

 Business & Decision

Change Management for your Dynamics 365 Projects



Microsoft
Dynamics[®] 365

DO BETTER | DO MORE | DO RIGHT | DO NEW



THE BEST PARTNERS FOR YOUR CHANGE MANAGEMENT PROGRAM



Expert in Change Management

+30
CONSULTANTS

+25
YEARS EXPERIENCE

+1.000
REFERENCES

120
CLIENTS IN EUROPE



Expert in Microsoft Dynamics 365

+40
CERTIFIED CONSULTANTS

+15
YEARS EXPERIENCE

+50
MICROSOFT REFERENCES

GOLD
MICROSOFT PARTNERSHIP

EXPERT IN CHANGE MANAGEMENT

Gradually accompany groups and individuals from their current state to the desired future state, especially when introducing:



New tools
New technologies



New usages
New processes



Evolution of
professional
practices and
strengthening
skills



New organization

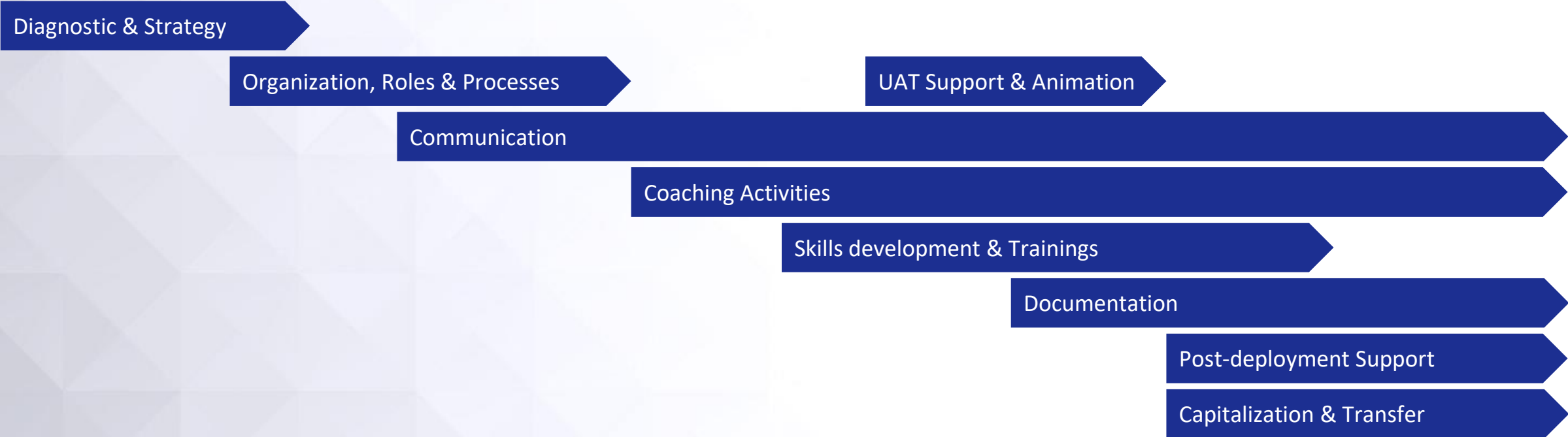


Changing roles and
objectives of
employees

END TO END CHANGE MANAGEMENT STRATEGY



End-To-End Change Management strategy for your Microsoft Dynamics 365 implementation



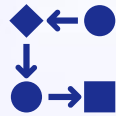
CHANGE MANAGEMENT

FOR A BETTER ADOPTION OF YOUR CRM IMPLEMENTATION



DIAGNOSTIC & STRATEGY

- # Evaluate the complexity of change and map actors, issues and business needs.
- # Identify success factors.
- # Put in place the basic principles and guidelines to engage all accompanying actions.



ORGANIZATION, ROLES & PROCESSES

- # Define and adjust the organization, operations and the way of operating to achieve the objective of the change program.



COMMUNICATION

- # Define and design the communication plan.
- # Inform, embrace and understand change by all population groups and impacted businesses.



ACCOMPANYING ACTIONS

- # Accompany the management and the change stakeholders in understanding the benefits and expectations of the project.
- # Accompany all the actors impacted by the project in the appropriation and ownership of the new solution.



SKILLS DEVELOPMENT & TRAINING

- # Identify future needs and skills gaps in project teams and/or teams impacted by change.
- # Offer the right solutions and the appropriate content (tutorials, face-to-face training, remote...).



DOCUMENTATION

- # Accompany users in the appropriation of the new solution by designing the appropriate media.
- # Provide traditional "paper" or online tools (videos, online docs...).



