PANORAMA

Guide Annuel 2022

Communauté

Microsoft Dynamics 365

Périmètre
Communauté Dynamics

Révision
France, Janvier 2022

ScoreFact® CUSTOMER SATISFACTION

EDITION DYNSCLUB GUIDE ANNUEL 2022

DynsClub

ScoreFact®



DynsClub

ScoreFact®

PANORAMA

Guide Annuel 2022

Le Panorama est une initiative indépendante de Microsoft.

**Toute reproduction, représentation, traduction ou adaptation, qu'elle soit intégrale ou partielle,
quels qu'en soient le procédé, le support ou le média, est strictement interdite sans l'autorisation du Panorama.**

Pour tout renseignement : support@PanoramaDynamics.com
DynsClub, Club Utilisateurs Microsoft Dynamics France - 40, rue Madeleine Michelis92200 Neuilly-sur-Seine - Tel : 01 41 92 99 12

DynsClub

DynsClub
Esprit du Panorama



Disposer d'une vision claire du marché est indispensable pour faire les bons choix et sécuriser le ROI de ses projets.

Didier Artus
Président
www.dynsclub.fr
didier.artus@dynsclub.com
06 84 95 26 47

Aude
Sectrétaire
aude@dynsclub.com
07 87 52 87 86

Le Panorama est né du besoin exprimé par les clients de mieux maitriser l'offre produit Dynamics et d'en identifier les principaux acteurs

Fidèle à sa mission, le DynsClub a donc pris l'initiative de publier annuellement un guide de référence de l'écosystème Dynamics.

Que vous soyez Client, Prospect, Intégrateur, Éditeur de solution ou Consultant indépendant, ce document vous est destiné. Vous y trouverez les informations indispensables pour appréhender la richesse et la diversité du marché Dynamics.

Notre démarche se veut transparente et la plus objective possible, afin de contribuer à établir une relation de confiance au sein de la Communauté Dynamics. Pour cette raison il s'agit d'un document gratuit, largement diffusé et accessible à tous.

Au sein de ce Panorama, Clients, Fournisseurs, Experts et Editeur s'expriment. Jamais le terme de "Communauté Dynamics" n'aura pris autant de sens.

Je tiens à remercier l'ensemble des contributeurs et tout particulièrement ScoreFact dont l'expertise dans l'édition de Panoramas sectoriels IT nous a permis de réaliser cette première édition.



Le DynsClub est le Club Utilisateurs Microsoft Dynamics France. Il s'agit d'une association loi 1901 indépendante, qui rassemble les sociétés utilisatrices des solutions Microsoft Dynamics en France.

ScoreFact®

ScoreFact
Faciliter les investissements



ScoreFact® CUSTOMER SATISFACTION CERTIFIED

Apprécier la richesse de l'environnement Microsoft
Utiliser les data d'une étude de marché objective
Sélectionner le prestataire qui vous correspond

Alexandre Delpierre
Associate Patner
www.scorefact.com
adelpierre@scorefact.com
06 08 72 26 23

Raphaël d'Halluin
Président
rdhalluin@scorefact.com
06 75 07 96 85

ScoreFact est un acteur engagé en faveur de la transparence. Notre Certification de la Satisfaction Client est un standard. Elle regroupe un nombre croissant d'éditeurs et d'intégrateurs « *ScoreFactés* ».

Pour les entreprises, cela signifie l'accès à des informations objectives sur les prestataires. Un moyen efficace de rationaliser et de sécuriser leurs investissements IT.

ScoreFact et le DynsClub partagent une vision et des objectifs similaires, combinant innovation, satisfaction client et croissance. Notre engagement dans le Panorama est basé sur des convictions profondes et la volonté d'agir positivement sur le marché.

Cette édition repose sur la trame des Panoramas sectoriels que ScoreFact édite sur différents écosystèmes IT.

Nous souhaitons la faire évoluer pour le bien de la communauté, en collaboration avec l'éditeur, les clients, prospects, conseils et intégrateurs.

Bienvenue Edition 2022

78 **Prestataires**

Référencement des prestataires opérant en France.

35 **Acteurs Majeurs**

Tribunes libres de présentation des prestataires les plus actifs en France.

104 **Pages d'Informations**

Le Panorama est une initiative positive en faveur des communautés. La rédaction est indépendante et non financée par l'éditeur.

Microsoft France a été informé de l'initiative et a contribué au contenu.

Le Panorama n'a pas d'objectif commercial.

Les marques mentionnées sont la propriété exclusive de leurs propriétaires.

Visuels, illustrations : Envato, Dynsclub, Microsoft, ScoreFact.

Pour tout renseignement : support@PanoramaDynamics.com

Contenu

Introduction par le DynsClub & ScoreFact® **04**

Offre Dynamics 365 & PP par Microsoft® **09**

Engagements de l'éditeur **16**

Retours d'expériences **18**

Enquête Nationale par ScoreFact® **20**

Tendances - Avis d'experts **30**

Cartographie des prestataires **40**

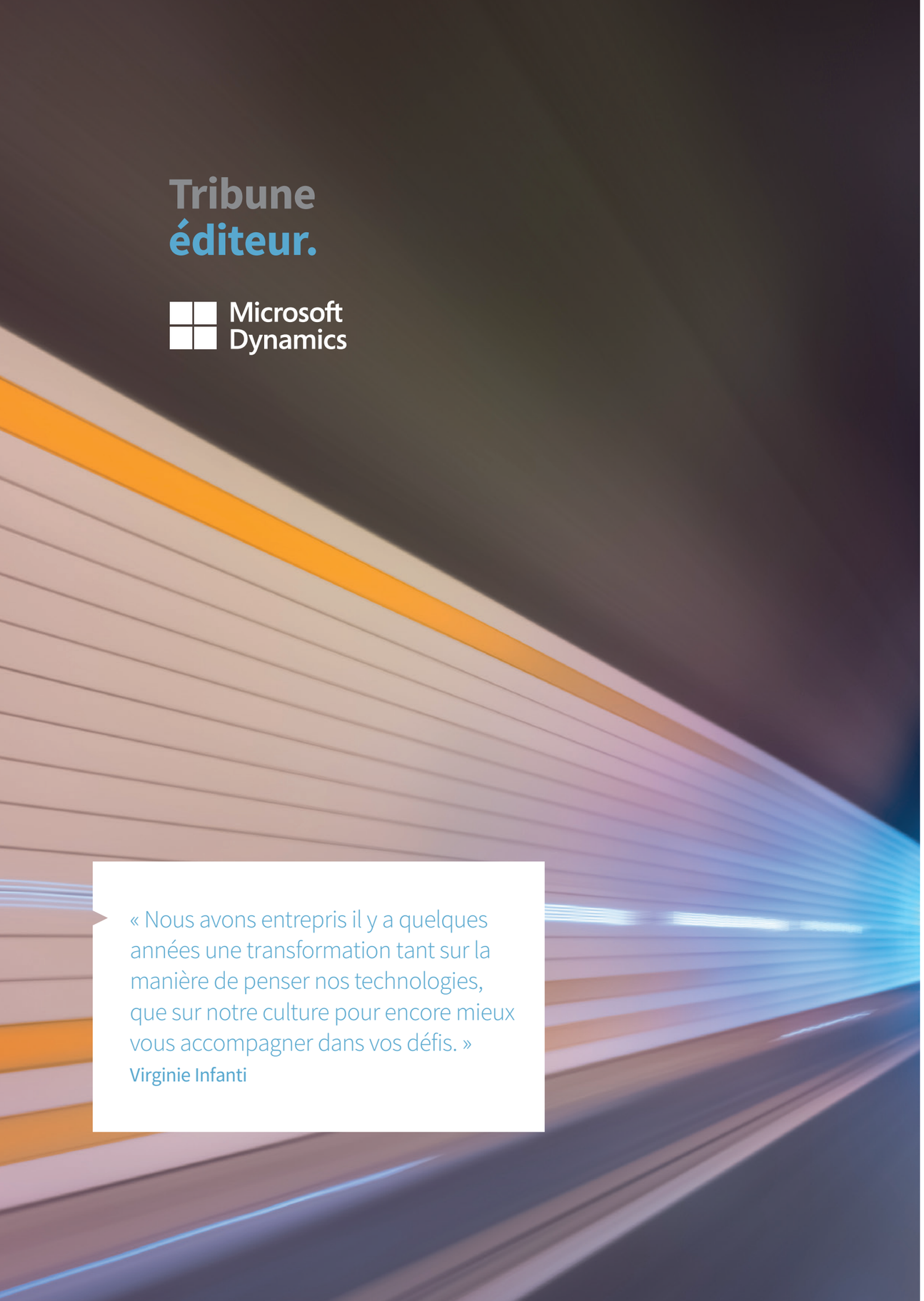
Acteurs majeurs 2022 **48**

Awards 2022 **98**

A propos du Dynsclub **100**

A propos de ScoreFact **102**

Version : 2022-1
Edition limitée DynsClub



« Nous avons entrepris il y a quelques années une transformation tant sur la manière de penser nos technologies, que sur notre culture pour encore mieux vous accompagner dans vos défis. »
Virginie Infanti

Se réinventer !

Alors que la COVID-19 a modifié notre façon de vivre et de travailler, les organisations du monde entier sont confrontées à des défis de taille : elles subissent des changements internes importants comme le recours au travail à distance et doivent s'adapter aux nouveaux besoins et comportements de leurs clients.

Virginie Infanti

Directrice de l'entité des Applications Métiers Microsoft France

Biographie :
Passionnée par la réussite des entreprises grâce à la technologie, Virginie a pour mission chez Microsoft de promouvoir les solutions Business Applications pour permettre aux entreprises françaises d'innover et de gagner en agilité.
Ceci en exploitant tout le potentiel de leurs données et en facilitant la création d'applications métiers intelligentes par et pour le plus grand nombre.
Le but est d'aider les entreprises françaises à innover et gagner en compétitivité dans un environnement de confiance, grâce aux solutions Microsoft et notamment Power Platform.
A très vite pour en discuter !

Microsoft Dynamics 365

Aujourd'hui, les entreprises et organisations ont besoin des nouvelles technologies pour relever des enjeux toujours plus complexes et garantir leur résilience. Pourtant, les outils de pilotage de leurs processus métiers, CRM, Supply Chain ou ERP, ne répondent plus à leurs attentes. Le cloud et la diffusion de l'Intelligence Artificielle redéfinissent leur organisation, avec un besoin de simplification et de partage de l'innovation au service de la performance.

Chez Microsoft, notre mission est de **donner à chaque individu et chaque organisation les moyens de réaliser ses ambitions.** C'est notre raison d'exister. Microsoft a toujours fourni les produits, les services et les plates-formes pour aider les organisations de toutes tailles, à concevoir leurs propres produits et services afin d'atteindre leurs objectifs.

Aujourd'hui, tout ce que nous créons, chaque choix de produit que nous faisons, chaque décision stratégique que nous prenons, la façon dont nous engageons avec vous sont nourris par ce mantra.

En 2014, sous la direction de Satya Nadella, nous avons réalisé que nous devions entreprendre notre propre transformation numérique. Mais que signifie la transformation numérique ? Chez Microsoft, il s'agissait de trouver une nouvelle voie dans un univers transformé par l'informatique mobile avec les technologies de rupture qu'étaient le cloud et l'intelligence artificielle. À l'aube de la 4e révolution industrielle, nous avons jugé nécessaire d'opérer notre propre transformation pour être à la pointe dans l'ère numérique.

Microsoft s'est fixé pour objectif d'être pilotée par les données. Pour réaliser une telle transformation à grande échelle, tous les employés jusqu'au PDG devaient adhérer à une vision qui puisse susciter un réel changement. Il a donc fallu adopter de nouvelles méthodes de travail et transformer tous les processus sur lesquels Microsoft a été fondée. Toute l'entreprise a dû travailler différemment, en expérimentant davantage et en tirant les leçons des échecs.

La transformation a été un impératif stratégique dès le début. En avril 2014, Satya Nadella, déclarait : « Il faut intégrer profondément une culture qui se nourrit des données dans le tissu de l'entreprise ». Depuis lors, tous les employés de Microsoft ont adopté une méthode de travail axée sur l'exploitation des données pour mieux comprendre et prendre des décisions.

Le défi des données

Force est de constater que le pari que nous avions fait en 2014 de nous transformer en entreprise « Data & Intelligence Artificielle - Driven » fut le bon.

Nous sommes aujourd'hui submergés d'informations. Il y a plus de terminaux connectés que d'êtres humains sur la planète. Mais nous manquons de temps et d'attention. Les notifications que l'on reçoit chaque jour représentent finalement plus du bruit digital que de réels signaux intéressants à interpréter. Notre défi est de reprendre le pouvoir sur les données, de leur donner du sens. Un outil comme Cortana, l'assistant numérique développé par Microsoft, s'inscrit dans cette logique: l'idée est de mieux se connaître grâce à la technologie, et notamment aux techniques d'intelligence artificielle, afin de pouvoir mieux profiter de chaque moment de la vie. Cette capacité à mieux analyser les data doit aller de pair avec une certaine forme de confiance de la part des utilisateurs et de respect de leur vie privée.

Selon les experts, il y aurait environ 50 milliards d'appareils connectés et 175zb de données générées (un zettaoctet équivaut à un milliard de téraoctets). Difficile de se représenter ce que cela signifie, ce qui est certain c'est que ce gisement de données est un trésor que les entreprises cherchent maintenant à exploiter.

Ces données proviennent de partout : capteurs météo, échanges sur les réseaux sociaux, images et vidéos publiées en ligne, transactions en ligne, signaux GPS des téléphones mobiles ou de nos voitures… Notre monde connecté semble être devenu "datavore".

Les entreprises doivent apprendre à extraire l'intelligence des montagnes de données produites et collectées. Dans chaque secteur professionnel, que ce soit l'agriculture, la santé, la finance ou les services, les entreprises ont vu ces 18 derniers mois leur activité se digitaliser de façon brutale, croissante et accélérée. Le défi est de savoir comment utiliser les informations et les outils technologiques permettant d'améliorer la façon de travailler, la faculté à prendre les bonnes décisions et à anticiper les besoins des clients pour mieux les servir.

De plus, les modèles économiques évoluent : les marges ne se font plus seulement sur les produits et les services que les entreprises vendent, mais aussi sur la bonne utilisation des composants numériques qu'ils intègrent. Quand Renault-Nissan décide de travailler avec Microsoft par exemple, c'est pour améliorer l'expérience utilisateur à l'intérieur comme à l'extérieur de la voiture. Le numérique est partout, et ce serait une erreur de vouloir le nier, ou le relativiser. Mais encore faut-il avoir la capacité de convertir toutes ces données en intelligence actionnable !

Interconnectivité, fiabilité, transparence, universalité & intelligence

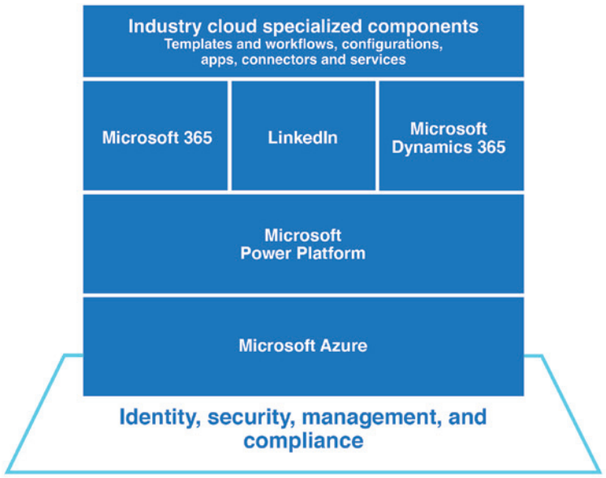
Le Cloud Microsoft permet aux organisations de rester agiles dans cet environnement numérique. Il ne se limite pas à une simple offre de prestation de stockage en ligne, cela va bien au-delà. C'est un ensemble de services complets, agiles, interconnectés, qui, individuellement sont leaders sur leur segment mais qui collectivement libèrent tout leur potentiel pour vous permettre de toujours garder une longueur d'avance sur vos concurrents.

