



x



Aéroport de Paris et Dynamics 365 : Une décennie de défis et de réussites

Intervenants



Olivier Barbas

Group ADP

Chef de projets informatiques



Antoine DE CROUSNILHON

Javista

Manager



JAVISTA

1



Présentation



Javista

Qui sommes-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'applications métiers sur toute la proposition technologique de Microsoft.



Business Applications

Specialist
Low Code Application
Development



INNER CIRCLE
FOR MICROSOFT BUSINESS APPLICATIONS



Notre offre de service

#1

Gestion de la
relation client

CRM Dynamics 365 / Power Pages

#2

Expérience
utilisateurs /
Digitalisation des
processus

Power Platform / Dynamics 365
Power App/ Power automate

#3

Data, Visualisation,
BI

Power Platform / Dynamics 365
Power BI

A modern glass-fronted building with a tower in the background. The building has multiple stories and large windows. In the foreground, there is a paved area and some landscaping. A banner with the text 'PARIS VOUS AIME' is visible on the right side of the building.

2



**Présentation
du groupe ADP**

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

4 121 M€

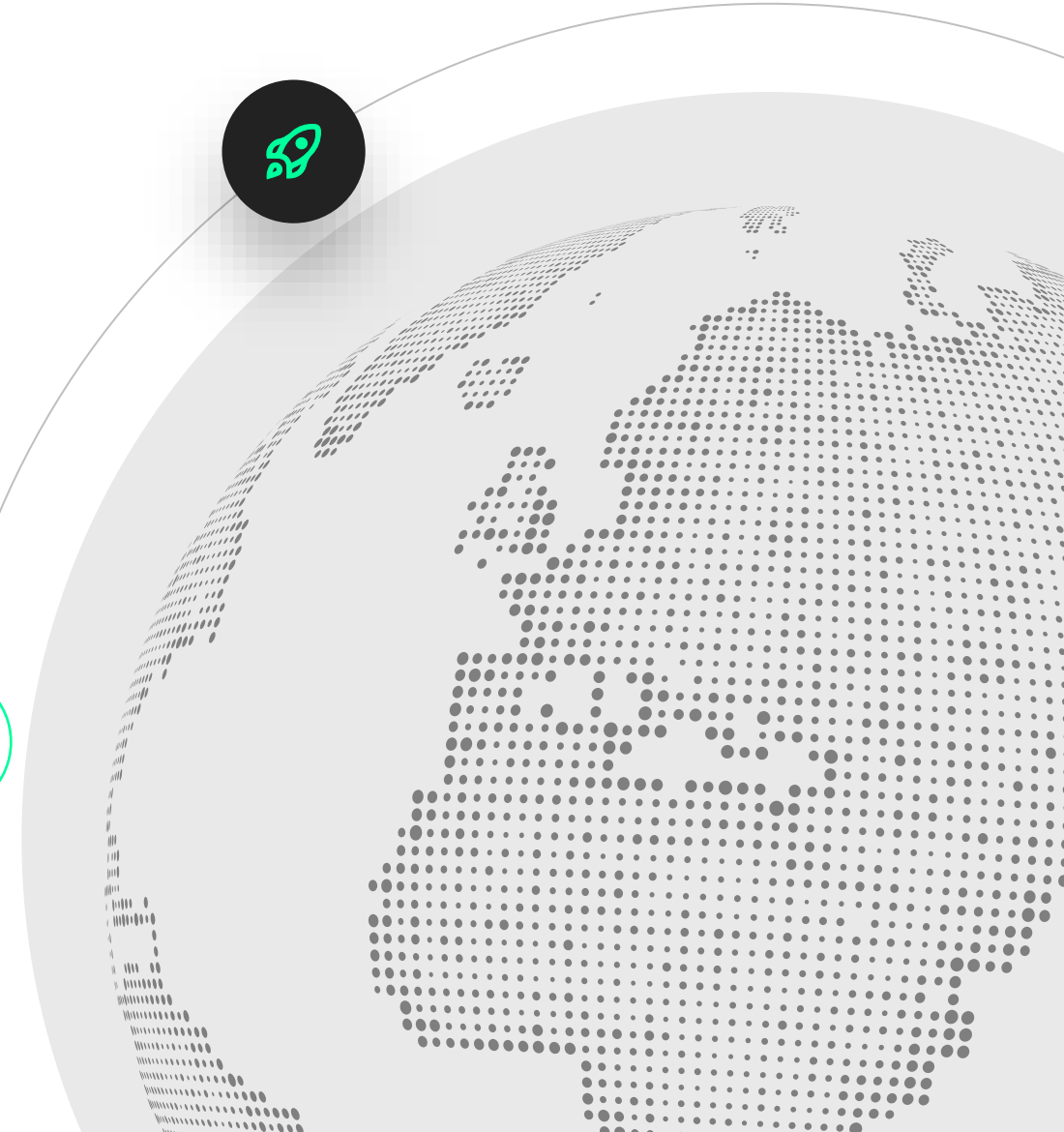
Chiffre d'affaires en 2022

27 plateformes

Aéroportuaires

6 000 employés

En France



3

Les challenges CRM et la digitalisation d'ADP





Les instances CRM

- CRM Évènements (D365) : com interne avec Microsoft Dynamics Marketing
- CRM Aviation Marketing (D365) : actions marketing et développement de nouvelles routes aériennes
- CRM Partenaires (2015 en cours de bascule D365) : contacts et entreprises en aérogare
- CRM Affaires Publiques (D365, migré récemment de 2015) : contacts élus et associations de riverains
- CRM Immobilier (D365, migré récemment de 2015) : Suivi des contacts avec les entreprise clientes ou prospects de la direction de l'immobilier (RDV, CR de réunions, ...)
- CRM B2B Clients des services en ligne et service client (2015, migration en cours vers D365) : vue des clients (3 millions) avec leurs achats et services, service client, utilisation de Salesforce Marketing Cloud pour l'animation Marketing.
