COEXYA
Connect skills, create more

Migration Salesforce vers Dynamics 365

Leviers de migration

Diverses raisons peuvent motiver l'étude d'une migration des solutions Salesforce vers Dynamics 365, par exemple :

- réduction du coût total de possession de vos solutions logicielles
- proximité accrue avec les solutions Microsoft Power Platform et Microsoft 365
- écosystème élargi
- accès à des fonctionnalités innovantes liées à l'IA

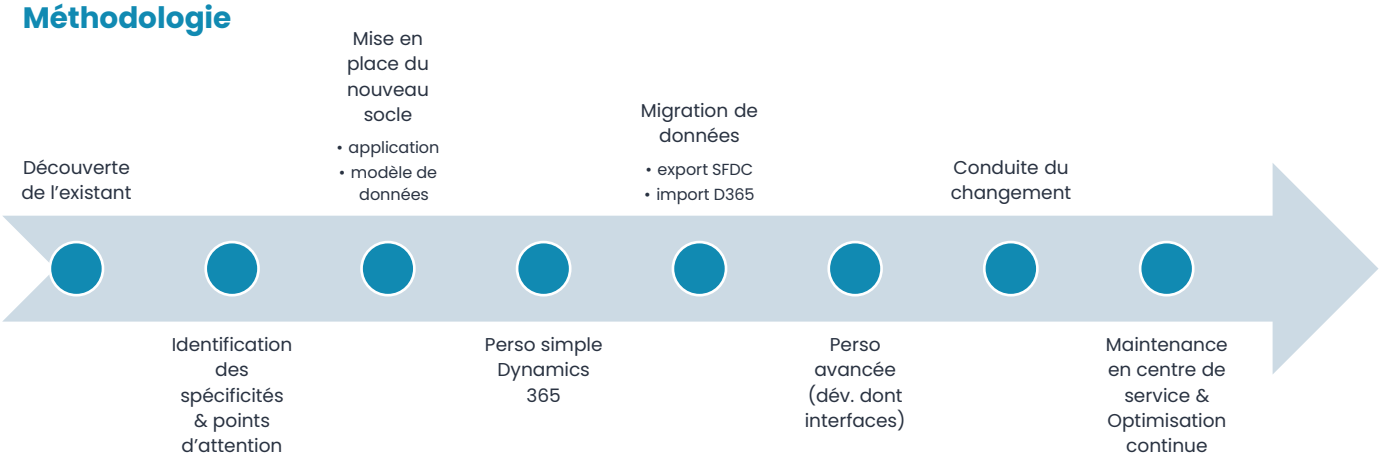
Nous étudions ensemble ces aspects, questionnons vos aspirations et confirmons les hypothèses et le ROI d'une telle migration.

Multiplicité de scénarii

Le degré de complexité du projet dépend de la couverte fonctionnelle et des solutions à migrer selon que les outils concernent les forces de vente, le service client et/ou le service marketing.

De **Sales Cloud**, **Service Cloud** et **Marketing Cloud** vers **Dynamics 365 Sales**, **Customer Service** ou **Customer Insights**, nous analysons en détails votre contexte, en particulier si vous avez des enjeux de téléphonie, canaux multiples et outil CPQ, pour établir un chemin réaliste et valider l'approche.

Méthodologie



Notre engagement

- vous mettre à disposition l'ensemble des **expertises fonctionnelles et techniques** pour assurer la réussite de votre projet
- vous accompagner sur les **meilleures pratiques** et partager nos **retours d'expérience** sur les nouveautés mises à disposition par Microsoft sur Dynamics 365 et la Power Platform

La *practice* CRM chez Coexya

Coexya réalise des projets de CRM depuis 2002 et a développé cette activité dans le cadre d'un centre de compétences dédié avec 40 collaborateurs dont plusieurs certifiés sur les solutions.

Nos atouts

Coexya accompagne votre démarche de migration CRM avec une **double compétence** technique sur les 2 technologies.

des **intervenants de proximité**, forces de proposition

une forte motivation à réaliser la mission et à s'engager sur le long terme

Coexya à Lyon
9 avenue Charles de Gaulle
69370 Saint Didier au Mont d'Or
+33 4 72 85 37 40
contact@coexya.eu

Microsoft Solutions Partner
Business Applications

www.coexya.eu

COEXYA
Connect skills, create more

La démarche en détail

Découverte de l'existant

1 j

- **compréhension des besoins** : contexte de l'organisation, besoins spécifiques en matière de CRM, besoins actuels vs. besoins futurs
- **identification des données à migrer** : données conservées vs. non conservées de Salesforce à Dynamics 365 ; exemple : contacts, comptes, opportunités, cases

Identification des spécificités

2-4 j

- **étude des processus métiers** et **personnalisation** Salesforce associée
- **étude du patrimoine Salesforce** : modules activés et paramétrage, processus / flow / workflow, composants graphiques LWC / Aura, code APEX (Trigger, Batch, appels aux services tiers), add-ons AppExchange utilisés
- **analyse des écarts et arbitrage**
- **coût & planning** : calcul de l'impact des personnalisations sur le projet

Mise en place du nouveau socle Dynamics 365

2-4 j

- **définition du modèle de données cible** : selon les données existantes à conserver et les processus métiers existants à retranscrire
- **mise en place de l'instance Dynamics 365** : activation de l'application (Sales et/ou Customer Service) et paramétrage du modèle de données Dataverse

Personnalisation simple Dynamics 365

5-15 j

- **formulaires**, **vues**, navigation, applications, pour tous les types données CRM à conserver
- **transposition des processus** / flow / workflow simple en workflow Dynamics 365 standard ou Power Automate

Migration des données

5-15 j

- **extraction des données brutes Salesforce** : avec les outils natifs Salesforce (Dataloader)
- **préparation des données** : travail sur les données brutes pour préparer l'import dans le modèle de données Dynamics 365 : mapping des codes pour les listes de valeurs, transformation de format
- **migration des données** : import de données dans Dynamics 365 à partir des données préparées : répétitions > migration à blanc > migration réelle en production (outils : import standard csv ou Pipeline Azure Data Factory)
- **vérification post-migration**

Personnalisation avancée : développements, dont interfaces

5-30 j

- **transposition des processus** / flow / workflow complexe en workflow Dynamics 365 standard ou Power Automate, éventuellement combiné avec du code personnalisé (plugin)
- **activation des add-ons** Dynamics 365 équivalent aux add-ons AppExchange de l'ancien Salesforce et identifiés en amont
- **refonte des interfaces** avec les autres applications du SI communicant avec le CRM entrant et/ou sortant : en s'appuyant sur du Power Automate ou éventuellement du développement selon la complexité et l'ouverture des autres applications (présence d'une API accessible depuis Dynamics 365)

Formation des utilisateurs
Conduite du changement

Microsoft Solutions Partner
Business Applications

www.coexya.eu