

MS Dynamics 365 Sales

Quadral Transactions

Qui sommes-nous ?

- Agence immobilière spécialisée en **accession sociale**
- 14 agences (France métropolitaine et DOM)
- 100 collaborateurs dont **75% de commerciaux**
- DSI : 1 architecte réseau / administrateur système
- Clients : bailleurs sociaux et institutionnels
- Plus de 2.000 ventes par an

Contexte en 2015

Environnement

- Concurrentiel : marché de niche devenu attractif
- Technologique : transformation digitale des entreprises
- Juridique et réglementaire : procédures et évolutions fréquentes > besoin d'agilité

Enjeux

- Satisfaire aux nouvelles attentes des clients (réponses aux appels d'offres, sécurité, reporting, partage d'informations...)
- Nos forces : humain, expertises et compétences
- Nos faiblesses : le SI (AS400) et le modèle de restitution (réunions, e-mail, Excel **sur serveur hébergé en local**)

Solution retenue

- Objectifs :
 1. Se doter d'un outil collaboratif fiable, sécurisé et accessible 24/7 de partout
 2. En faire le seul outil pour tous les métiers de l'entreprise (commercial, administration des ventes, marketing, compta)
 3. Livraison mi 2017
- CRM MS Dynamics 365 Sales choisi en 2016
- Accompagnement par un intégrateur
- 1 chef de projet en interne

Bilan

- Mise en production en janvier 2018 (+ 6 mois planning prévisionnel)
- Adoption par une partie des métiers (ADV et direction)
- **Mauvaise connaissance de la solution par l'intégrateur**
- **Déficit AMOA pour accompagner les métiers et la conduite du changement**

Nos conseils

- Bien choisir son intégrateur et revoir ses procédures
- Fractionner le projet et livrer par étape (s'approcher du mode agile)
- Prendre le temps nécessaire à l'accompagnement des utilisateurs pour permettre l'adoption (écoute, formation, ateliers, communication et supports)
- Organiser la recette
- Documenter
- Monter en compétences les collaborateurs
- Accepter l'échec, reconnaître ses erreurs et savoir rebondir vite

Mise en application

- Choix d'un nouvel intégrateur : MASAO dès 2019
- Finalisation de la mise en place des process métiers (2 nouveaux projets) :
 - L'entretien locataire
 - La gestion des candidatures
- Gestion en mode agile :
 - Entretiens et ateliers avec les utilisateurs concernés (commerciaux)
 - Version bêta à un groupe restreint d'utilisateurs

Résultats

- Echanges constructifs avec l'intégrateur : conseils, recommandations et montée en compétences
- Adoption plus rapides, échanges apaisés et utilisateurs qui deviennent ambassadeurs
- Idée de développement d'une application mobile

Démo

- Application mobile à destination des commerciaux

| **Merci**