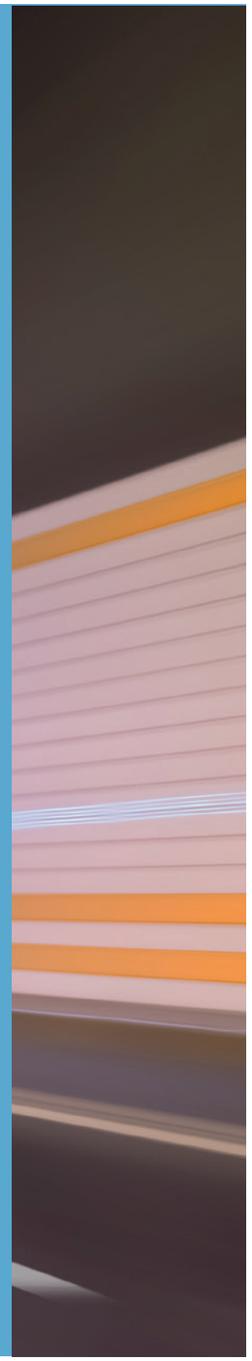
Le Cloud Microsoft offre une complémentarité inégalée basée sur des technologies auxquelles nous avons appliqué une couche industrie conçue pour fournir des fonctionnalités qui prennent en charge les processus et les exigences de votre industrie. Ces solutions de fabrication de bout en bout incluent des fonctionnalités nouvelles ou déjà existantes qui connectent en toute transparence les personnes, les actifs, les flux de travail et les processus professionnels, permettant ainsi aux entreprises d'être plus résilientes.

5 technologies du Cloud Microsoft

Le Cloud Microsoft

- Microsoft Azure - le socle, l'infrastructure
- Microsoft Power Platform – notre suite de services cloud dédiée à la création d'applications, à l'automatisation des workflows et à l'analyse des données récoltées via les applications qui regroupe les trois offres Power BI, Power Apps et Power Automate
- GitHub – notre plateforme de développement
- Microsoft 365 – la suite d'applications pour le travail et la collaboration au quotidien
- La plateforme de solution métiers Microsoft Dynamics 365, regroupant notre solution de CRM et d'ERP
- LinkedIn – notre communauté digitale destinée aux affaires, aux entreprises, aux personnes qui recherchent un travail ou encore aux recruteurs.





Révolution des applications
Dynamics 365 associé à Power Platfom

La croissance des données numériques, les outils de développement low code et le développement assisté par l'intelligence artificielle (IA) font partie des nombreux facteurs qui permettent aujourd'hui la démocratisation du développement technologique au-delà des professionnels de l'informatique.

« D'ici 5 ans, plus de 500 millions de nouvelles applications seront créées, soit plus que toutes celles créées depuis 40 ans »

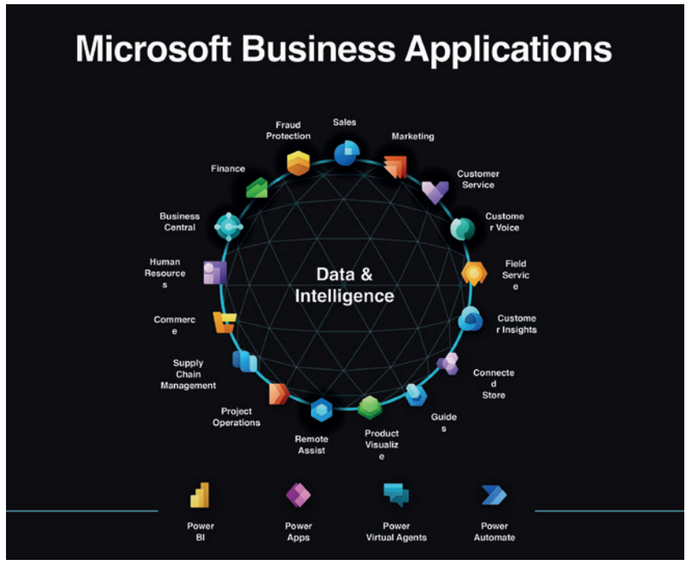
Alors que la COVID-19 a modifié notre façon de vivre et de travailler, les organisations du monde entier sont confrontées à des défis de taille. Elles ont besoin des nouvelles technologies pour relever des enjeux toujours plus complexes et garantir leur résilience. Les outils classiques de pilotage de leurs processus métiers, CRM, Supply Chain ou ERP, ne répondent plus à leurs attentes. Le cloud et la diffusion de l'Intelligence Artificielle redéfinissent leur organisation, avec un besoin de simplification et de partage de l'innovation au service de la performance.

C'est pourquoi Microsoft Business Applications associe désormais Dynamics 365 et Power Platform (Power BI, Power Apps, Power Automate) afin de casser les silos métiers et libérer la valeur de la donnée au bénéfice de l'innovation et de la productivité de l'entreprise, de la relation client ou fournisseurs jusqu'à la gestion des talents. A la différence d'autres solutions, Power Platform peut tirer profit des services cloud d'Azure, sur lequel elle s'adosse, pour enrichir les applications métier via un environnement de développement professionnel. Dans un environnement de confiance, Microsoft Business Applications permet ainsi à chaque organisation, quel que soit son secteur d'activité, d'accélérer sa transformation et réaliser ses ambitions en automatisant les process de l'entreprise, au bénéfice du développement des services et produits de demain.

« En 2024, plus de 65% des applications d'entreprise seront développées sans avoir à passer par l'informatique. »

C'est en janvier 2019 que Satya Nadella a présenté Power Platform pour la première fois : "Microsoft 365, Dynamics 365 et Power Platform représentent, avec leur socle Azure, le cœur de ce que nous réalisons pour l'ensemble de nos clients commerciaux quelle que soit leur taille, des petites organisations aux plus grandes".

Qu'il s'agisse d'aide à la prise de décisions, avec Power BI, de création d'applications métiers avec Power Apps, d'automatisation de processus organisationnels avec Power Automate ou de création de chatbots conversationnels avec Power Virtual Agents, Power Platform offre aux entreprises toutes les clés pour mener à bien des projets professionnel ambitieux, accélérer le développement d'applications et gagner en agilité.



5 cas d'usage

1 Accompagner la transformation des processus métiers avec Dynamics 365

Dans le domaine du **service client et SAV**, Microsoft Dynamics 365 Customer Voice permet de gérer des feedbacks clients à l'échelle de l'entreprise, en les intégrant en temps réel et permettant de répondre rapidement aux demandes des clients. Autre exemple, Microsoft Dynamics 365 Customer Service améliore l'expérience de service en détectant, dépannant et résolvant des problèmes clients de manière proactive afin qu'un technicien ne soit déployé que si cela s'impose.

Dans le domaine de la **sécurité**, Microsoft Dynamics 365 Fraud Protection protège les entreprises de commerce électronique, mais également les clients, contre la fraude et améliore les expériences d'achat. La protection des comptes permet de protéger les revenus et la réputation en ligne. La prévention des pertes aide à protéger les revenus en identifiant les fraudes potentielles sur les retours et les remises résultant d'achats omnicanaux, les directeurs de magasin et les enquêteurs prennent rapidement des mesures pour atténuer les pertes.

Pour les solutions de **commerce en ligne**, Microsoft Dynamics 365 Connected Store fournit aux détaillants des données d'observation en temps réel pour améliorer les performances en magasin, du mouvement des clients à l'état des produits et des appareils en magasin. Il propose désormais des analyses de trafic en magasin – une fonctionnalité qui vise à aider les professionnels du secteur à respecter les mesures de sécurité pour offrir à l'ensemble de leurs clients, une expérience réussie.

2 Répondre aux nouveaux enjeux des organisations grâce à l'IA, l'IoT et la réalité Mixte

Pour les opérations de **fabrication et de chaîne d'approvisionnement**, Dynamics 365 Supply Chain Management permet d'utiliser les informations et les renseignements prédictifs de l'IA et de l'Internet des objets (IoT) dans la planification, la production, la gestion des stocks, des entrepôts et du transport pour maximiser l'efficacité opérationnelle, la qualité des produits et la rentabilité.

Pour **améliorer les performances en magasin,** Dynamics 365 Connected Store permet de donner aux détaillants des données d'observation en temps réel. Du mouvement des clients à l'état des produits et des appareils, Dynamics 365 Connected Store permet de mieux comprendre son espace de vente au détail.

3 Faciliter une meilleure collaboration, accéder aux données en sécurité

Les clients de Microsoft Teams ont désormais **accès aux données Dynamics 365** dans Microsoft Teams sans frais supplémentaires, qu'ils disposent ou non d'une licence Dynamics 365.

Les utilisateurs peuvent inviter tout collaborateur de l'entreprise à consulter et à collaborer sur des dossiers directement depuis une conversation ou un canal Teams, sans avoir à naviguer entre différentes applications et sources de données. Les règles d'accès au service peuvent être configurées de manière à garantir que seuls les utilisateurs autorisés puissent accéder aux données.

4 Visualiser les données pour décider

Pour en tirer le meilleur parti, il faut **structurer la donnée** afin de pouvoir en extraire les informations importantes. Power BI est une solution d'analytique métier qui permet de consulter les données de son organisation, ou de les intégrer à une application ou un site web. Elle simplifie l'analyse grâce à la création de tableaux de bord et de rapports live, pour transformer des sources disparates en informations visuelles immersives et interactives.
Power BI se compose d'une application de Power BI Desktop, d'un service SaaS (Software as a Service) en ligne appelé service Power BI, d'applications mobiles pour Windows, iOS et Android.

5 Low-code / no code : créer facilement des applications métier

Le **développement** d'applications devient un enjeu stratégique pour les entreprises. Avec Power Apps, Microsoft donne aux équipes opérationnelles les moyens de créer et de lancer immédiatement des applications métiers, en profitant de modèles prédéfinis, facilement déployables. Microsoft leur offre la possibilité d'implémenter continuellement des améliorations en fonctions de leurs besoins et de leurs objectifs. Cette suite d'applications, services, connecteurs et plateforme de données, fournissent un environnement de développement applicatif rapide pour concevoir des applications personnalisées.

Pour conclure

Il s'agit pour nous tous d'opérer une profonde mutation, mais aussi de garantir qu'elle soir respectueuse d'une éthique, afin d'aller collectivement dans le bon sens et façonner le monde que nous souhaitons, ici et maintenant.

En Europe, et plus particulièrement en France, à la fois terre d'ingénieurs et de philosophes, nous sommes au bon endroit pour imaginer de nouveaux projets et réaliser des ambitions toujours plus audacieuses, ensemble.

Nous savons que ces mutations impactent les entreprises et toutes les industries. Notre vision est celle d'un parcours vertueux, où le numérique est en mesure de résoudre les grandes équations de notre planète, de faciliter la vie des humains et de rendre possible la construction d'un monde souhaitable.

La mission de Microsoft consiste à donner à chaque individu et chaque organisation les moyens de réaliser ses ambitions. Transparente et ouverte, nous pensons que la technologie doit être un prolongement de l'humain, au service de l'humain. Elle est là pour réaliser plus vite et mieux des tâches séquencées dans le monde du travail, mais aussi libérer l'imagination et la créativité de chacun, sans jamais transiger sur ce qui en est la condition essentielle : la confiance.

Stephen Hawking a défini l'intelligence comme « la capacité à s'adapter au changement ». En ce sens, ces derniers mois peuvent être vus comme un test de QI géant pour les entreprises.

La pandémie mondiale, le Brexit, les attentes croissantes des clients, la hausse des cyberattaques, la volatilité de l'activité et les exigences de conformité du XXIe siècle ne sont que quelques-uns des changements que les organisations doivent savoir intégrer intelligemment – non seulement maintenant, mais aussi sur le long terme.

Selon McKinsey, « votre contexte commercial est et restera incertain. Mais si vous bougez maintenant, vous pourrez surfer sur les vagues d'incertitude au lieu d'être maîtrisé par elles. »

Chez Microsoft, nous partageons cette analyse. Mais nous ne pensons pas que vous devriez avoir à tout gérer par vous-même.

Au plaisir d'en discuter prochainement ensemble !

Virginie Infanti,

Directrice de l'entité des Applications Métiers
Microsoft France



Engagements de l'éditeur 09

Retours d'expériences 10

Engagements de l'éditeur
Satisfaction clients et partenaires

Microsoft déploie un large éventail de moyens pour écouter, comprendre et prendre en compte les aspirations de ses clients. Nous les intégrons de façon agile et dynamique en faisant évoluer nos produits, services, plateformes, programmes, ainsi que notre culture.

En France, une équipe dédiée à l'expérience clients et partenaires travaille avec toutes les entités de Microsoft et reçoit une écoute attentive de nos équipes dirigeantes, en France et à l'international, pour œuvrer continuellement à la mise en place d'améliorations.

Cette équipe mène des enquêtes de satisfaction tout au long de l'année, des interviews clients, analyse la qualité de nos services de support et de notre engagement auprès des clients, utilise les technologies de Machine Learning et de Social Listening.

Ce dispositif est un mécanisme très utile à l'équipe de direction de Microsoft pour analyser la santé globale de la relation entre Microsoft et ses clients et partenaires, prendre des décisions stratégiques et assurer une expérience toujours plus personnalisée.

Durant ces 12 derniers mois, 1 000 personnes ont été recrutées au sein de l'organisation des ventes Business Apps. C'est un nouveau signe fort d'investissement dans les Business Apps (D365 + Power Platform).



Xavier de Saint Albin
Directeur du Customer Success Business Apps Microsoft France

« Nous portons une attention toute particulière à l'Adoption. Conscients que la langue fait partie des obstacles, nous prenons soin de proposer un maximum de contenu écrit et vidéo en Français pour aider nos clients à tirer le meilleur parti de leur investissement dans nos technologies. »



Isabelle Toquebiau
Directrice de l'expérience clients et partenaires Microsoft France

« Les attentes des clients évoluent rapidement à mesure qu'eux-mêmes se transforment. Il est important pour nous de les écouter et les comprendre, résoudre rapidement les blocages, offrir une expérience fiable, leur donner les moyens d'en faire plus avec nos technologies »

Focus sur 4 programmes d'accompagnement

Customer Success, 300+ personnes en France

En 2020, la *Customer Success Unit* a accueilli en son sein les équipes en charge du support. L'objectif est d'assurer à nos clients une expérience cohérente. Parmi cette entité, le Customer Success Account Manager (CSAM) est membre de l'équipe de compte client avec le Client Executive et Client Technology Lead. L'approche est gagnant-gagnant.

Depuis 2021, cette nouvelle organisation propose aux plus grands clients de Microsoft d'accéder au « *Club Microsoft Customer Success* ». Ce club débute par une invitation dans les communautés francophones des clients dédiées à chacun de nos clouds (Azure, Modern Work et Business Apps). Celle propre à Business Apps s'appelle le « Club Power Explorers ». Nos clients y échangent et accèdent à tout le contenu et aux événements.

Nos plus grands clients bénéficient sur demande, de l'accompagnement d'un CSM, il est capable de guider la direction métier autour d'un plan de succès. L'investissement par nos clients dans un contrat de support est un prérequis.

