



WEBINAR

Le Groupe Aéroport de Paris se digitalise grâce à Microsoft Dynamics 365



19 septembre 2023

Le webinar va démarrer dans quelques instants



Les règles du jeu



“ Ciel mon micro ! ”

Veillez à vous mettre en « mute »
par défaut.
Au moment de prendre la parole,
passez donc en vidéo, c'est
tellement plus sympa !



Une question ?

Ecrivez-là vite dans le fil de
discussion de ce Teams meeting
avant de l'oublier.



“ Et ACTION ! ”

Sauf avis contraire, nous
enregistrerons ce Teams meeting
afin d'en faire profiter le plus
grand nombre.



WEBINAR

Le Groupe Aéroport de Paris
se digitalise grâce à Microsoft
Dynamics 365



19 septembre 2023



Nos intervenants



Olivier Barbas – Group ADP

Chef de projets informatiques



Antoine DE CROUSNILHON - Javista

Manager

Agenda



- 01 Présentation de Javista
- 02 Présentation du Groupe ADP
- 03 Les challenges CRM et la digitalisation du Groupe ADP
- 04 Présentation Dynamics 365 Sales et Dynamics 365 Marketing
- 05 What's next avec l'IA
- 06 Questions / Réponses



Présentation de Javista

Qui sommés-nous

Cabinet de conseil & Intégrateur

Dynamics 365 & Power Platform

Javista est un cabinet de conseil et d'intégration, spécialiste de la relation client et la digitalisation des processus métiers. Nous accompagnons les clients dans leurs projets de réalisation d'apps métiers sur toute la proposition technologique de Microsoft.


2023/2024
INNERCIRCLE
for Microsoft Business Applications

 **Microsoft**
Solutions Partner
Business Applications


Specialist
Low Code Application
Development




Notre *expérience*




150+
Clients



18+
D'expérience



75+
Collaborateurs



8M
CA

Nos offres



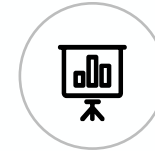
#1 Gestion de la relation client

DYNAMICS 365 / PORTAIL



#2 Expérience utilisateurs / Digitalisation des processus

POWER PLATFORM /
DYNAMICS 365



#3 Qualité des données, visualisation, BI

DATA & INSIGHTS



Nos réseaux sociaux



LINKEDIN

Suivez nos dernières actualités :
Événements, nos offres, nos minute collab', nos apps métiers...

Retrouvez nos dernières vidéos :
Webinar, minute collab', apps métiers...

YOUTUBE





2



Présentation du Groupe ADP

PARIS VOUS AIME

Le Groupe ADP en quelques mots

Le Groupe ADP est un leader mondial de l'exploitation d'aéroports. Pour servir ses ambitions en France et à l'international, le groupe s'appuie à la fois sur un réseau unique de 27 aéroports à fin 2022, exploités en contrat de gestion ou en concession et sur un vivier de compétences et de savoir-faire mis au service des marchés locaux.

