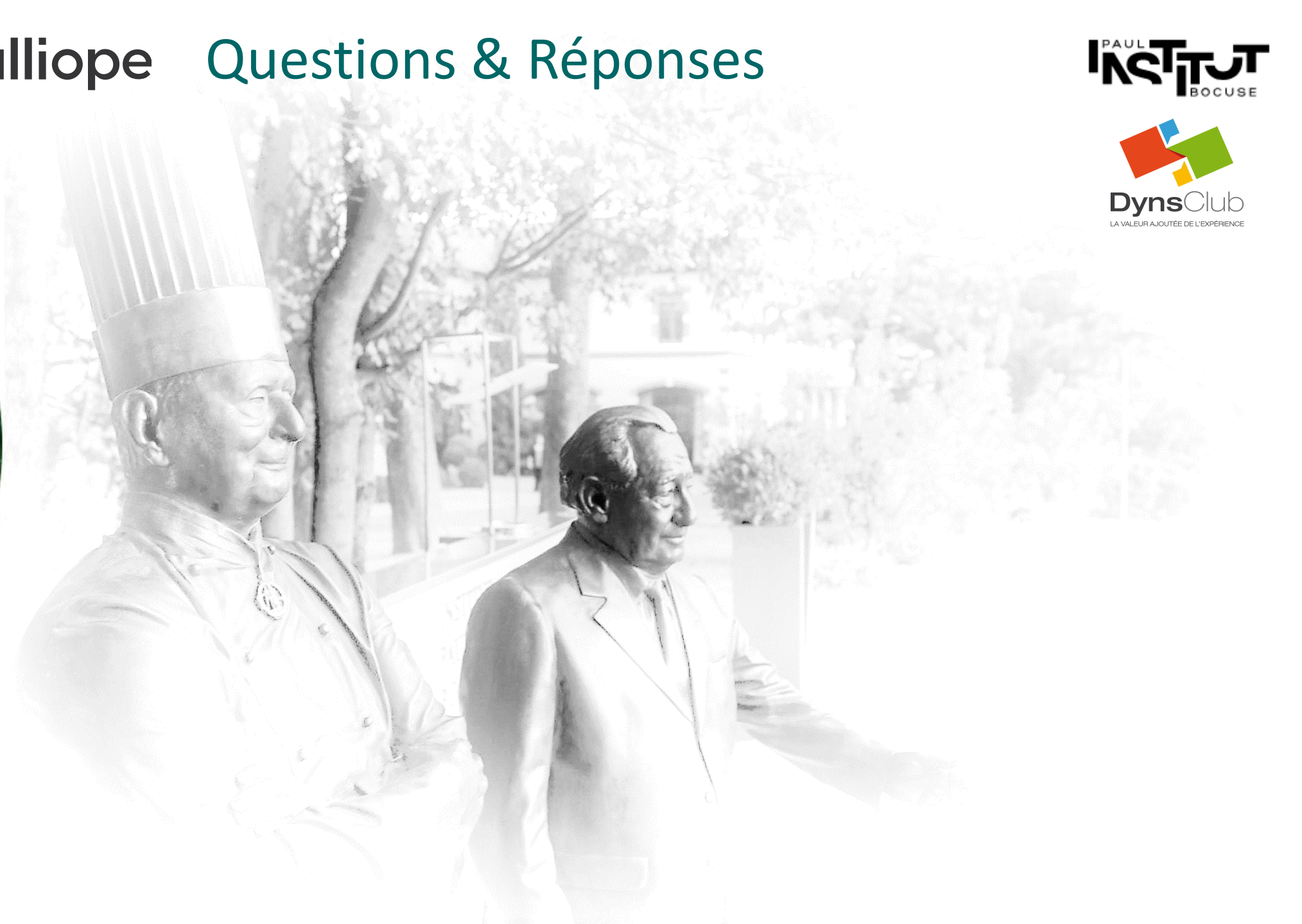
Ouverture vers d'autres pôles, mise en place de statistiques et rapports d'analyse des données après 2 ans d'utilisation.



Questions & Réponses



DynsClub
LA VALEUR AJOUTÉE DE L'EXPÉRIENCE



MERCI!



A SMART COMPANY

Very