Fast Track, déploiement Cloud

Les *architectes FastTrack* aident les clients Cloud à déployer des solutions cloud Microsoft en suivant les recommandations techniques de notre Groupe Produit (anglais). Cumulant une expérience de plus de 3 000 déploiements cloud, les architectes FastTrack s'appuient sur un partenaire reconnu Gold ou Silver « Cloud Business Applications ». En savoir plus : www.microsoft.com/fr-fr/fasttrack

Dynamics Migration Program

Ce programme lancé en 2019 permet de bénéficier d'une première évaluation gratuite du coût de migration de votre instance On Premise vers une instance Cloud. En savoir plus : https://dynamics.microsoft.com/fr-fr/cloud-migration/

École Business Apps

L'objectif est d'ouvrir l'accès à des métiers nouveaux pour des publics en reconversion et favoriser l'employabilité de tous.tes pour accompagner la transformation numérique des entreprises. Le public concerné se compose de demandeurs d'emploi de tous âges, de niveau Bac + 2. Le programme dure 18 mois (6 mois de formation, 12 mois en alternance) et forme des ressources de haut niveau mises à disposition des entreprises pour mener leurs projets et des partenaires pour faire croître leurs équipes. En savoir plus : https://ecole-businessapps.fr



Retours d'expériences

Rexel

>> CE

Rexel, leader mondial de la distribution professionnelle de produits et services pour le monde de l'énergie, s'appuie sur Dynamics 365 pour moderniser ses processus et outils de ventes pour l'ensemble de ses collaborateurs. Une démarche qui a permis au groupe français de devenir leader mondial sur son secteur et d'envisager très tôt le numérique comme un puissant levier de croissance. « Afin d'accompagner notre nouveau projet d'entreprise, nous avons entamé une transformation numérique profonde. Nous souhaitions développer une véritable stratégie d'innovation globale qui s'inscrive parfaitement dans notre dynamique de croissance. Un projet ambitieux, envisagé comme une conduite du changement culturel. C'est naturellement que nous avons choisi de nous associer à Microsoft pour mener à bien notre mutation. Notre partenaire est apparu comme le seul acteur capable de nous permettre de retrouver notre agilité. Un avantage décisif en matière de compétitivité dans un environnement globalisé », explique Patrick Bérard, Directeur Général Europe du Sud chez Rexel.

▶ ▶ REX | ILS ONT CHOISIT EN 2021

Orange Concessions

>> CE

Créée pour soutenir son développement en zone rurale et valoriser ses infrastructures dans la Fibre, cette nouvelle filiale est le 1er opérateur de Réseaux d'Initiative Publique.

3 CRITERES DE SELECTION
Un appel d'offres CRM (100 utilisateurs) a été mené pendant l'été 2020. Une short-list de deux soumissionnaires a été établie sur la base de 3 critères :
- Simplicité (ergonomie)
- Capacité d'adaptation (besoin métier)
- Capacité à respecter (Planning, budget)

PROCESSUS
Des ateliers ont été organisés avec les utilisateurs, la DSI, pour déterminer quelle solution était la plus adaptée à notre métier et à notre organisation.

RAISONS DU CHOIX DYNAMICS 365
- Capacité du partenaire à présenter des maquettes personnalisées reprenant notre besoin métier lors des ateliers.
- Présentation de l'équipe projetpar le partenaire et d'un planning détaillé.
- Globallement, l'ergonomie familière de l'environnement Microsoft (Office 365 & Azure) et l'implication du partenaire intégrateur ont été déterminats.

Teleperformance

>> F&O

Teleperformance, en pleine transformation digitale, met en place la plateforme Dynamics 365 Finance & Operations à disposition de ses équipes financières pour gagner en productivité, agilité, et adaptabilité. Un projet mené dans toutes ses filiales à l'international. Furkan Biber, Directeur de projet chez Teleperformance, témoigne de cette réussite : " Chez Teleperformance, l'harmonisation de notre gestion financière fait partie de nos principaux enjeux pour fiabiliser et accélérer nos processus financiers. Pour consolider nos prises de décisions sur les marges, les coûts opérationnels, les cash-flows ou encore la rentabilité, nous avons choisi de mettre en place une solution Cloud pour industrialiser nos process. Le vrai défi a été d'aligner l'ensemble du groupe et d'anticiper les besoins des métiers en fonction des spécificités de chaque pays. A ce jour, 25 pays ont déjà migré dans un temps record (entre 1 et 5 mois par pays). Fort de cette expérience, nous avons d'ores et déjà identifié de nouveaux sujets de collaborations avec notre partenaire pour soutenir notre croissance. »

Total Solar

>> Power Apps

Total Solar, expert de la production et de la vente d'énergie solaire, a fait le choix de collaborer avec Microsoft pour implémenter des solutions technologiques visant à faciliter le travail collaboratif de ses équipes du monde entier dans le cadre de son programme Solar Force. Total Solar a ainsi choisi de s'équiper de Power Apps pour créer facilement et rapidement des applications visant à favoriser la solarisation d'un grand nombre des sites du Groupe. D'abord testée et approuvée sur la gestion des congés, la solution a ensuite été déployée sur le projet solarisation avec le développement d'une application dédiée en seulement quelques mois. En ayant un rôle de conseil et de supervision, l'IT a laissé un maximum d'autonomie aux équipes métiers afin qu'elles puissent développer leurs propres applications très facilement. Total Solar a constaté des résultats probants : Un travail plus collaboratif, grâce à la centralisation de tous les besoins et informations dans une interface unique, moins d'erreurs, une grande transparence, un gain de productivité et une plus grande valorisation des savoir-faire de chacun, ainsi qu'une prise de décision facilitée et améliorée.

BPI France

>> CE

BPI France a fait le choix de Dynamics 365 pour bénéficier d'un CRM agile offrant une vision à 360° des besoins de ses clients. Opter pour le cloud avec Dynamics 365 était un choix stratégique pour BPI France, qui désirait déployer ses chantiers de transformation rapidement. Grâce à l'usage de la data et des services d'intelligence artificielle offerts par Dynamics 365 et le cloud Azure, le CRM est enrichi de contenus pertinents qui améliorent le ciblage des clients et automatisent la segmentation par secteur d'activité. Les profils de plus de 500.000 entreprises ont ainsi été optimisés ! Si BPI France est parvenue à ce résultat, c'est qu'elle a fait le choix, dès le départ, de considérer que le CRM était un outil métier et non simplement IT. Pour encourager les équipes commerciales à renseigner le CRM, à l'enrichir régulièrement, la BPI doit fournir des contenus riches. Grâce à l'IA et à la data, ils ont désormais capté des informations intéressantes sur les entreprises, qui permettent d'identifier des opportunités d'affaires et de faciliter le travail de prospection. En un an, les équipes de la BPI ont multiplié par trois le nombre de leurs opérations.

Michelin

>> BC

Michelin a renforcé sa force de vente à l'international avec Dynamics 365 Business Central. Le choix s'est très rapidement porté sur Microsoft Dynamics 365 Business Central. « Nous avons fait plusieurs études de marché pour identifier un outil facile à déployer, simple d'utilisation et adapté à la taille de nos agences. Avec entre 50 et 100 collaborateurs, elles traitent un volume mensuel de 2 000 commandes. Nous avons été conquis par l'ergonomie de la solution Dynamics 365 Business Central très similaire à celles des autres produits Microsoft », explique Philippe Girardin, program manager chez Michelin. Pour Cédric Potel, un autre argument important entre également en ligne de compte : « Business Central est une solution connue sur le marché et aussi répandue même si elle est assez récente. En dépit de sa nouveauté sur le marché, nous avons misé sur cet ERP qui démontre aujourd'hui une stabilité et une fiabilité qui nous apporte de la sérénité dans les opérations. », ajoute-t-il.

Enquête Nationale 2022

Microsoft Dynamics 365



ScoreFact® Master Market Data™

Standard MMD.

Le standard MMD garantit l'objectivité des données. La démarche répond à un cahier des charges strict en matière de conception, de recueil et d'exploitation des informations. La mise à disposition de données par un tiers de confiance favorise l'innovation, la satisfaction client et la croissance. Pour en savoir plus : www.ScoreFact.com

ScoreFact® CUSTOMER SATISFACTION
ScoreFact® ÉTUDES DE MARCHÉ

Au service des clients, intégrateurs & éditeurs.

Au-delà du panel d'indicateurs standards, la démarche permet d'enrichir les informations collectées par des informations spécifiques à chaque communauté, pour le bénéfice partagé des clients et des fournisseurs.

>>>

Données
Enquête Nationale

Données de référence.

Le Panorama Dynamics met à disposition de la communauté un panel d'indicateurs de référence, indépendant, objectif et évolutif.

Par souci de lisibilité et afin de produire une vision globale de l'écosystème, les données sont synthétisées.



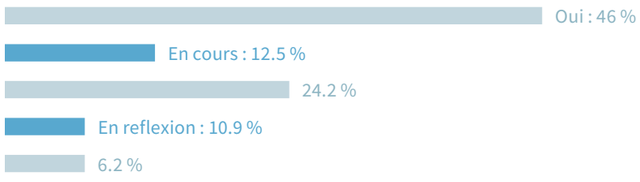
F&O — **39%** Part des réponses émanant de clients F&O

BC — **27%** Part des réponses émanant de clients BC

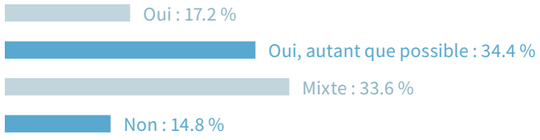
CE — **34%** Part des réponses émanant de clients CE

Stratégie Cloud

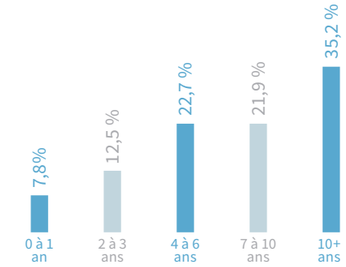
Etes-vous en mode Saas ?



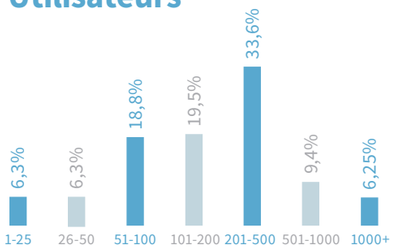
Privilégiez-vous une stratégie 100% Microsoft ?



Ancienneté



Utilisateurs



Méthodologie Approche

Echantillon

L'étude porte sur les clients français des solutions ERP & CRM de l'éditeur Microsoft, actuelles (F&O, BC, CE) ou antérieures (AX, NAV, CRM).

Recueil des données

Données collectées en Q3 & Q4 2021, par la plateforme spécialisée ScoreFact, selon un processus rigoureux. Les données sont anonymisées.

Approche statistique

La véracité statistique fait l'object d'une attention toute particulière. 335 contributions de clients représentatifs ont été prises en compte (1ère édition).



Taux de satisfaction

81,6 %
Investissement

87,1 %
Produit

77,9 %
Richesse de l'écosystème Dynamics 365

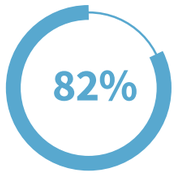
Satisfaction supérieure à la moyenne du marché ERP & CRM

Résultats homogènes

Les résultats sont globalement homogènes sur les 3 lignes de produits. Les clients apprécient leur investissement, la qualité individuelle des produits et le potentiel global de l'offre Microsoft.

Transformation digitale

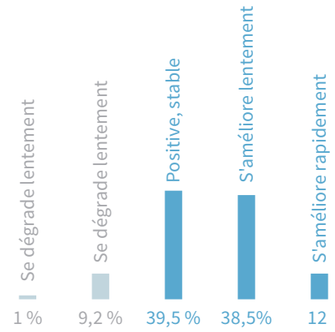
Confiance dans l'aptitude des solutions à accompagner les projets des entreprises



Taux de réponses positives
Accompagnement de la transformation digitale et des changements en matière d'organisation du travail.

Evolution de la satisfaction

Dynamique de satisfaction positive, portée notamment par la confiance en l'offre et en son potentiel. Le réseau d'intégrateurs est en mutation, améliorant progressivement son approche client.



Mesure de l'évolution de la satisfaction des clients sur les 3 lignes de produits ERP et CRM.

Satisfaction client et Fidélité du parc

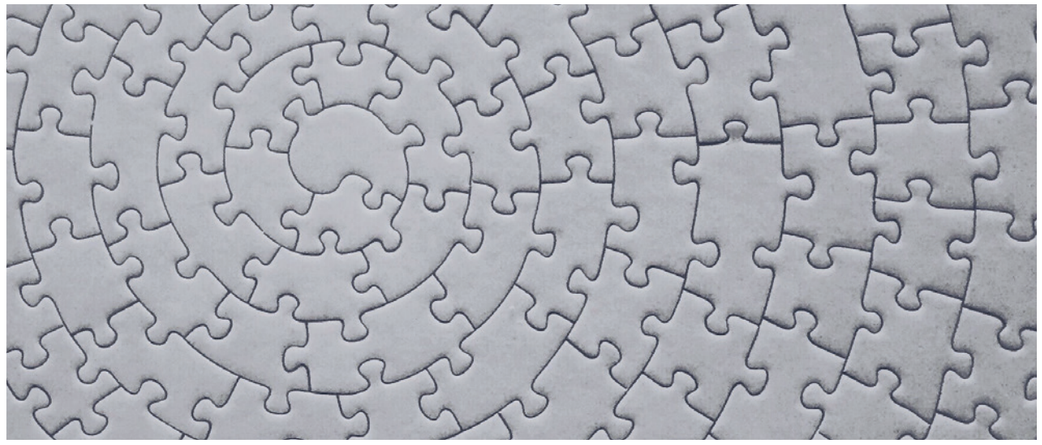
Taux de Fidélité à la solution

ScoreFact® MASTER MARKET DATA	CUSTOMER LOYALTY - 5 YEARS	
	> 90%	No forecasted customer churn

Le parc Microsoft Dynamics 365 affiche un taux de fidélité élevé, généré par un taux de satisfaction supérieur à la moyenne du marché ERP et CRM. La volatilité se concentre principalement sur le choix des intégrateurs.

L'indicateur Customer Loyalty est un standard, il résulte du questionnement direct des décideurs opérant chez les clients finaux.

Afin de favoriser la véracité des réponses, leur traitement est anonymisé.



Des partenaires compétents
Des clients plus exigeants

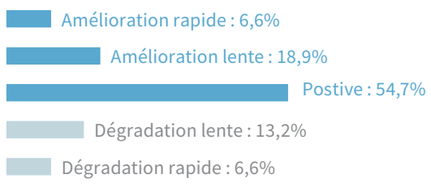


Le réseau d'intégrateurs français est reconnu dans son ensemble pour sa compétence, tant métier que produit, sur les trois offres de l'éditeur.

Des disparités significatives peuvent subsister entre prestataires sur une même offre.

Evolution de la satisfaction intégrateurs

(Hors considérations produits)



>50 %

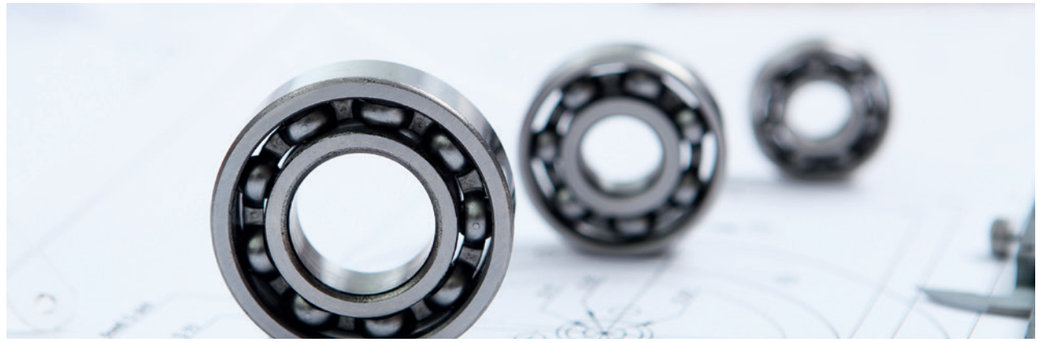
Tout en conservant le même produit, plus de 50% des clients envisagent ou pourraient envisager un changement d'intégrateur d'ici 5 ans

+59.5%

des clients souhaitent plus d'innovation en matière de Satisfaction Client, d'écoute, de fidélisation, d'adhésion, etc.