120 aéroports

À travers 50 pays dans le monde

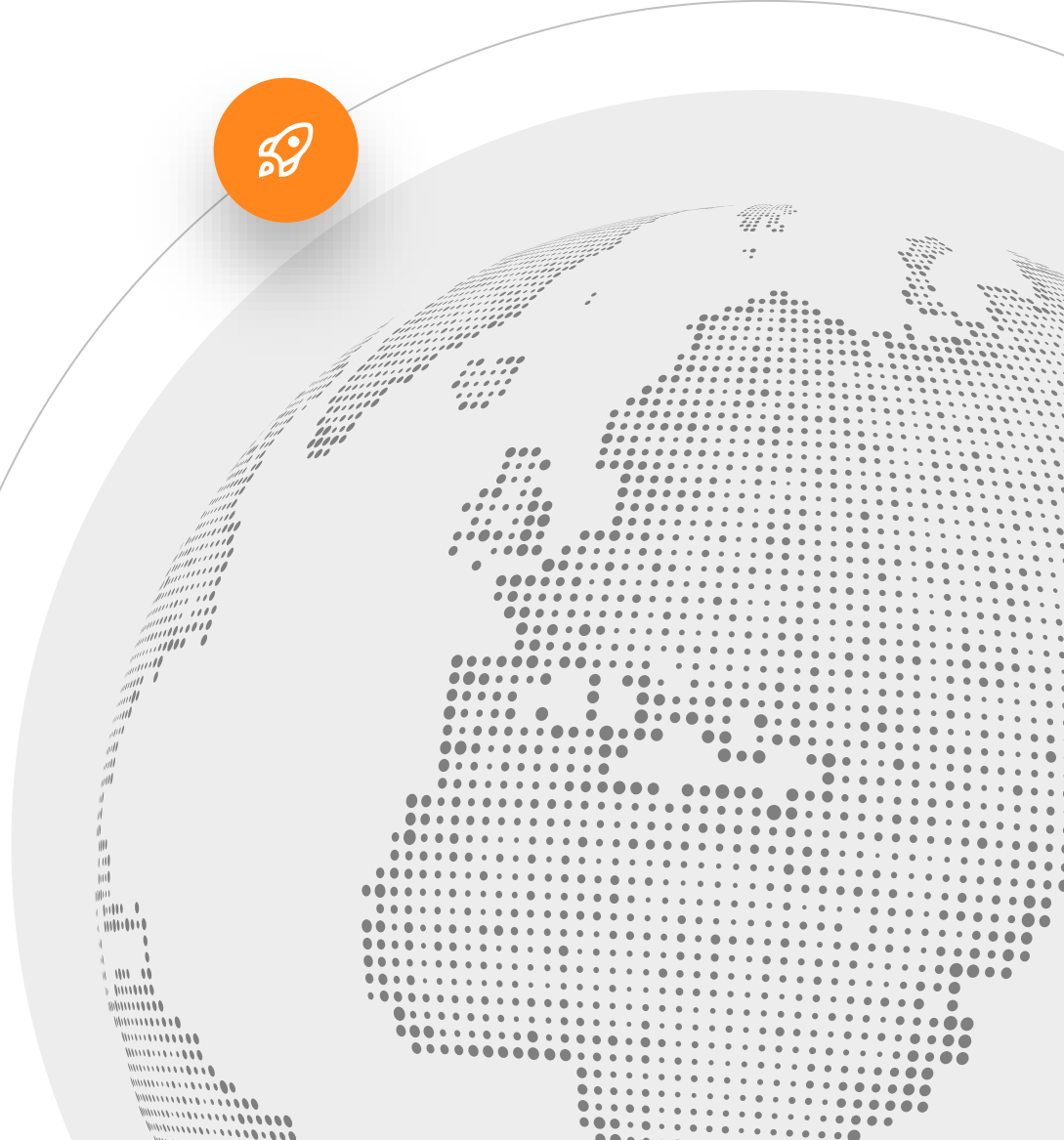
4 688 M€

Chiffre d'affaires en 2022

27 plateformes

Aéroportuaires

6 000 employés
En France



3

Les challenges CRM et la digitalisation du Groupe ADP



Gestion des autorisations d'activités



Description problématique

L'Aéroport de Paris-CDG produit chaque année près de 3000 autorisations d'activité sur ses plateformes aéroportuaires. L'ergonomie de la précédente application était obsolète et il était nécessaire de repenser l'ergonomie des postes de travail des utilisateurs en production.



Souhais du client

Javista a accompagné le Groupe ADP sur ce projet de 6 mois avec les phases projets informatiques habituelles et avec 2 challenges majeurs : la migration des données et une conduite de changement pour des collaborateurs qui utilisaient la précédente application depuis de nombreuses années

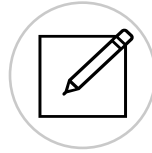


Success story



Enjeux

- Amélioration de la gestion des autorisations d'activité
- Gestion des étapes de production du dossier d'Autorisation des Activités (AA) et les différents statuts associés ainsi que le lien avec la délivrance des badges
- Gestion d'un reporting général et spécifique par plateformes : Afficher les indicateurs de performance et les tableaux de bord
- Gestion des flux avec les applications périphériques (BLS, SAP,..)



Solutions

- Mise en place de Microsoft Dynamics 365 avec des adaptations pour répondre aux enjeux des autorisations d'activités
- Mise en place des automatismes et des connexions avec des applications externes afin d'assurer les mêmes méthodes de travail entre les différentes équipes.
- Mise en place des règles de gestion assurant la qualité des données au niveau des autorisations d'activité.



Résultats

- Amélioration de la productivité des agents traitant les autorisations d'activités, simplifiée avec la suite Office
- 50 000 autorisations migrées depuis une base Oracle vers Dynamics
- Génération du PDF de l'autorisation d'activité envoyé aux entreprises suite au workflow de signature
- Récupération des justificatifs (kbis) envoyés depuis une adresse mail + enregistrement dans le CRM
- 50 personnes accompagnées

Gestion du développement de l'activité commerciale

Description problématique



Les équipes commerciales ne disposaient pas d'outils satisfaisants permettant d'assurer un minimum de formalisation, traçabilité, fiabilité et réactivité dans la gestion locative de leurs biens. Le fichier client était constitué de multiples fichiers Excel, propres à chaque utilisateur, non partagés, incomplets et hétérogènes.