- CRM CARMA (2015, migration vers D365 On-Premises en cours) : gestion des dossiers d'autorisations d'activité des entreprises travaillant sur la plateforme en zone réservée

La gestion de la communication interne

Diffuser aux 6000 collaborateurs ADP des emails d'informations sur le Groupe avec des enjeux de traçabilité d'ouverture des messages et amélioration du design des communications

Auparavant les communications étaient gérés avec des listes d'annuaires via Sharepoint et du développement spécifiques pour un envoi via smtp

Résultats :

- Mise en place de Clickdimensions sur CRM 2015, puis Dynamics Marketing lors de la montée de version vers le cloud
- Choix de Dynamics Marketing basé sur le prix et une couverture fonctionnelle équivalente
- Accompagnement d'une vingtaine d'utilisateurs pour créer les premiers templates et les premiers envois
- Autonomie dans la gestion des listes de diffusions et des envois entre 3 et 5 millions par an



La 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.



La gestion de la communication interne

15

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 ...)

La gestion du développement de l'activité commerciale

Groupe ADP est le propriétaire de terrains d'une superficie totale de 6 686 hectares dont 4 601 hectares affectés aux activités aéronautiques, 775 hectares de surfaces non exploitables et 1 310 hectares affectés aux activités immobilières.

Le Groupe ADP possède sur ses terrains 1 125 000 m² de surface utile commercialisable.

Les utilisateurs ne disposaient pas d'outil satisfaisant permettant d'assurer un minimum de formalisation, traçabilité, fiabilité et réactivité dans la gestion de leurs activités quotidiennes. Le fichier client était constitué de multiples fichiers Excel, propres à chaque utilisateur, non partagés, incomplets et hétérogènes.

Résultats :

- Projet de 4 mois – CRM Onpremise puis migration vers le cloud
- Faire converger des processus commerciaux différents
- 40 personnes accompagnées
- 1700 entreprises migrées vers Dynamics
- Base de données clients et contacts mutualisée
- Adoption difficile tant que le top management n'a pas fortement soutenu le projet



La 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.