Les tendances du marché ERP et CRM sont l'augmentation des exigences des clients et l'émergence d'attentes nouvelles liées à la migration rapide Cloud et SaaS. L'adhérence et la fidélité à un intégrateur n'est plus acquise, ainsi la majorité des clients Dynamics vont consulter le marché dans les 5 ans. La cartographie du Panorama démontre la richesse des compétences disponibles.

Dans ce contexte de fluidité et de compétition accrues, les clients veulent des innovations commerciales et des arguments irréfutables pour s'engager. La labellisation et les données objectives deviennent des critères incontournables pour les décideurs B2B, en particulier pour convaincre les directions générales.



Valeurs, RSE et garanties qualitatives

Les entreprises assument d'augmenter leur niveau d'exigences. A la fois pour simplifier et sécuriser leurs investissements, et pour accompagner leurs propres engagements environnementaux et sociétaux.

Certification de la Satisfaction Client

70,4%

des clients sont favorables à la généralisation d'un indicateur objectif de type ScoreFact



Priorités

Satisfaction Clients
Envrionnement
RSE

Esprit de Communauté

Une majorité de clients apprécie le développement d'une communauté et plébiscite la mission et les initiatives du DynsClub



des décideurs favoriseront les prestataires fournissant des garanties lors des processus de décision

39,8% évidemment
Favoriserez-vous les prestataires fournissant des garanties ?

33,7% Oui
Favoriserez-vous les prestataires fournissant des garanties ?

18,4% Probablement
Favoriserez-vous les prestataires fournissant des garanties ?

Dynamique de croissance

6 Priorités d'investissement

- **» DEMATERIALISATION** 41,84%
- **» BUSINESS INTELLIGENCE** 39,8%
- **» POWER PLATFORM** 27,5%
- **» CYBER SECURITE** 26,53%
- **» AMELIORATION DE L'EXISTANT** 39,8%
- **» COLLABORATIF** 24,5%

Classement des priorités d'investissement en 2022, hors migration cloud. Plusieurs réponses possibles parmi une sélection de 25 thèmes.



Retrouvez la lecture détaillée des résultats sur scorefact.com

94,9%

des clients maintiennent ou augmentent leurs investissements spécifiquement sur Microsoft Dynamics 365 en 2022

SENIOR SAAS BUSINESS ANALYST



Alexandre Delpierre
Associate Partner ScoreFact

Les entreprises investissent dans leur transformation digitale et attendent de l'éditeur et des intégrateurs du conseil, pour pleinement exploiter le potentiel de la plateforme et celui des solutions connexes sur Azure.

Pour délivrer ces projets, les clients sont prêts à collaborer avec plusieurs partenaires en mode Partner2Partner (P2P). Structurer le marché des indépendants est une opportunité pour mieux porter la croissance.

>50%

Des clients attendent plus d'accompagnement pour bénéficier, dans leurs projets, du total potentiel de leur investissement Microsoft

81,6%

OPPORTUNITÉS
81,6% des clients sont favorables à très favorables à la généralisation du Partner to Partner (voir P33)

>69%

Attendent plus d'information et de la formation pour mieux maitriser l'étendue de l'offre Microsoft (3 clouds Azure, BizzApps, PowerPlatform, IA, etc.)

>59,5%

Des clients souhaitent plus d'innovation en matière de Satisfaction Client, d'écoute, de fidélisation, d'adhésion, etc.

>57,1%

Des clients apprécieraient des initiatives facilitant le recrutement de ressources Microsoft Dynamics en France.

35,7%

OPPORTUNITÉS
35,7% des clients impliqueraient plus d'indépendants si leur référencement était structuré. Une initiative prise en compte par le Panorama.

Challenges & Opportunités

La dynamique de croissance est forte, faisant de l'écosystème Microsoft Dynamics 365 un des plus favorables, que l'on soit client ou prestataire.

Tendances Avis d'Experts 2022

Microsoft Dynamics 365



Expertise & Partage.

Le Panorama sollicite des experts sur les tendances révélées par les Enquêtes Annuelles ou identifiées par le DynsClub.

Les intervenants sont choisis pour leurs compétences spécifiques et leurs capacités à vulgariser les sujets traités, mais égalemement pour leur volonté de partager leurs connaissances avec la communauté Dynamics.

Des Avis d'Experts sont mis à disposition régulièrement sur le site du Panorama.

www.PanoramaDynamic.com

Tribunes

» INNOVATION
Alain Conrard 

» PARTNER 2 PARTNER
Sebastien Berthier 

» CUSTOMER SUCESS
Sue Nabeth Moore 

» ADOPTION
Eliott Cahen 

» FUTURE OF WORK
Meti

» RISQUE CYBER
François Beaume 

» BILAN ET PERSPECTIVES
Numeum

Innovation
Osons !



Alain Conrard Ecrivain et dirigeant d'entrteprise

Plus d'un siècle après Schumpeter, pour qui « l'innovation est la clé de la prospérité des sociétés », tout le monde en convient aujourd'hui : l'innovation s'est imposée comme le moteur qui tracte la performance des entreprises. Et, depuis quelques années dans la plupart des cas, "innovation" est synonyme de "digital". Les DSI, réels architectes de la mise en œuvre de la stratégie opérationnelle de l'entreprise ont pour mission de doter leur « société » des solutions les plus innovantes pour accroître la productivité, faire évoluer ou fluidifier leurs différents process, et se développer sur leurs marchés en établissant, au travers d'expériences étonnantes, de puissants liens avec leurs clients.

La preuve de cet intérêt pour l'innovation est que 80% des clients Microsoft Dynamics ont l'intention de maintenir ou d'augmenter leurs investissements dans ce secteur, chiffre qui vient confirmer celui publié dans le baromètre de la maturité digitale des entreprises, publié en 2020 par le METI.

Mais, alors que la crise a encore renforcé leurs exigences en la matière, les DSI regrettent un manque d'innovation global de l'écosystème sur le marché ERP/CRM. Comme toujours, les chiffres sont riches d'enseignements : alors que 33% des clients sont en attente d'approches plus innovantes, l'écoute des besoins est estimée à 26% pour la proactivité et à seulement 14% pour l'adaptation des offres.

Ces données nous montrent une chose : l'offre n'est pas encore suffisamment adaptée à la demande. On peut voir cela comme une bonne nouvelle, car là où il y a forte demande, il y a aussi grandes opportunités de développement. À condition de ne pas décevoir les attentes.

Il faut donc que les innovateurs innovent, et ceci, avant tout, dans la pensée de ce qu'est l'innovation. Une façon d'innover en la matière serait de ne plus concevoir l'innovation au singulier, mais au pluriel. C'est la seule manière pertinente de mieux répondre aux attentes des entrepreneurs. On parle toujours de l'innovation. Et pourtant le concept n'a pas qu'une seule signification mais une diversité de sens. Il n'y a pas "l'innovation" comme un bloc homogène (avec des solutions uniformes pour tout le monde), mais de multiples niveaux d'innovation. Une autre façon de le dire est que ce qui vaut pour un client ne vaut pas forcément pour un autre.

Certes, le tronc commun est un besoin général d'innovation mais dans la réalité il y a des besoins d'innovation, tous spécifiques, tous différents, tous répondant à des situations singulières. Tous ces niveaux doivent être pris en compte avec intelligence, subtilité et précision. Les paramètres à considérer sont la maturité digitale, la stratégie, le secteur d'activité, la position sur le marché, ou encore la capacité humaine et financière. L'entreprise ne peut pas tout faire en même temps (contraintes de ressources, de temps, d'organisation, de budget). Le rôle d'un partenaire est d'identifier l'ensemble de ces critères pour définir les axes d'innovation où il faut travailler en priorité, ainsi que le bon séquençage de leur mise en œuvre. Le rôle de Conseil est donc fondamental, tout aussi important que les solutions technologiques préconisées. Parce qu'au fond leur métier est de guider leurs clients, éditeurs et partenaires (ESN, ISV, Intégrateurs .....) devraient se définir comme des business transformers : ceux grâce à qui la performance de leurs clients est puissamment poussée à la fois vers l'avant et vers le haut.

Il convient donc d'être encore plus innovant, innovant dans l'offre mais aussi dans la pensée et la méthode. Pour proposer une innovation juste, il faut voir plus loin que les bords de sa propre spécialité. Partenaires comme éditeurs de logiciels ont une responsabilité à assumer dans la réussite de leurs clients. La prise en compte de la singularité des situations et des besoins est la condition pour pouvoir faire des propositions à forte valeur ajoutée. Et d'obtenir pour les entreprises des taux de satisfaction à la hauteur de leurs (immenses) attentes, de leurs (gigantesques) besoins et de leurs (formidables) potentialités de développement.



« Osons! » Éditeur : Cent mille milliards

Partner 2 Partner
Fédérateur d'expertises

Avec la pandémie du CoVid19, nous constatons une réelle accélération de la transformation digitale des entreprises. Cependant, cette accélération révèle des difficultés auxquelles chaque entreprise doit faire face :

- Comment mener et ordonnancer sa stratégie de transformation ?
- Quels sont les indicateurs de suivi de sa transformation digitale ?
- Quels partenaires pour accompagner l'entreprise ?
- Quelles solutions technologiques ?
- Comment faire adhérer mes collaborateurs ?

UNE OPPORTUNITE POUR LES ENTREPRISES D'ACCELERER LEUR TRANSFORMATION

Toute évolution de son système de gestion, aussi bien ERP que CRM, doit s'inscrire dans une stratégie globale de transformation digitale. Ainsi, cette évolution s'inscrira dans un ensemble et permettra à l'entreprise de bénéficier de l'ensemble des technologies de l'écosystème Microsoft : Microsoft 365, Azure, PowerPlatform…

Partner to Partner permet à chaque entreprise de s'assurer de l'expertise de chaque acteur sur un pan de sa stratégie, tant en termes de conseil que de solution technologique. De plus, chaque acteur apportera à leur client commun leur maîtrise des outils, des use case et de leur roadmap.

DES PARTENAIRES ACTEURS DE CONFIANCE

En ayant mis en place une véritable stratégie Partner to Partner, le partenaire pourra accompagner ses clients dans leur stratégie de transformation digitale au travers des solutions et expertises de son réseau de partenaires. En effet, la constitution d'un réseau de partenaire permet d'augmenter le périmètre de ses offres et améliorer sa proposition de valeur à destination de son marché, au travers d'expertises ou de solutions venant compléter les compétences initiales du partenaire.

Nous pouvons remarquer que la mise en place d'une stratégie (et culture) Partner to Partner est moins répandue en France que d'autres régions Microsoft.

"L'IAMCP France et l'IAMCP EMEA ont donc mis en place des actions afin d'accompagner les partenaires"

IAMCP : UNE PLATEFORME POUR ACCELERER LES PROJETS

L'IAMCP est une association professionnelle de partenaires Microsoft qui facilite le partage d'informations et aide les partenaires de l'écosystème Microsoft à élargir leur base d'opportunités commerciales en s'associant à d'autres membres de l'IAMCP, à la fois au sein de leurs propres communautés et dans le monde. L'association est organisée en chapitres dans trois régions principales : Amériques, APAC, EMEA. Afin d'accompagner ses membres dans leur stratégie Partner to Partner, l'IAMCP a mis en place les actions suivantes :

- **MyP2P** : Cette plateforme est dédiée aux partenaires, elle favorise la coopération. Elle permet de répondre aux attentes des 3 catégories de partenaires composant l'écosystème :
  - Pour les partenaires éditeurs : construire et développer son réseau de partenaires intégrateurs
  - Pour les partenaires intégrateurs : enrichir le périmètre de ses offres et compléter sa proposition de valeur
  - Pour les startups : se faire connaître auprès de la communauté des partenaires Microsoft

- **Les Partner Opportunity Groups** : ces groupes permettent aux partenaires d'échanger entre eux sur les bonnes pratiques en matière de Partner to Partner, mettre en place des alliances, découvrir de nouvelles applications…

BIOGRAPHIE

Membre expérimenté de Conseils d'Administration, ancien Directeur Financier et certifié en Transformation Digitale par le MIT, Sébastien BERTHIER a piloté de nombreux projets de transformation, tant en termes de pilotage que d'arbitrage.



Sebastien Berthier
Membre de l'IAMCP et leader de la commission P2P de l'IAMCP EMEA
s.berthier@gest-innov.fr

Customer Success Fondamental



Sue Nabeth Moore
Expert, Influanceur Customer Success
snabethmoore@successchain.net

Selon LinkedIn dans le dernier rapport des jobs émergents, le rôle de customer success (CS) progresse de +34% par an. En France en août 2021, LinkedIn décompte près de 36,000 personnes avec les mots “Customer Success” dans leur titre, comparé à 70 en 2016.

La relation traditionnelle entre fournisseurs et clients s’est transformée en véritable partenariat où le succès du fournisseur est entièrement dépendant du succès des clients. Contrairement aux modèles transactionnels d’avant, les modèles d’abonnements exigent une preuve de valeur à long terme afin d’assurer les promesses de gains et la longévité de l’abonnement.

S’il y a encore certains mythes autour du CS tels que l’idée qu’il s’agit d’une forme de support client glorifié ou de la gestion commerciale revisitée, le CS est maintenant reconnu comme un véritable fil rouge stratégique pour assurer des gains durables : d’abord par des résultats pour les clients qui génère par conséquence de la croissance organique pour le fournisseur.

En effet, les clients gagnants vont renouveler leurs abonnements et investir durablement dans d’autres offres et licences. Un des KPIs clés de mesure est le taux de Net Revenue Retention (NRR). Celui-ci mesure le pourcentage de revenus récurrents retenus pendant une période définie en prenant en compte le taux d’expansion compensant le taux d’attrition. Les sociétés « best-in-class » ont des taux supérieurs à 100%.

Toute taille de société est concernée, de la startup aux sociétés plus établies basculant du modèle *on premise* vers le *Saas*. Si les sociétés de SaaS sont les plus associées au CS, les secteurs traditionnels d’abonnement l’adoptent aussi (ex : 3/4 des lecteurs du Financial Times le consomment en version digitale).

Il y aussi un engagement des partenaires et intégrateurs des éditeurs de logiciel. En effet, l’intégration et la configuration technique et fonctionnelle des logiciels font partie des fondations indispensables de la phase dite « onboarding » et du succès ultérieur des clients. Les éditeurs en sont conscients et mettent en place des programmes d’accompagnement pour leurs partenaires, dont Cisco est un des pionniers.
Les modèles de revenus récurrents ne sont pas les seules raisons de cette prolifération. La Covid a aidée au positionnement du CS comme levier stratégique de croissance dans une période où l’acquisition de nouveaux clients est devenue difficile. Le focus est plutôt sur la rétention et l’expansion des clients existants. Si avant les mandats de CS étaient principalement orientés sur l’adoption et de la rétention, selon le rapport 2021 du TSIA, la mission d’expansion a évolué de 10% en 2015 à 47% en 2021. Selon ce même rapport, depuis 2019, le mandat de détection des leads par le CS a explosé de 27%.

D’autres facteurs majeurs incluent le transfert du pouvoir des fournisseurs aux clients qui sont plus informés des offres concurrentielles et peuvent facilement arrêter leur abonnement.

Cependant les défis principaux du CS persistent : continuer à ancrer la valeur du CS en interne, à l’appui des KPIs de croissance tels que le NRR, aligner le CS avec les autres équipes transverses, collaborer plus en partenariat avec les clients pour démontrer la valeur ajoutée etc. Grâce à une communauté bienveillante, les professionnels échangent constructivement sur ces défis pour faire évoluer les bonnes pratiques.