Souhaits du client

Le groupe ADP a souhaité harmoniser la méthode de travail entre les équipes commerciales et avoir une base de données à jour et fiable.

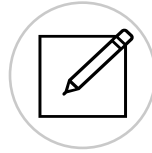


Success story



Enjeux

- Harmoniser la méthode de travail entre les différentes équipes
- Avoir une vision partagée et transparente autour des clients en gardant une traçabilité
- Communiquer plus facilement avec les clients en assurant une base de données à jour et fiable.
- Assurer un accès simple, intuitif et partagé à l'ensemble de la direction IMO.



Solutions

- Mise en place de Microsoft Dynamics 365 Sales avec un processus commercial commun entre tous les commerciaux.
- Méthodologie projet selon la méthode agile, avec la mise en pratique d'ateliers avec un consultant fonctionnel.
- Formation des utilisateurs, Assistance à la recette avec les administrateurs métiers afin de s'assurer que toutes les données à renseigner sont présentes dans la solution.



Résultats

- Simplification et harmonisation du processus de la gestion locative
- Base de données clients et contacts mutualisées, avec une reprise de données
- Intégration avec Outlook pour les contact et RDV pour une approche client plus simple et efficace
- Conduite du changement et programme de formation personnalisé pour les utilisateurs (40 personnes accompagnées)



Gestion de la communication interne



Description problématique

Diffuser aux 6000 collaborateurs du groupe ADP des emails d'information avec des enjeux de traçabilité d'ouverture des messages et d'amélioration du design des communications. Faciliter la gestion des envois qui étaient gérées avec des listes via Sharepoint.



Souhaits du client

Le groupe ADP a souhaité offrir aux utilisateurs une interface plus ergonomique et facile à utiliser en profitant des fonctionnalités proposées par Microsoft Dynamics 365 Marketing.

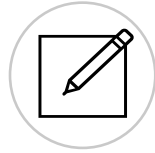


Success story



Enjeux

- **Autonomie de l'équipe de communication** sur la gestion de l'envoi des campagnes internes (informations interne et événements)
- **Amélioration du design des communications**
- **Amélioration de la traçabilité des messages**



Solutions

- **Mise en œuvre de la solution** Microsoft Dynamics 365 Marketing
- **Mise en place** de templates d'email
- **Formation des utilisateurs,** accompagnement des utilisateurs durant les premiers envois



Résultats

- **Installation d'un outil** robuste et moderne permettant l'envoi hebdomadaire de campagnes autonomes pour une volumétrie comprise entre 3 et 5M/an
- **Organisation des événements** pour les collaborateurs avec propositions de plusieurs sessions, gestion de nombre de personnes par session, ...
- **Intégration des données contacts et abonnements** à partir des formulaires hébergés sur des sites ADP externe (ex Infolettre, retraités, ...)