POST-DEPLOYMENT SUPPORT AND CAPITALIZATION

- # Identify post-deployment support needs and put in place the necessary structures, solutions and tools.
- # Ensure the circulation and capitalization of feedbacks and experiences.
- # Facilitate the activities transfer between the project team and the support team.

TAILORED DELIVERABLES



Kick-off meeting
Management meetings
Workshops



Videos & Tutorials
Motion Design
Quiz



Graphical charter
Templates



Written communication
Oral communication
Goodies



Live, remote, hybrid trainings
Train the users
Train the trainers



Training plan
Documentation plan
Communication plan



Training support
Meeting slides



User guide
Operating guide
Quick reference

EXAMPLES OF DELIVERABLES (HEALTH INSURER)

Créer un lead OU une opportunité

2

Guide d'utilisation CRM Sales & Marketing

1. Créer un lead au départ du DGC

La procédure de la création d'un lead au départ du DGC reste identique.

- Ouvrir le DGC
- Vérifier que le lead n'existe pas dans le DGC :
 - Saisir dans la zone signalétique :
 - Nom : Phénices
 - Prénom : Pierre
- Cliquer sur **Rechercher**
- Le lead n'existe pas : Cliquer sur **Créer un lead/contact**
- Compléter la fiche **Ajouter un lead/contact** avec les données du lead
- Cliquer sur **Confirmer**
 - Le contact est créé dans le DGC
- Cliquer sur le lead lié au contact dans le DGC
 - Le CRM Sales & Marketing s'ouvre automatiquement avec la fiche contact
 - Le lead remonte automatiquement dans le CRM Sales & Marketing

Placer un écran cloud

Naviguer dans Microsoft Dynamics 365

8

Guide d'utilisation CRM Sales & Marketing

2. Parcourir les différents menus

Le bandeau gris de navigation du CRM est réparti en 4 zones (du haut vers le bas)

Zone 1 Général	<ol style="list-style-type: none"> Menu hamburger : Permet d'afficher le bandeau gris en entier, il est ouvert par défaut Page d'accueil : Tableaux de bord Récent : retrouvez vos dernières pages visitées Épinglé : Épinglez vos pages favorites
Zone 2 Mes tâches	<ol style="list-style-type: none"> Tableaux de bord : suivez votre production Activités : Affichez l'ensemble de vos activités, et filtrez les par type (mail, appel, rendez-vous...), date d'échéance...
Zone 3 Clients	<ol style="list-style-type: none"> Comptes : retrouvez l'ensemble des pers (sociétés membres, sociétés partenaires, Contacts : retrouvez l'ensemble des pers (leads et membres)
Zone 4 Ventes	<ol style="list-style-type: none"> Leads Opportunités Campagnes Nouvelle opportunité : créez des opportunités

1. Concepts de navigation

Une fois connecté, vous découvrez le nouvel écran du CRM et la navigation

- Le bandeau de navigation, affiché sous forme de bandeau gris, se situe à gauche de votre écran. Il vous permet d'accéder à l'ensemble des menus du CRM
- Le menu sélectionné dans le bandeau gris s'affiche sur l'ensemble de l'écran
- Les actions rapides liées à chaque menu sont disponibles en haut de l'écran
- La recherche rapide, les paramètres et les informations de profil se situent en haut à droite de l'écran, dans le bandeau noir

Le menu **tableaux de bord** est la page d'accueil lorsque vous ouvrez le CRM. Il est adapté par profil métier.

Tableaux de bord vous permet de suivre votre production : opportunités ouvertes, gagnées...



TAILORED SERVICES

- ✓ End-to-end change management program
- ✓ Communication program
- ✓ E-learning program
- ✓ Training program
- ✓ Training pack
- ✓ Documentation pack
- ✓ On demand activities

BANK, INSURANCE, AND
MUTUALITY

INDUSTRY

COMMERCE AND DISTRIBUTION

PUBLIC SECTOR AND TERTIARY



ALSTOM



castorama

La Redoute



AIRBUS
GROUP

SANOFI PASTEUR



FRANCEBOISSONS
servir, animer, réussir

YVES ROCHER

Mylan



HSBC

ArcelorMittal



Schindler



Galeries
Lafayette



orange



Vauban
Humanis

Bouygues
Immobilier

VEOLIA
EAU



L'ORÉAL



HEALTH INSURER – TRAINING & CHANGE MANAGEMENT



Issues and challenges



- The Service & CRM platform at EG was implemented in 2014 based on Microsoft Dynamics On Premise
- The current version was coming end of life and needed urgently to be upgraded
- Some features, like ADX Platform, were not upgradable to the latest version of Microsoft Dynamics 365 in the Cloud
- EG asked Business & Decision to propose an approach to revamp and migrate the current features and some new requirements to the latest version of Microsoft Dynamics in the Cloud