Les investisseurs s’acharnent également pour que dans leur portefeuilles les sociétés mettent en place le CS pour orchestrer la rétention et l'expansion. Jason Lemkin, investisseur et fondateur de SaaStr dit : “90% des revenues viennent du customer success”. Le CS est un axe indispensable de la stratégie commerciale.

Sue Nabeth Moore est une influenceuse de 1er plan. Elle évangélise le CS lors de différents évènements : Engage Paris, le meetup des CS practitioners et Customer Success Europe. Elle est cofondatrice de Success Chain, société de conseil en CS et est reconnue parmi les tops 50 influenceurs par SmartKarrot et les top 30 leaders par Engati CX en 2021.Elle est britannique et vit à Paris depuis plus de 25 ans.

Penser l'adoption Avec son époque

Pour déployer une plateforme de Service Management auprès de 5000 utilisateurs, un groupe pharmaceutique a déployé le classique "Communication, Formation, Documentation". Trois mois plus tard, le bilan est sans appel : outil et processus non maîtrisés, perte de temps et de repères, relations interpersonnelles détériorées…

Les objectifs opérationnels et financiers ne sont pas atteints ; c'est un échec, comme 75% des projets de transformation impliquant hommes et femmes d’une organisation.

Dépasser l’infobésité

L'adoption consiste à développer la valeur ajoutée perçue et à mettre en place les conditions de succès d'un usage optimal sur le long terme. Avec l'accélération de la mise en œuvre de nouvelles pratiques et la réduction du time-to-market (DevOps, Agilité), l'adoption fait partie du quotidien des employés. L'adaptation est continue. L'infobésité n'est plus un terme marketing : les collaborateurs font le tri dans les informations et mettent en pratique ce qu'ils ont retenu, compris. C'est l'adoption en "mode projet" qui a conduit les utilisateurs du groupe pharmaceutique à rejeter en partie la solution déployée.

L'adaptation est continue,
l'adoption également

INTÉGRÉE, l'adoption apporte de la valeur, du sens, au quotidien de l'individu et à ses interactions humaines. Ce n'est pas "réaliser des activités supplémentaires", c'est "faire ses missions quotidiennes autrement". Il faut donc repositionner la transformation au cœur de la chaîne de valeur animée.

MESURÉE, l'adoption permet d'être maître de sa progression : où je dois aller, et où j'en suis. En général, 3 thèmes d'indicateurs se dégagent : la qualité des données, la maîtrise des processus, la performance opérationnelle (performance commerciale, time-to-market, satisfaction client, etc).

PROGRESSIVE, car la capacité d'absorption du changement par un individu est limitée. Dépasser la limite est risqué : ce que nous perdons nous impacte 3 fois plus que ce que nous gagnons. Il faut donc accompagner, communiquer, passer les étapes, concrétiser les acquis, et fêter les victoires. Transformer ce moment d'anxiétés en expérience positive. Les mesures évoluent ainsi avec le temps pour accompagner la montée en maturité.

Nous vivons dans une société d'interactions temps réel, partageons au quotidien des trouvailles et des succès, demandons conseil si nécessaire, autant auprès de proches que d'inconnus. Nous sommes apprenants et enseignants, collaborateurs et compétiteurs. C'est inspirant, valorisant, ça fait grandir. Autant profiter de cet acquis social pour engager des communautés reliées par un objectif commun dans une expérience d'adoption continue !

Nos organisations doivent créer un environnement applicatif collaboratif qui facilite l'émergence de communautés où chaque membre joue un rôle individuel dans le succès collectif. La FrenchTech dispose de leaders mondiaux dans ce domaine à la pointe des technologies intelligentes. Cocorico ! Ces plateformes animent les indicateurs de succès en intégrant tous les leviers d’adoption au cœur des outils opérationnels (CRM, Digital Workplace, procurement,...) dans une expérience “All-In-One-Place”, et en tirant bénéfice de l’IA pour délivrer sur la durée un contenu pertinent et personnalisé.

L'adoption s'inscrit au cœur de la culture du Growth Mindset, admirablement décrite par Carol Dweck, professeur de psychologie sociale à l'Université Stanford. L'adoption n'est pas une finalité en tant que telle, elle s'inscrit dans la trajectoire d'apprentissage de chaque collaborateur. Contribuer au Growth Mindset des équipes c'est soutenir l'innovation et la croissance de l'organisation.



Eliott CAHEN
Customer Success Manager
ecahen@insideboard.com

Depuis 2010, Eliott CAHEN accompagne ses clients Grands Comptes dans la réussite de leurs transformations. Après 10 années de conseil chez Noveane, il rejoint InsideBoard, 1ère plateforme de Change Management basée sur l'IA, en tant que Customer Success Manager.

Future of work
L'ère du *Phygital*

« Télétravail » est un drôle de mot. Littéralement, cela veut dire « travailler à distance » ou « travailler de loin ». Et, jusqu'à une période récente, travailler signifiait se transporter physiquement de son domicile jusqu'à son bureau, son atelier ou sa boutique. Il y avait un lieu pour la vie privée, et un autre pour le travail.

La digitalisation a brouillé dans un premier temps cette distinction, et remis en question cette définition physique et localisable du lieu de travail. Puis, en imposant à la fois un confinement et une poursuite de l'activité économique, la pandémie de Covid-19 a généralisé ce mouvement. On peut désormais travailler « de loin », de chez soi, ou de n'importe où ailleurs. Cette rupture avec la conception ancestrale du travail est une innovation majeure.

Dans le paysage qui se présente aujourd'hui, de nombreuses questions restent encore en suspens. Que va-t-on faire ? Va-t-on généraliser le télétravail chaque fois que c'est possible ? Quelles sont les tendances ? Quels sont les sentiments du marché ?

Ce qui est sûr, c'est que cette évolution (et les multiples conséquences qu'elle apporte, par exemple sur l'avenir de l'immobilier de bureau) a modifié en profondeur le rapport au travail, et ne va certainement pas s'inverser une fois cette vague pandémique passée.

L'apport de l'innovation dans le domaine du télétravail est indéniable. Avec le développement des outils collaboratifs et l'explosion des applications permettant le télétravail (Zoom, Teams, etc.), la technologie apporte des bénéfices dans la manière de travailler. Le collaboratif peut s'enrichir de sens nouveaux. Et, par ailleurs, le télétravail présente, dans bien des cas, un bénéfice environnemental (réduction de la pollution produite par les déplacements professionnels), ou encore une potentielle baisse de la fatigue des collaborateurs (absence des trajets en métro ou en voiture qui pouvaient prendre un temps considérable chaque jour).

Mais, soit de façon factuelle soit de manière pernicieuse, la technologie est, comme toujours, potentiellement porteuse de risques : ce qu'elle permet est aussi ce qu'elle empêche ou fait disparaître. En ce domaine, l'éloignement physique porte le risque d'un délitement sociétal par perte ou destruction des liens, même si le télétravail peut en occasionner d'autres. Avec cette nouvelle situation, qui n'est pas sans impacter le sentiment d'appartenance des collaborateurs, certaines entreprises ont vu le nombre des démissions augmenter.

Peut-être convient-il d'opérer ici une petite révolution culturelle, et ne plus penser au télétravail comme à une altération d'un mode de travail qui renforçait l'appartenance à une communauté ? On peut s'inspirer de ce qu'ont apporté les réseaux sociaux pour redéfinir ce sens de l'appartenance. Avec le règne des réseaux sociaux, l'idée de communauté a profondément changé. Et il ne semble plus aussi nécessaire qu'autrefois de se rencontrer physiquement – ou du moins, de partager le même espace – pour avoir l'impression d'être membre d'une même communauté. La présence physique et la distance digitale ne s'excluent plus mutuellement, mais sont désormais deux modalités de la présence. Ainsi, présence et distance sont deux antonymes que la nouvelle pensée du travail a rendu compatibles, là où encore récemment les deux termes s'excluaient mutuellement.

Les apports de la technologie sont tellement puissants qu'il convient de les contenir pour qu'ils ne deviennent pas contre-productifs. Ainsi, il faut développer du bon sens et de bonnes règles. Une forme de solution équilibrée, permettant de profiter des bienfaits sans pâtir des risques, serait d'utiliser le concept de « phygital », hybride de « physique » et « digital ». Issu du monde de la distribution, où il désigne une fusion du commerce physique (retail) et du digital (web), le néologisme pourrait avantageusement s'appliquer à l'univers du travail.

Un projet basé sur un mélange de présence réelle et de présence digitale au travail permettrait sans aucun doute de trouver le bon équilibre dans une discussion avec les collaborateurs et les partenaires sociaux sur la meilleure organisation à adopter.

A propos du METI. Depuis 2008, « la marque ETI » s'est progressivement imposée dans le débat public économique. Elle a permis de mettre en valeur le poids des ETI dans l'économie et leur contribution à l'emploi et à l'investissement dans les territoires ; souligner le déficit français d'ETI ; contribuer à faire de l'augmentation du nombre d'ETI et de l'ambition d'un «Mittelstand à la française» un nouvel horizon de la politique économique du pays .

Commition Digitale
www.m-eti.fr

Risque Cyber
Evolution permanente

Le risque cyber et ses conséquences restent encore mal compris, quelles que soient les tailles d'entreprises ou leurs secteur d'activité. La digitalisation à marche forcée est allée plus vite que la pédagogie permettant d'en apprécier les risques inhérents.

Nombre de décideurs perçoivent mal la réalité de ce risque immatériel, alors que toutes les entreprises sont exposées. De plus la menace ne cesse d'évoluer, les pirates continuant à gagner en expertise, les technologies à évoluer. Le risque évolue sans cesse.

2 MATURITES FONDAMENTALES

L'une concerne l'identification et la prévention des risques liés à tous les systèmes d'informations, l'autre est relative à l'éclaircissement d'un marché de l'assurance cyber aujourd'hui encore opaque, difficilement lisible et compréhensible.

La prévention n'est possible qu'une fois les constats posés et les risques identifiés. La base est donc l'approche par les risques, mise en œuvre de manière pluridisciplinaire. Outre les aspects techniques, il faut traiter le risque cyber dans sa globalité en analysant aussi ses composantes juridiques, ressources humaines, commerciales, etc. La coopération et le dialogue entre les différentes fonctions associées doivent se réaliser dans toute la chaine de valeur, du donneur d'ordre aux prestataires et sous-traitants de rang n, pour permettre un traitement adapté du risque et son maintien en conditions opérationnelles dans le temps.

D'un point de vue technique, les outils et méthodes se démocratisent, sont accessibles à toutes les tailles d'entreprises, reste à les utiliser massivement.

RISQUE = ASSURANCE

L'approche préventive contribue à réduire le risque et à en faciliter le transfert à l'assureur. Un marché de l'assurance cyber existe, se développe et devrait connaitre sous peu des évolutions significatives, notamment en France. Le reflexe « assurance » est essentiel, mais encore trop peu développé surtout chez les TPE et PME. C'est pourtant une des composantes à part entière de la gestion des risques. Sa contractualisation structure préalablement la prévention, sa mise en place fournit une garantie financière mais également un support efficace à la gestion de crise dans toutes ses dimensions (technique, opérationnelle, juridique, communication, etc.).

On rentre alors dans une gestion « classique », structurée des risques, limitant les fantasmes, les perturbations opérationnelles et les pertes.

AVANTAGE COMPETITIF

Les entreprises qui se seront saisies du sujet avec méthode détiendront un avantage compétitif différenciant. Il est donc tout à fait cohérent qu'un client vous demande votre couverture cyber avant de contractualiser avec vous. Autant pour sa sécurité que pour évaluer votre maturité cyber et votre capacité de résilience.

Les pouvoirs publics sont actifs sur plusieurs de ces plans, éclairés sur la réalité des besoins, des souhaits et possibilités des entreprises par les associations professionnelles dont l'AMRAE.

Il n'y aura pas de retour en arrière de la digitalisation. Le risque cyber est désormais un risque long terme que les entreprises devront apprendre à gérer dans la durée. Redisons-le, le risque cyber n'est pas un risque technique, mais un risque d'entreprise.

Rappelons à nouveau que quand les risques sont gérés, l'entreprise est durable. Bien gérer le risque est alors une nécessité, une responsabilité de chaque dirigeant.

Lectures recommandées

Guide ANSSI – AMRAE
« Maîtrise du risque numérique »
https://www.ssi.gouv.fr/guide-maitrise-risque-numerique-atout-confiance/

Etdue LUCY
(Lumière sur la cyber assurance) AMRAE
https://www.amrae.fr/bibliotheque-de-amrae?ref_id=3214&ref_type=publication

François Beaume
Sonepar - Directeur des Risques et Assurances
Amrae - Vice-Président
francois.beaume@sonepar.com



Tendances - Avis d'Eperts

Bilan et Perspectives
Croissance

Alors que la croissance du secteur du numérique avait été fixée à +1% pour 2021, les estimations sont nettement revues à la hausse : +4,8% de croissance attendue sur l'année.

Un secteur résilient face à la crise

Si une baisse de chiffre d'affaires de -4,6% a été enregistrée entre 2019 et 2020 pour le secteur du numérique, la situation est contrastée selon les métiers : les éditeurs de logiciels et plateformes cloud s'en sont mieux sortis et ont connu une croissance de +0,3% vs 2019, tandis que les ESN (entreprises de services du numérique) affichent une baisse de CA de -4,2%. Les activités de conseil en technologies ont été plus particulièrement touchées avec un repli de -12,3% qui s'explique notamment par leur exposition aux secteurs aéronautiques et automobiles durement impactés par la crise Covid-19.

Si 20% des entreprises du secteur n'ont eu recours à aucun dispositif d'aide pour faire face à la crise, les autres ont fait appel à un ou plusieurs dispositifs sociaux et financiers. Par exemple : 35% ont recours à des aides pour recruter des alternants, 31% à un prêt garanti par l'Etat, 29% à l'activité partielle et 18% ont usé d'aides pour recruter des jeunes diplômés. L'usage de l'activité partielle est resté assez limité car 6 entreprises sur 10 qui y ont recours le font pour moins de 10% de leurs salariés. Par ailleurs, 75% des fournisseurs qui utilisent du chômage partiel le font dans les régions encore exposées à la crise.

Malgré la crise, ce sont au total 4 600 emplois salariés qui ont été créés en 2020, pour une 11ème année consécutive de croissance de l'emploi dans le secteur numérique. Alors que l'Auvergne Rhône Alpes a été la région la plus prolifique avec + 1 174 nouveaux emplois, trois régions ont vu le nombre d'emplois salariés baisser : l'Occitanie (-427), la Provence-Alpes-Côte d'Azur (-102) et la Normandie (-12).

2021 - Importante dynamique de reprise du secteur numérique

Avec déjà un premier semestre encourageant, le secteur numérique français devrait connaître en 2021 une reprise dynamique avec une croissance évaluée à 4,8% représentant près de 54,9 milliards d'euros.

Le retour de la croissance s'explique notamment par les dépenses IT qui devraient connaître une évolution importante puisque 54% des DSI (directeurs des systèmes d'information) ont déclaré un budget IT en hausse en 2021. Ce rebond reste toutefois conditionné à la situation économique des clients : la migration vers le cloud, ainsi que l'amélioration des usages de la data constituent les priorités en matière d'IT pour 54% des clients des entreprises du numérique, qui ont déjà lancé ou lanceront des projets en ce sens en 2021.

Sur le volet de l'emploi : 95% des recrutements ont déjà été relancés. Les recrutements de jeunes diplômés (+29%) et d'alternants (+27%) sont d'ailleurs nettement en hausse, illustrant ainsi l'attractivité du secteur.

Parmi les 60% d'entreprises qui déploient actuellement une nouvelle politique d'entreprise concernant les modes de travail, 60% le font par exemple pour améliorer leur attractivité en termes de recrutement et 43% pour améliorer la souplesse de gestion des compétences sur les projets.