La gestion du développement de l'activité commerciale

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

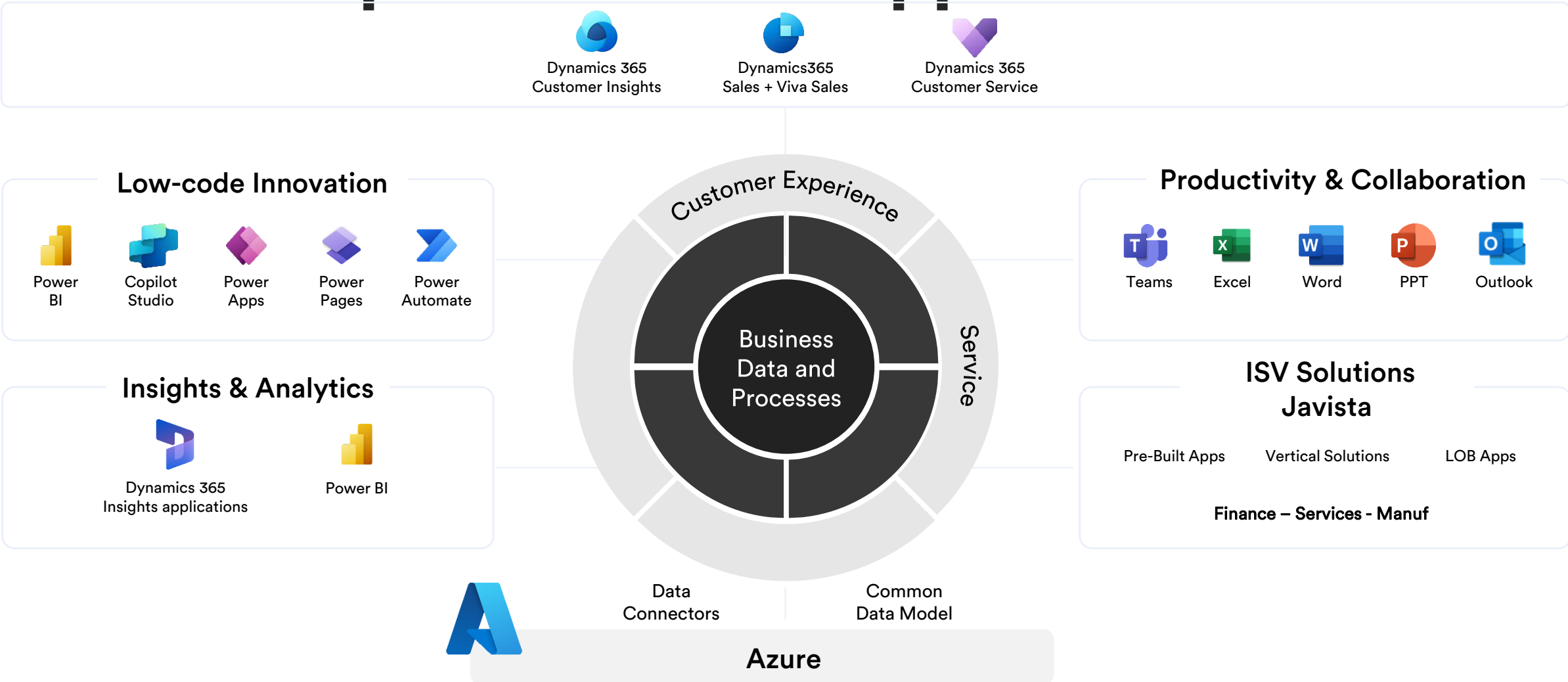
- **Simplification et harmonisation** du processus de la gestion locative
- **Base de données clients et contacts mutualisées**, avec une reprise de données
- **Intégration avec Outlook** pour les contact et RDV pour une approche client plus simple et efficace
- **Conduite du changement et programme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



JAVISTA

4 ● Présentation solutions Microsoft

The blueprint Business Apps





5



**What's next
avec l'IA ?**

L'IA intégré dans le monde des modules Dynamics CRM

Dynamics 365



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'IA intégré 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



Copilot Studio

- 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

Nos futurs événements



Vendredi 29 novembre
09H - 17H

Copilot Studio in a day - Formation gratuite :

Concevez vos propres assistants
conversationnels de nouvelle génération !



Jeudi 12 décembre
11H - 12H

Webinar | En ligne

Transformez votre service client : boostez
réactivité et efficacité avec l'IA et
Microsoft Copilot





JAVISTA

6. Questions | réponses





Votre projet

Parlons-en !

79 rue la boétie – 75008 Paris

customersuccess@javista.com

01 44 07 08 20

www.javista.com

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

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