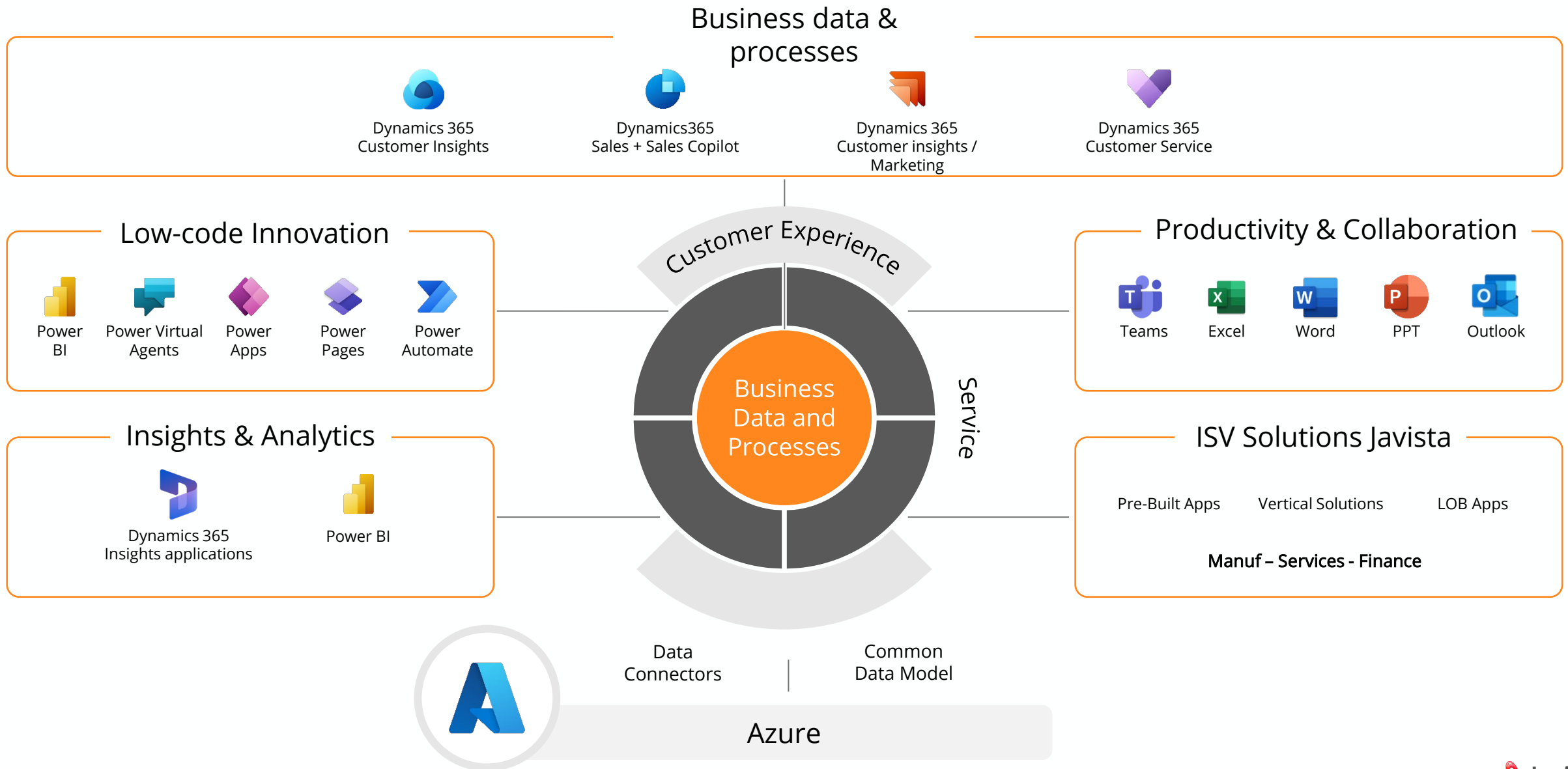
4

Présentation

Microsoft Dynamics 365 Sales

Microsoft Dynamics 365 Marketing

Vue d'ensemble des applications métiers





6

What's next avec l'IA

L'IA intégré dans le monde dans **les modules Dynamics CRM**



Dynamics 365 Sales

- Vue d'ensemble sur les réunions de vos équipes
- Rédaction de mails à l'attention des clients
- Conseils et réponses en temps réel



Dynamics 365 Customer Insights

- Création d'idées de contenu
- Conception des segments d'audience
- Simplification des informations sur les clients



Dynamics 365 Customer Service

- Création des réponses aux clients
- Accélération de la recherche d'informations
- Accès aux chatbots en toute facilité



Dynamics 365 Field Service

- Rationalisation de la création et la programmation des ordres de travail
- Service client accessible plus rapidement

L'integration de l'IA dans le monde du low-code



Power Platform



Power Apps

- Image & Figma to app
- Aide de Copilot pour les applications de modélisation destinées aux utilisateurs finaux
- Copilot importe des données Excel



Power Automate

- Copilot réduit vos tâches répétitives
- Formate les données à l'aide d'exemples



Power Virtual Agents

- Réponses générées
- Copilot vous aide à répondre aux demandes de vos clients
- Actions génératives



Power Pages

- Copilot vous génère vos pages web



Power BI

- Copilot traite vos données en un temps record

A photograph of a diverse crowd of people at an event, with many hands raised in the air. In the center background, a person is captured mid-jump with their arms raised. The scene is brightly lit, suggesting an indoor or well-lit outdoor setting.

7

Questions / réponses

Event – Javista



Mercredi

27 septembre 2023



09:00

Formation gratuite – App in a Day

Aidez vos équipes à optimiser leur temps de travail et time to market en utilisant les solutions Microsoft Power Platform




17:00



Discutons-en !

 79 rue la boétie – 75008 paris

 Antoine de Crousnilhon
+(33) 1 44.07.08.20
+(33) 6 65.13.05.11

www.javista.com

 <https://www.linkedin.com/Javista>

 [Youtube.com/Javista](https://www.youtube.com/Javista)