Alors que le numérique français avait été le plus impacté en Europe occidentale entre 2019 et 2020 (-4,8% contre -2,4% en moyenne pour la région), il devrait connaître une forte croissance entre 2020 et 2021 selon les prévisions à date, qui le positionnerait devant l'Italie (+4%), au même niveau que la Grande-Bretagne (+4,8%), et juste après l'Allemagne (+6,3%), l'Espagne (+5,3%) et les Pays-Bas (+5,2%).

5 principaux leviers de croissance

- La transformation digitale (+10,8% de croissance attendue en 2021) : comme l'expérience client, la digitalisation des process, la dématérialisation…

- Le Cloud C&SI - Conseil et intégration des systèmes (+28,1% de croissance attendue en 2021) : les clouds verticalisés, la collaboration globalisée, la généralisation des approches containers, modernisation et transformation apps / infra…

- Le Big Data (+23,4% de croissance attendue en 2021) : la collecte et l'usage de la donnée pour faire évoluer les business-models, développer de nouveaux services…

- L'IoT (+21,6% de croissance attendue en 2021) : le développement de nouvelles solutions avec la 5G et l'edge computing…

- La Sécurité (+9,2% de croissance attendue en 2021) : avec une croissance des investissements et de l'externalisation pour parer à la recrudescence des risques, des attaques…

Document reproduit avec l'aimable autorisation de Numeum, 1er syndicat de représentation de l'écosystème numérique en France. (extrait)

Source : https://numeum.fr

https://syntec-numerique.fr/actu-informatique/bilan-2020-perspectives-2021-impacte-en-2020-secteur-numerique-devrait-connaitre

ACCÈS À DES TRIBUNES COMPLÉMENTAIRES

Les Avis d'Experts sont disponibles sur le site du Panorama et régulièrement mis à jour.

Vous êtes invités à soumettre les thèmes à aborder pour enrichir la base de connaissances de la communauté.

Accès gratuit.

www.PanoramaDynamics.com

Cartographie des Prestataires 2022

Microsoft Dynamics 365

Les acteurs qui font le marché Microsoft Dynamics 365 en France

Le Panorama cartographie les prestataires identifiés à la date de parution. Plusieurs approches ont été appliquées, notamment des recherches web, la sollicitation de l'éditeur, les salons professionnels, la presse, Linkedin, des contacts par e-mail, etc.

ACTEURS MAJEURS

Des intégrateurs, ISV et sociétés de services ont souhaité, en complément, s'adresser à la communauté pour présenter leur ADN, leur culture et leurs engagements.

LIMITATION

La cartographie peut comporter des inexactitudes. Les éditions digitales, mises à jour plusieurs fois par an, complètent cette édition spéciale DysnClub. Merci de vous y référer.



SERVICES RH
» DYN'EXPERT 49
» NIGEL FRANK 50

SOLUTIONS
» ESKER 53
» EXPLORE 55
» INTERSHOP 56
» PROS 57
» SANA COMMERCE 58
» SOLVER 59
» TOUCHDOWN 60
» YOOZ 61

INTÉGRATEURS
» ABSYS CYBORG 63
» ACTIVOPS 65
» AVANADE 66
» CALLIOPE 67
» COEXYA 68
» COSMO CONSULT 69
» DBE 71
» FIVEFORTY 73
» GDE CONSULTING 74
» HIKARIUS 75
» HITACHI 77
» HSO 79
» INETUM 80
» ISATECH 81
» IXEMELIS 82
» JAVISTA 83
» MASAO 85
» NINE ALTITUDES 87
» ORANGE 89
» PRODWARE 91
» SA GLOBAL 93
» SB CONSULTING 94
» SILVERPROD 95
» SYD 96
» TSIKY 97

Cartographie des Prestataires



Approche Méthodologique.

Le Panorama cartographie les prestataires identifiés à la date de parution. Plusieurs approches ont été appliquées, notamment des recherches web, la sollicitation de l'éditeur, les salons professionnels, la presse, Linkedin, des contacts par e-mail, etc.

ACTEURS MAJEURS

Des intégrateurs, ISV et sociétés de services ont souhaité, en complément, s'adresser à la communauté pour présenter leur ADN, leur culture et leurs engagements.

LIMITATION

La cartographie peut comporter des inexactitudes. Les éditions digitales, mises à jour plusieurs fois par an, complètent cette édition spéciale DysnClub. Merci de vous y référer.

Services RH

Prestataires		
P49	Dyn'Expert	
P50	Nigel Frank	

Solutions connexes (ISV)

Prestataires		
P53	Esker	
P55	Explore	
P56	Intershop	
P57	Pros	
P58	Sana	
P59	Solver	
P60	Touchdown	
P61	Yooz	

Prestataires		BC	F&O	CE
P87	9 Altitude		FO	
P63	Absys Cyborg	BC		CE
	Abusinessware (ABW)			CE
P65	ActivOps			CE
	Althays	BC		
	Apogea	BC		CE
	Apsia		FO	CE
	Arpeje	BC		CE
P66	Avanade		FO	CE
	BCsys	BC		
	Be Cloud	BC		
P67	Calliope	BC	FO	CE
	Cap Gemini			CE
	Cap Vision	BC		
P68	Coexya			CE
P69	Cosmo Consult	BC	FO	CE
P71	DBExcellence	BC		CE
	Delaware		FO	CE
	Delphisoft	BC		CE
	Devoteam			CE
	Dimsi			CE

Intégrateurs 2021-22

BUSINESS CENTRAL

Synthétise dans ce document les application NAV et BC. La solution est composée de différentes applications et composants technologiques.

FINANCE & OPERATIONS

Synthétise dans ce document les application AX et F&O. La solution est composée de différentes applications et composants technologiques.

CUSTOMER ENGAGEMENT

Synthétise dans ce document les application CRM et CE. La solution est composée de différentes applications et composants technologiques.

Classification

Les informations ont été validées par Microsoft France préalablement à la publication. Les éventuelles mises à jour et corrections seront publiées dans les versions digitales disponibles sur le site du Panorama.

	Prestataires		BC	F&O	CE
	DXC			FO	CE
	Dynagile Consulting			FO	CE
	Dynamics International		BC		
	Dynamics solutions		BC	FO	
	Dynastacks			FO	
	Efrontech				CE
	Elci		BC		
	ERA		BC		
	Eskape		BC		
	Experteam				CE
	Ernst & Young			FO	CE
P73	Five forty			FO	
	GestInnov		BC		
P74	GDE Consulting			FO	
	Groupe HLI		BC		CE
P75	Hikarius			FO	
P77	Hitachi			FO	CE
P79	HSO			FO	
	IBM				CE
P80	Inetum			FO	CE
	Infoclip		BC		
P81	Isatech		BC	FFO	CE
P82	Ixemelis				CE

Intégrateurs 2021-22

BUSINESS CENTRAL
Synthétise dans ce document les application NAV et BC. La solution est composée de différentes applications et composants technologiques.

FINANCE & OPERATIONS
Synthétise dans ce document les application AX et F&O. La solution est composée de différentes applications et composants technologiques.

CUSTOMER ENGAGEMENT
Synthétise dans ce document les application CRM et CE. La solution est composée de différentes applications et composants technologiques.

Classification
Les informations ont été validées par Microsoft France préalablement à la publication. Les éventuelles mises à jour et corrections seront publiées dans les versions digitales disponibles sur le site du Panorama.

	Prestataires		BC	F&O	CE
	Jalix		BC		CE
P83	Javista				CE
	SI groupe				CE
	KPMG			FO	
	Manelto				CE
P85	Masao				CE
	Navitrans		BC		
	Naviwest		BC		
	Open - Neos SDI				CE
P89	Orange Business Services				CE
	Primus Soft		BC		
P91	Prodware		BC	FO	CE
P93	SA Global		BC	FO	CE
P94	SB Consulting		BC		
	Serians				CE
P95	Silverprod (D)			FO	
	Sismeo				CE
P96	Syd Digital Care			FO	CE
	Symelia		BC		
	Talan				CE
	Talent BS		BC		
	Tata Consluting Services			FO	
	Technomade				CE

Intégrateurs 2021-22

BUSINESS CENTRAL
Synthétise dans ce document les application NAV et BC. La solution est composée de différentes applications et composants technologiques.

FINANCE & OPERATIONS
Synthétise dans ce document les application AX et F&O. La solution est composée de différentes applications et composants technologiques.

CUSTOMER ENGAGEMENT
Synthétise dans ce document les application CRM et CE. La solution est composée de différentes applications et composants technologiques.

Classification
Les informations ont été validées par Microsoft France préalablement à la publication. Les éventuelles mises à jour et corrections seront publiées dans les versions digitales disponibles sur le site du Panorama.

Prestataires		BC	FINOPS	CE
P97	Tsiky			CE
	TVH Consulting		FO	
	Twelve Consulting			CE
	Upper-Link			CE
	Viseo		FO	
	Wanamics	BC		

Intégrateurs 2021-22

BUSINESS CENTRAL
Synthétise dans ce document les application NAV et BC. La solution est composée de différentes applications et composants technologiques.

FINANCE & OPERATIONS
Synthétise dans ce document les application AX et F&O. La solution est composée de différentes applications et composants technologiques.

CUSTOMER ENGAGEMENT
Synthétise dans ce document les application CRM et CE. La solution est composée de différentes applications et composants technologiques.

Classification
Les informations ont été validées par Microsoft France préalablement à la publication. Les éventuelles mises à jour et corrections seront publiées dans les versions digitales disponibles sur le site du Panorama.

MISES À JOUR

Le Panorama cherche à fournir une vision complète de l'écosystème.

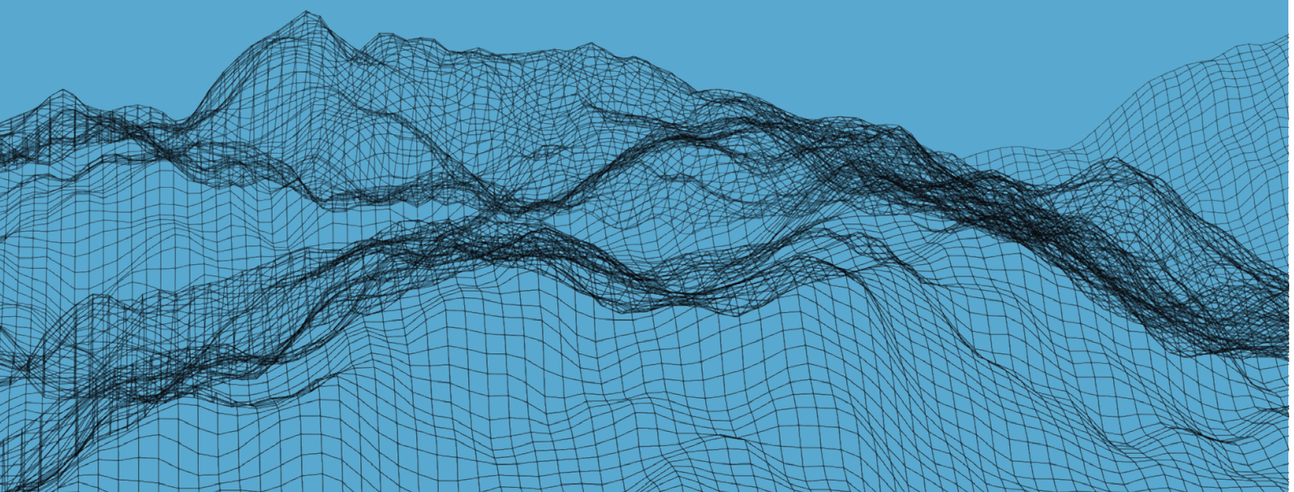
Les prestatires non identifiés ou souhaitant apporter une modification peuvent contacter le Panorama afin de figurer dans les mises à jour de la cartographie.

support@PanoramaDynamics.com
Ce service est gratuit.

ACTEURS MAJEURS

» SERVICES RH

DYN'EXPERT 49
NIGEL FRANK 50



dyn experts

>>> Nos Engagements

DynsClub



Nathalie Gerardin
www.dynexperts.fr
Nathalie.gerardin@dynexperts.fr
06 45 82 96 95

Dyn'Experts, partenaire du DynsClub, est un cabinet de recrutement spécialisé dans la recherche de compétences autour de l'offre Microsoft :

D365 FinOps
D365 Business Central
D365 CE
Power Platform, ...

Recrutement pour les Entreprises utilisatrices et les partenaires

Nous accompagnons nos clients – entreprises utilisatrices ou partenaires- dans la recherche de tout type de profils : Directeur / Chef de Projet, Consultants fonctionne et technique, Architecte, Avant-Vente, Vente, Responsable d'activité.

20 ans d'expérience

Fort d'une expérience d'une vingtaine d'année (expérience acquise chez des partenaires Microsoft dans le déploiement de solutions ERP, BI , CRM), Dyn'Experts prend le temps de comprendre votre besoin : quel est votre projet, son statut, les différents intervenants, les points clés vous incitant à entreprendre une démarche d'embauche ou d'assistance temporaire par une compétence métier ou technique.

Depuis 6 ans, Dyn'Experts travaille avec les intégrateurs majeurs du marché français et de nombreuses entreprises : PME/PMI, groupes internationau.

Nous vous proposons de partager nos expériences ; et de vous apporter notre savoir faire, que ce soit dans le cadre d'un recrutement en CDI ou CDD, ou pour la mise à disposition de ressources - recherche d'indépendant

Accompagnement des compétences

Nous accompagnons également les compétences. Que vous soyez freelance, ou en CDI au sein d'une entreprise ou d'un intégrateur, nous prendrons le temps de faire le point avec vous sur votre carrière et vos souhaits d'évolution professionnelle.

Nathalie Gerardin

Nigel Frank International

>>> Nos Engagements

WOMEN IN TECH



Thomas Henault

Senior Manager
www.frankgroup.com
t.henault@frankgroup.com
06 86 23 76 29
59 Rue des Petits Champs
75001 Paris

Nigel Frank International, division spécialisée dans le recrutement des profils Microsoft du groupe FRG, compte environ 400 consultants dans le monde.

Nous sommes le premier cabinet de recrutement dédié aux technologies Microsoft Dynamics et leader mondial dans ce domaine.

Depuis 2006, ce sont plus de 19,000 professionnels (Dynamics, Azure, M365/O365 etc.) que nous avons aidé dans leur carrière aussi bien sur le freelance qu'en CDI.

Présent en Amérique, en Europe et en Asie, nos consultants ont pour mission de fournir les talents les plus recherchés pour aider votre entreprise à prospérer.

Nous accompagnons chaque année des centaines de clients dans la recherche de consultants spécialisés sur le Cloud, les ERP, CRM, développement Web ou tout autres compétences indispensable à une DSI efficace.

Leader français sur le recrutement Microsoft

Reconnus par la qualité de nos processus de recrutement et la rapidité de nos recherches que nous mettons en place, nous cherchons constamment à améliorer nos services en sondant tous les ans les acteurs du marché via notre Salary Survey (disponible sur demande).

Cette capacité à répondre de plus en plus vite et de mieux en mieux aux attentes qu'exige l'écosystème Microsoft, est possible, car, tous les jours, nos consultants, spécialisés par technologies, sont en contact avec des centaines de candidats et utilisateurs Microsoft. Cela dans le but de mieux comprendre les aspirations et souhaits de chacun, mais aussi de pouvoir offrir à chaque entreprise les compétences dont elle a besoin et chaque candidat le poste qui lui permettra de s'épanouir.

Plus qu'un cabinet, un acteur à l'écoute de son écosystème

Il faut aussi comprendre que le marché de l'emploi - et en particulier dans l'IT - a changé.