Solution



- We started the project with a broad assessment of the current situation to understand all the processes and to evaluate the feasibility of the migration to the Cloud
- We proposed a “Best of Breed” new platform with Microsoft Dynamics 365 for Sales and Customer Service and Drupal e-commerce for the Service Platform
- We defined, together with EG, a roadmap for the deployment of this new platform

Results and Benefits



- EG has now a future proof modern platform in the Cloud, including new features (Customer Service, Contract Management)
- The migration to the Cloud has dramatically reduced the IT operational and maintenance costs
- The reduced amount of specific code also contribute to the lower maintenance costs
- The new user interface of Dynamics 365 improve the User Experience

CADRAGE ET DÉPLOIEMENT CRM

ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS - FORMATION



Objectifs

- Conforter le déploiement d'une solution CRM (Microsoft Dynamics) auprès d'une population de commerciaux (1000 pers env.)
- Former et accompagner les utilisateurs par région de la nouvelle Direction des Territoires et la réorganisation des métiers pendant 2 mois
- Proposer une solution commune à tous les métiers pour centraliser les dossiers d'un « client » autour des thématiques proposées par la CDC (banque, aménagement, soutien aux collectivités...)

Solutions

- Une équipe de 6 intervenants formateurs en complément des équipes internes de la CDC
- Le déploiement d'une région a duré une semaine durant laquelle B&D a organisé :
 - Deux sessions plénières d'une demi-journée chacune
 - Des ateliers de mise en pratique spécifique à chaque métier directement sur l'environnement de production
 - Des RV individuels et systématiques de prise en main pour chaque collaborateur
- En parallèle, une cellule hotline a été mise en place et maintenue durant une année

Bénéfices

- Toutes les régions ont été formées et accompagnées pour effectuer un démarrage le plus rapide possible
- Tous les utilisateurs ont pu avoir une piqûre de rappel si cela était nécessaire avec des assistances sur site personnalisées

DÉPLOIEMENT ET ADOPTION DE L'OUTIL COLLABORATIF MICROSOFT TEAMS

CADRAGE - PLAN DE DÉPLOIEMENT ET D'ACCOMPAGNEMENT - DIGITAL – FORMATIONS À DISTANCE



Objectifs

- Généraliser le travail à distance et faciliter la collaboration entre les métiers
- Accompagner l'ensemble des 1200 collaborateurs de la filière informatique CDC (ICDC) dans la prise en main de Microsoft Teams et l'adoption des nouveaux usages
- Fédérer la ligne managériale et impliquer les collaborateurs
- Préparer et optimiser le déploiement des 7000 collaborateurs de la Caisse des Dépôts

Solutions

- Un plan de déploiement et d'accompagnement coconstruit avec les équipes transformation ICDC
- La mise en place d'un groupe pilote a permis de capitaliser sur les bonnes pratiques et d'affiner le dispositif en vue de la généralisation
- La production de l'ensemble des livrables (tutoriels, livrets digitaux, communications...), la formation à distance des utilisateurs et l'animation des relais ont été effectuées par Metaphora
- Le reporting et suivi des indicateurs clés a permis de mesurer finement l'adoption de Teams et d'ajuster en continu le dispositif

Bénéfices

- Gain de temps avec la réduction du nombre de mails
- Productivité et collaboration améliorée
- Un kit digital complet d'adoption de l'outil à disposition des collaborateurs
- 50% des utilisateurs formés à distance
- Une communauté pérenne d'ambassadeurs
- 80% des collaborateurs utilisent activement Microsoft Teams

CADRAGE ET DÉPLOIEMENT CRM

PROCESSUS - PLAN DE DÉPLOIEMENT - RECETTE UTILISATEURS - FORMATIONS



Objectifs

- Déployer une solution CRM (XTEL) et harmoniser les processus auprès d'une population de commerciaux sur différentes entités et métiers (ADV, Catman, Supply, Prévisionniste, Commercial), (300 pers env.)
- Former et accompagner les utilisateurs par filiale partout en France
- Proposer une solution commune à tous les métiers pour une meilleure organisation

Solutions

- Création des cahiers de recette
- Prise en charge d'une partie de la recette, animation d'ateliers métier et création des processus
- Animation des UAT et pilotage co-projet
- Création des guides utilisateurs et vidéos tuto pour chaque filiale
- Préparation et animation des formations en présentielle ou à distance (2 jours)
- Support utilisateur lors des pilotes et post déploiement

Bénéfices

- 8 filiales déployées ont été formées et accompagnées pour effectuer un démarrage le plus rapide possible
- Un seul outil CRM
- Des processus mis à jour et harmonisés
- Des tutoriels visualisables par tous les utilisateurs