Cette tendance est d'autant plus vraie sur des technologies aussi niches que les produits Dynamics où les consultants sont finalement assez (trop) peu nombreux. Les entreprises mettent également de plus en plus l'employé au cœur du projet. Et cela est indispensable.

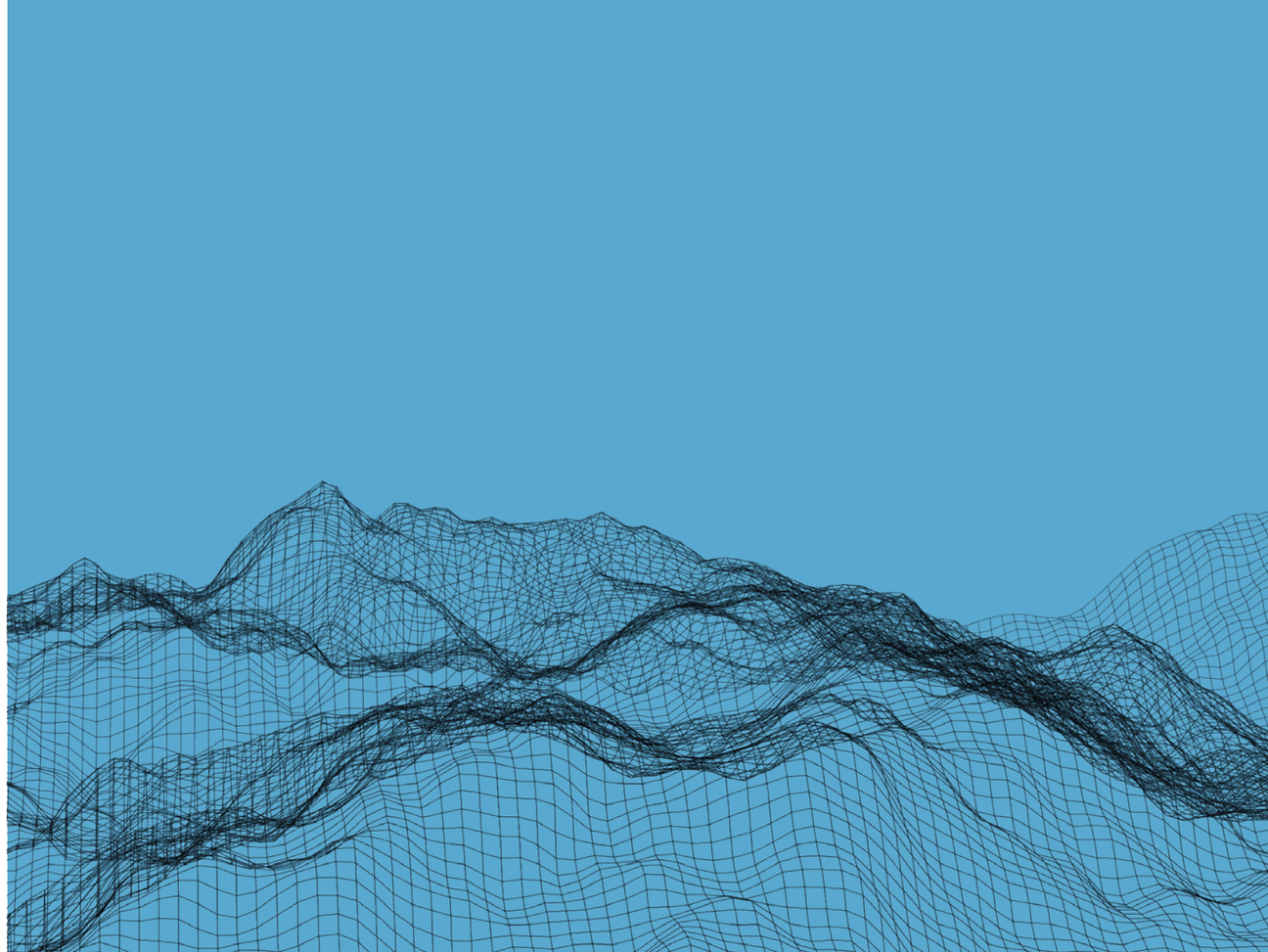
Si vous souhaitez donc en savoir plus sur ces tendances ou bien si vous souhaitez simplement recruter des professionnels Dynamics, contactez-moi.

Mes équipes pourront vous accompagner et vous dire quels sont les conseils que nous ont donnés des milliers d'experts afin d'améliorer l'acquisition et la rétention de ces talents.

ACTEURS MAJEURS

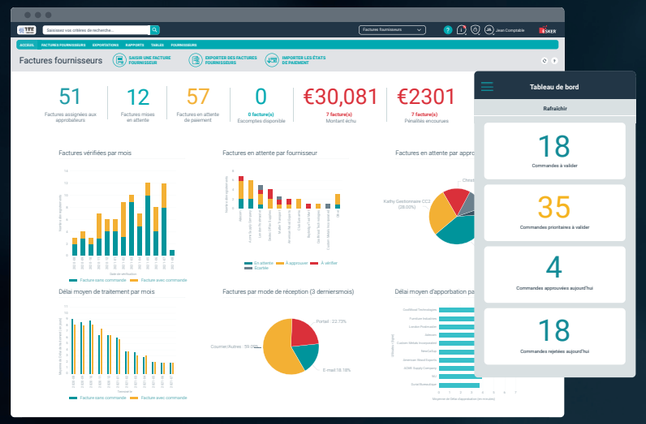
» SOLUTIONS

ESKER 53
EXPLORE 55
INTERSHOP 56
PROS 57
SANA COMMERCE 58
SOLVER 59
TOUCHDOWN 60
YOOZ 61



DIGITALISEZ L'ENSEMBLE DE VOS CYCLES PROCURE-TO-PAY & ORDER-TO-CASH

Automatisez les missions des métiers de la finance & du service clients avec une seule et unique plateforme cloud



Les solutions Esker sont compatibles avec les ERP Microsoft Dynamics 365 et sont référencées sur la plateforme App Source de Microsoft.

PROCURE-TO-PAY

Gestion des achats

Gestion des factures fournisseurs

ORDER-TO-CASH

Gestion des commandes clients

Gestion du poste client

FACTURATION ÉLECTRONIQUE BTOB 2024 - 2026 • Esker peut vous accompagner, discutons-en !

ESKER®

www.esker.fr
info@esker.fr - 04 72 83 46 46.

Microsoft Partner
Microsoft
Gold DevOps
Gold Cloud Platform

>>> Nos Engagements

DynsClub · Great Place To Work. · A-LIGN ISO 27001 · HIPAA & HITECH COMPLIANCE · AICPA SOC



Nathalie Chupin
Directrice des Ventes (France)
www.esker.fr
Nathalie.chupin@esker.com
04 26 84 72 59
113 Boulevard Stalingrad
69100 Villeurbanne

►►

Dans un contexte incertain, les entreprises doivent renforcer leurs liens avec leurs écosystèmes pour construire la croissance de demain. C'est pourquoi Esker renforce les relations entre une entreprise, ses fournisseurs, ses clients et ses collaborateurs grâce à sa plate-forme cloud unique d'automatisation des processus *Procure-to-Pay* et *Order-to-Cash*.

Les solutions Esker sont compatibles avec les ERP Microsoft Dynamics 365 et sont référencées sur la plateforme App Source de Microsoft : https://appsource.microsoft.com/en-us/marketplace/apps.

Digitalisation du cycle Procure-to-Pay

La solution Esker digitalise le processus Procure-to-Pay tout entier (des demandes d'achats aux factures, en passant par la gestion des fournisseurs). Elle permet aux directions financières d'optimiser leur trésorerie, de prévenir la fraude, de gagner en productivité, etc.

Manutan, distributeur d'équipements et fournitures industrielles, a multiplié par 2 la productivité de son service comptable en digitalisant ses factures fournisseurs avec la solution Esker connectée à l'ERP Microsoft Dynamics AX. « *Dès que nous avons déployé la solution, nous avons aligné nos bonnes pratiques sur le traitement des factures fournisseurs entre les différentes entités du groupe. Les KPI sont également partagés et nous pouvons désormais faire des comparaisons sur des bases identiques. Hier, nous étions tous à gérer manuellement, sans homogénéité, alors qu'aujourd'hui nos processus sont en passe d'être totalement harmonisés. C'est un bénéfice énorme en termes d'amélioration continue et qui profitera à toutes les entités, puisqu'il s'agit d'une solution groupe.* » Cherif Bengourina | FI/HR IT Manager, Manutan

Digitalisation du cycle Order-to-Cash

De la gestion du crédit client à l'encaissement des créances, en passant par le traitement des commandes clients, la diffusion des factures, le recouvrement et le paiement, Esker fournit aux utilisateurs une plateforme intégrée de bout en bout permettant la création de valeur ajoutée et d'efficacité à chaque étape du cycle Order-to-Cash.

Poco Loco, division belge de Paulig spécialisée dans les produits tex mex, a amélioré l'efficacité et la rapidité du traitement de ses commandes clients avec la solution Esker intégrée à son ERP Microsoft Dynamics AX. « La maturité de l'entreprise et de la technologie ont été déterminantes dans notre décision de travailler avec esker. Leur solution était bien meilleure et répondait à nos besoins plus que tous les autres fournisseurs que nous avions vus. » P. Vandecaveye | Chef de projet Paulig

Le groupe Arkadin, fournisseur de solutions de collaboration à distance, a divisé par 3 le délai de traitement de ses factures clients grâce à la mise en place de la solution Esker connectée à l'ERP Microsoft Dynamics NAV. « Notre processus de facturation fonctionne aujourd'hui parfaitement et nous sommes confiants pour l'avenir. Suite à son succès en Europe, nous avons récemment déployé la solution esker aux Etats-Unis et en Australie et nous espérons également automatiser le traitement de nos factures fournisseurs. » Emmanuel de Monterno | Responsable des systèmes d'information Arkadin

Références

NTT Cloud Communications · ADVITAM · Manutan · Gifrer · AKKA · Nexecur

EXPLORE
DATA FOR SUCCESS

BOOSTEZ L'EFFICACITE DE VOS EQUIPES PAR DES **DATA À HAUTE VALEUR AJOUTÉE**

SOURCING PROSPECTS

CONNAISSANCE CLIENT AUGMENTÉE

ALERTES PROJETS ET SOCIÉTÉS

OPPORTUNITÉS
DÉTECTÉS

3 MILLIONS DE SIGNAUX D'AFFAIRES

- Actualité des entreprises
- Déménagements et projets immobiliers des entreprises
- Opérations de constructions neuves et réhabilitations
- Appels d'offres…

CONTACTS
NOMINATIFS

5 MILLIONS DE CONTACTS

- Fonctions
- Email nominatifs
- Profils LinkedIn

NOS APPLICATIFS

- EXPLORE API
- EXPLORE INSIGHTS Dynamics & Salesforce
- EXPLORE for TEAMS

Concepteur de solutions de data comportementales BtoB à haute valeur ajoutée, EXPLORE produit tous les ans plus de 3 millions de signaux d'affaires et les transforme en levier de performance commerciale. Découvrez la richesse de nos data et les multiples scénarios d'intégration dans vos environnements CRM – ERP – applications…

DATA CRM READY

Laurent Ghesquier | *Key Account Manager* | laurent.ghesquier@explore.fr

02 51 89 09 34 | www.explore.fr

EXPLORE
DATA FOR SUCCESS

>>> Nos Engagements

SEACLEANERS



Jonathan Poinen
Directeur des Opérations (France
www.explore.fr
jonathan.poinen@explore.fr

Références

OTIS · pôle emploi · BOUYGUES · sodexo · bpifrance · Schneider Electric · VINCI

L'intégration de données tiers dans les systèmes, clé de succès des organisations « *Data Driven* »

Une récente note de Mac Kinsey pointait la faible utilisation de données tiers par les entreprises :

« De nombreuses entreprises ont fait de grands progrès dans la collecte et l'utilisation des données issues de leurs propres activités. Jusqu'à présent cependant, peu d'entre elles ont réalisé le potentiel que représente l'association de leurs données internes avec les données produites par des tiers. Or, les organisations qui intègrent avec succès des données externes dans leurs opérations peuvent surpasser les autres entreprises en initiant des améliorations tangibles en termes de croissance, de productivité et de gestion des risques. »

L'intégration et l'activation de données tiers dans les systèmes d'information devient plus que jamais une priorité pour des entreprises réellement « Data driven », alors que les enjeux liés à la reprise économique vont nécessiter un surcroit de réactivité et de connaissance de son propre marché.

EXPLORE, Data provider depuis plus de 20 ans sur le marché du BtoB, propose des données à forte valeur ajoutée pour les marchés de l'immobilier, de la construction, de l'énergie, du facility management.

Nous identifions et qualifions près de 3 millions de signaux d'affaires telles que les nominations, les recrutements, les fusions - acquisitions, les levées de fonds, les déménagements et les projets immobiliers, les marchés publics….

De plus en plus d'organisations clientes nous sollicitent pour procéder à l'intégration de nos données dans leur propre système d'information, en particulier les CRM, que ce soit à partir de nos API ou de la solution pré packagée EXPLORE Insights développée pour Microsoft Dynamics Sales.

De nombreux cas d'usage sont ainsi possibles, tels que la génération assistée de nou-veaux comptes prospects / clients, l'import automatique des informations relatives aux nouveaux comptes créés, la notification d'alertes générées à partir de nos événements stratégiques…

Une fois intégrées, ces informations permettent de contextualiser l'approche commerciale grâce aux actualités EXPLORE associées directement aux profils des comptes et d'engager depuis le CRM la création d'opportunités.

Comme en témoignait récemment un de nos clients Grand Compte :

« Grâce à l'intégration des Data EXPLORE, on est dans une démarche où le CRM ramène du business aux équipes commerciales et pas l'inverse. On passe d'un CRM en mode administration des ventes à la logique du pot de miel… Et ça change tout. »

Une première application dans Microsoft TEAMS vient également de voir le jour, ouvrant de nouvelles pistes d'usage dans des environnements de plus en plus collaboratifs et conversationnels, associant le meilleur des données first & third party.

intershop®

Microsoft Partner | Microsoft
Gold Cloud Platform

>>> Nos Engagements



Toufik Boudellal

Directeur Intershop (France)
www.intershop.fr
t.boudellal@intershop.com
06 17 54 64 86
18 rue Pasquier
75008 Paris

Le facteur clé de démarcation entre la concurrence et vous est votre capacité à bâtir et maintenir des relations solides avec vos clients. Ils s'attendent à des expériences d'achat et de services créatives, personnalisées et conviviales qui s'intègrent de manière transparente à travers de multiples canaux.

En alliant Microsoft et la Plateforme du Commerce Digital "Intershop", vous répondez à toutes les exigences des clients et améliorez considérablement leur satisfaction et leur fidélité.

Microsoft Dynamics 365 et Intershop

Intershop est le moteur du commerce digital. Notre plateforme robuste gère les différents modèles métiers B2B / B2C / B2B2X. Elle permet aux fabricants et distributeurs de transformer leur activité, de conquérir de nouveaux clients, secteurs et d'augmenter leurs revenus dans un monde où le digital est roi. L'intégration est transparente aux applications métiers de Microsoft Dynamics 365, permettant aux deux solutions de réaliser leur meilleur potentiel.

Une valeur ajoutée pour vous, mais avant tout pour vos clients

En intégrant le E-Commerce, le CRM et l'ERP, un profil client unifié est créé dans ces trois univers. Vous pouvez optimiser votre organisation digitale et offrir à vos clients des processus d'achat et de services cohérents sur tous les points de contact. Vous générez des revenus rapidement grâce à l'intégration d'Intershop, entièrement fonctionnelle avec vos processus déjà existants.

En résumé : plus les données CRM, ERP, E-Commerce sont continuellement cohérentes, plus forte est la valeur ajoutée pour vous et vos clients.

Êtes-vous prêt à accélérer la croissance de votre entreprise ?

Des entreprises nationales et internationales de premier plan font confiance à la combinaison d'Intershop et de Microsoft Dynamics sur Azure. Sur cette base, elles créent des parcours d'acheteurs uniques et personnalisés pour augmenter les ventes en ligne.

Cas client : +25% sur le panier moyen

En mettant en œuvre un canal de vente digital moderne et à l'épreuve du temps, basé sur Intershop et intégré de manière transparente à leur ERP et CRM, le Groupe Paredes a augmenté la valeur de son panier moyen de 25 % au cours de la première phase pilote.

Microsoft + Intershop = Une recette de digitalisation réussie pour le Groupe Paredes

"Les vendeurs en particulier ont constaté que la solution Intershop facilite grandement l'achat en B2B et est, par conséquent, bien accueillie par les clients „ explique Émilie Caplat, directrice du support client et de la transformation digitale du Groupe Paredes.

Visitez notre page :
www.intershop.com/en/dynamics-365

Références

Paredes · Groupe ADVITAM · ALKOR · AU FORUM DU BATIMENT · sonepar France · RAJA

PROS.

Microsoft Partner | Microsoft
Gold Cloud Platform
Gold Data Platform
Gold Data Analytics
Gold Application Development
Gold Application Integration
Silver Datacenter
Silver Security
Silver DevOps

>>> Nos Engagements

2021/2022 INNERCIRCLE for Microsoft Business Applications

Great Place To Work.



Lionel Chapurlat

VP Alliances (Europe)
www.pros.com
lchapurlat@pros.com
06 19 20 26 07
10 boulevard Haussmann
75009 Paris,

Si les entreprises n'ont pas attendu l'arrivée du Covid-19 pour se lancer dans la digitalisation de leurs processus de vente, il faut bien reconnaitre que la pandémie est un accélérateur indéniable.

Lorsque les pays se sont retrouvés plus ou moins tous « *sous cloche* », il était salutaire pour les entreprises du B2B de continuer à interagir et proposer leurs offres à leurs clients via différents canaux de vente.

Aujourd'hui les acheteurs du B2B s'attendent à une expérience d'achat aussi simple et fluide que celle qu'ils rencontrent en B2C. Ils attendent un processus d'achat sécurisé, transparent, rapide et cohérent sur l'ensemble des canaux de vente qu'ils utilisent et c'est la qualité de cette expérience d'achat qui s'impose comme un différentiateur clé.

PROS + Dynamics 365 pour harmoniser et optimiser les ventes omnicanales

PROS Platform offre un éventail de solutions pour la vente et la tarification pour accompagner les entreprises du B2B à répondre à ces enjeux.

Concrètement, PROS Platform fait le lien entre le *CRM Dynamics 365*, les applications d'e-Commerce, les différents outils développés en interne, et les canaux de vente directes et indirectes. Elle permet d'alimenter et de maintenir les catalogues produits, de gérer et d'optimiser la stratégie de prix et de remises, de configurer les produits et services aussi complexes soient-ils, de générer des offres personnalisées et des devis précis en temps réel, et ce directement depuis Dynamics 365.

IA et Machine Learning au service de l'expérience client

Nos algorithmes d'IA et de machine learning alimentent la plateforme et analysent les données pour formuler des recommandations en fonction des clients, des produits, du marché ou même de la concurrence.

L'intégration étroite de PROS Platform avec Dynamics 365 permet donc aux grandes entreprises du B2B, de l'industrie à l'alimentaire en passant par la chimie ou le high tech, d'harmoniser leur stratégie de vente sur tous les canaux pour répondre avec pertinence aux attentes en constante évolution de leurs clients.

Les acheteurs se voient offrir un produit taillé sur mesure, au prix qu'ils sont prêts à payer. Ils évoluent aisément à travers plusieurs canaux de vente sans friction dans leur expérience d'achat.

Passer de 10 à 80% des ventes en ligne

Cette qualité d'expérience est cruciale. Ainsi, alors qu'avant la pandémie seules 10% des commandes de Saint Gobain se faisaient en ligne sur le site alimenté par PROS, ce chiffre s'est envolé à 80% ces derniers mois.

On voit bien là l'importance de placer le client au cœur de la stratégie digitale de l'entreprise. Un client satisfait est un client fidèle et l'entreprise consolide sa rentabilité et sa croissance.

Références

AIRBUS · Schréder Experts in lightability · cargolux · EDF · Adobe · SIEMENS

sana

Microsoft Partner
Microsoft
Gold Enterprise Resource Planning
Gold Application Integration
Gold Application Development
Gold Data Analytics
Gold Cloud Platform

Nos Engagements



Michiel Schipperus
CEO and Managing Partner
www.sana-commerce.com
info@sana-commerce.com

En tant que distributeur, fabricant ou grossiste, vous avez trouvé le succès en bâtissant et maintenant des relations durables avec vos clients.

Souvent, ce sont des clients qui dépendent lourdement de vous pour garantir leur propre succès.

Vous êtes restés compétitifs en permettant des processus de commandes faciles et fiables et une constante évolution et pas uniquement en offrant le meilleur prix ou le meilleur produit. C'est ce qui, jusqu'à présent, a fidélisé vos clients.

Répondre aux besoins de vos clients

La technologie avance. Le marché change. Tout comme les attentes de vos clients. De nos jours, les acheteurs attendent que vous répondiez à leurs besoins en constante évolution à la fois en ligne et hors ligne et ils n'ont pas peur d'aller acheter ailleurs si vous ne le faites pas. Beaucoup d'organisations ont essayé de suivre en lançant un site de e-commerce. Mais leurs efforts ont souvent été insuffisants. Ils ont eu des difficultés à fournir la même expérience en ligne, qui a fait leur succès hors ligne. Ils ont perdu l'agilité de répondre rapidement aux nouvelles attentes des clients.

Eliminer les silos

La cause profonde de ces problèmes se trouve dans la configuration fondamentale des plateformes de e-commerce classiques. Celles-ci sont souvent conçues séparément de l'ERP, ce qui suscite des silos entre les deux systèmes. Cela cause des frustrations, des erreurs et des perturbations, les relations de longue date avec leurs clients se trouvant négativement impactées.

Et si vous pouviez faire fonctionner votre ERP et votre e-commerce comme un tout ? Et si votre plateforme de e-commerce vous permettait de privilégier les relations, et pas uniquement des transactions ? Et si elle pouvait vous aider à réussir en entretenant des relations durables avec vos clients ?

Nous avons conçu cette plateforme

Elle est dédiée aux entreprises qui utilisent SAP ou, bien sûr, Microsoft Dynamics. Nous supportons toutes les versions de NAV, AX, 365 Business Central et 365 Finance & Operations et faisons fonctionner votre e-commerce et votre ERP comme un tout. Vous éliminez ainsi les silos entre les systèmes, les complexités inutiles et les compromis causés par les solutions de e-commerce classiques.

3 bénéfices clés :

Facilité pour le client : self-service personnalisé et transparence totale

Fiabilité sans compromis : Eliminez les erreurs et retards.

Evolution : Adaptez rapidement et facilement votre entreprise

Offrez une expérience d'achat en ligne facile, fiable et en constante évolution.

Accélérez la fidélisation de vos clients, les références et recommandations, ainsi que le consentement des clients à payer des prix plus élevés. Ce qui stimule vos revenus et vos profits.

Références

MICHELIN · Florette · FOOD EX · CHAMPAGNE BOLLINGER · asmodee · BUFFET CRAMPON PARIS

solver

Microsoft preferred solution

Nos Engagements

DynsClub



Marcel Bila
CEO & Partner
www.solverglobal.com/fr
mbila@solverglobal.com
Route de Tréchillonnel 1
CH 1822 Chernex

Dominic Krainer
Business Development Manager & Consultant
dkrainer@solverglobal.com
+41 799150000

Christophe Maillard
CIO & Partner
cmaillard@solverglobal.com
+41 795359438

Références

Logix · DM DISTRIBUTION MANAGEMENT

Nous vivons aujourd'hui dans une société de l'information et, plus que jamais, les gestionnaires sont inondés de données. Pour qu'ils puissent prendre les meilleures décisions possibles en un minimum de temps, il est essentiel de transformer les données en informations structurées, puis de leur présenter ces informations dans un format facile à lire et propice à l'analyse.

Ces dernières années, les éditeurs de logiciels ont répondu à ce besoin et de nombreuses solutions, communément appelées *CPM* ou *EPM*, sont apparues sur le marché.

Solver permet un déploiement efficace des rapports et des tableaux de bord, ainsi que la maîtrise des processus budgétaires, de planification et de consolidation au sein d'une organisation Solver réduit considérablement leurs coûts d'obtention et les points de disfonctionnement suivant :

- Nous passons plus de temps à rassembler les chiffres qu'à les analyser - tout cet effort manuel nous rend inefficaces et peu évolutifs.
- Les gens se présentent aux réunions avec „leurs" chiffres, et nous ne savons pas comment ils ont obtenu ces chiffres, il n'y a pas beaucoup de confiance.
- Certaines personnes ne reçoivent pas les rapports ou les analyses que nous envoyons - soit ils se perdent dans leurs courriels, soit les bonnes personnes ne sont pas sur la liste de distribution.
- Il y a peu d'alignement entre les fonctions (finance, ventes, Mktg, développement, RH).
- Les gens ne suivent pas les processus prescrits, notamment pour soumettre leurs plans et leurs prévisions - ils font des hypothèses différentes et interprètent différemment ce que nous voulons.
- Les bonnes personnes n'ont pas accès aux bonnes informations, au bon moment.
- Parfois, les données sont tout simplement erronées - elles ne comprennent pas les derniers chiffres, il s'agit d'une ancienne version ou il manque des éléments.
- Il y a une quantité frustrante de „réinvention de la roue" et un manque de coordination entre les équipes - un groupe créera un processus ou un système sans savoir qu'il y en a déjà un en place.
- Les rapports sont statiques et les utilisateurs ne peuvent pas interagir avec eux.

Pour les utilisateurs des ERP Dynamics, Solver offre *QuickStart* . Les solutions classiques de gestion des performances de l'entreprise (CPM) mettent des semaines, voire des mois, à être opérationnelles. Cela se traduit par un investissement important en temps de la part des employés internes, ainsi que par des coûts de consultation significatifs mesurés en dizaines de milliers d'Euros.

Avec la solution QuickStart de Solver, les clients bénéficient de la valeur d'une solution complète de gestion de la production dans le Cloud, déployée en une seule journée.

En tant que partenaire de Microsoft, Solver a travaillé en étroite collaboration avec les experts internes de Microsoft pour vous garantir une intégration transparente et efficace.

touchdown

Microsoft Partner
Microsoft

Nos Engagements



Florent Michaux

Fondateur et CEO
www.touchdown.co/fr.com
florent.michaux@touchdown.co

Comment créer de la proximité avec ses clients et faire partie intégrante de leur quotidien sans être physiquement proche d'eux ?

Des expériences client personnalisées et uniques

Nous mettons la technologie au service de cette relation si particulière entre une marque et ses clients pour que chaque expérience soit unique. Je suis convaincu qu'un bon usage des données client stratégiques est la clé de relations solides et pérennes.

66% des consommateurs se sentent traités comme un numéro, sans considération de leurs attentes. Nous donnons à toutes les entreprises les moyens d'inverser cette tendance.

Nos fonctionnalités

Campagnes d'email marketing, l'automation avancé, la gestion d'événements ou encore l'envoi de SMS, sont nativement intégrées au CRM. Elles permettent de créer, de personnaliser et d'automatiser la diffusion de contenus pertinents auprès de clients et prospects, mais également d'enrichir la connaissance client à chaque étape du parcours pour être le plus pertinent possible.

« Ne présumez plus du comportement de vos cibles, analysez et anticipez-le ».

Ma conviction est qu'il y a là un véritable cercle vertueux : une meilleur connaissance client amène une meilleure segmentation, et donc une communication plus pertinente ; ce qui induit que le destinataire va se sentir compris, écouté et plus enclin à interagir avec la marque.

C'est donc bien toute la performance de l'entreprise qui est positivement impactée grâce à la technologie.

Fédérer le Marketing, les Sales et la DSI

L'intégration au CRM optimise également les relations internes et la collaboration entre équipes. Le suivi des comportements des clients, enregistrés directement au sein des fiches contact, permet d'avoir l'historique en un clin d'œil.

L'expérience utilisateur est vraiment au centre de la conception de Touchdown : le département marketing sera ravi de maîtriser son image de marque de A à Z, les commerciaux pourront démultiplier leur force de prospection et la DSI sera comblée d'avoir un outil fiable et sécurisé.

Concentrez-vous sur votre performance, nous nous occupons du reste

Nous mettons un point d'honneur à vous rendre acteurs de votre performance. Nous voyons trop souvent des solutions peu adaptées à l'usage réel, ou qui ne fonctionnent qu'à moitié.

Je m'engage à ce que vous soyez accompagnés pour que vous puissiez avoir une utilisation de Touchdown optimale et adaptée à vos besoins.

Nous ne proposons pas qu'une suite marketing intégrée, nous voulons être les partenaires privilégiés de la réussite des TPE/PME.

Références

Cité de l'espace Toulouse · Syd Digital Care · Manelto · HDF Hauts-de-France Innovation Développement

yooz — Cloud P2P Automation. Easy. Powerful. Smart.

Microsoft preferred solution

Nos Engagements

DynsClub



Magali Michel

Directeur
www.getyooz.com/fr/
Magali.michel@getyooz.com
01 73 60 96 69
Parc d'Andron Le Séquoia
30470 Aimargues

Grâce à ses technologies d'Intelligence Artificielle appliquées à l'automatisation des processus achats et factures, Yooz permet de capturer les factures (papiers et électroniques), d'assurer leur reconnaissance automatique et leur enregistrement comptable et analytique, de gérer leur circuit de validation et de règlement électronique ; le tout en étant intégré à plus de 250 logiciels comptables et ERP dans le Monde, et en particulier à Microsoft Dynamics.

En avril 2020 nous avons annoncé notre partenariat avec Microsoft, permettant à toute entreprise de bénéficier d'un processus complet et automatisé de traitement de ses achats et factures fournisseurs dans un environnement cloud fiable et scalable. Cette collaboration qui combine la performance de la dématérialisation Yooz et la puissance de la plateforme cloud *Microsoft Azure*, permet aux entreprises d'automatiser très simplement leurs processus comptables.

Par ce partenariat mondial, Yooz et Microsoft démultiplient la valeur métier apportée aux Directions Financières, Comptables et Achats des entreprises et aux cabinets d'Expertise Comptable en répondant à leurs besoins pressants d'automatisation, de fluidification, de contrôle et de conformité légale.

En s'appuyant sur la robustesse et la flexibilité de la plateforme cloud Azure, Yooz propose une solution complète capable de fournir des bénéfices concrets aux professionnels du chiffre et des achats tels que la suppression des risques de perte de documents, l'homogénéisation de la collecte de documents, la réduction significative des temps de saisie des factures (divisés par 2) et des délais de validation, l'accès et le partage sécurisé de tous les documents numériques en temps réel ou encore la traçabilité totale et la conformité légale des processus.

Les entreprises et les experts-comptables y voient également un moyen très pragmatique d'aborder leur transformation digitale.

3 principaux leviers :

- une augmentation drastique de la *productivité* administrative
- un *engagement* plus fort et une *fidélité* plus grande des collaborateurs qui bénéficient d'une meilleure expérience de travail
- une *confiance* durable dans des processus digitalisés et des données sécurisées et conformes

«A travers l'alliance de nos expertises, nous souhaitons offrir une expérience client unique avec une solution alignée sur les principales exigences des directions financières en matière de comptabilité fournisseurs : la réactivité, la performance, l'agilité et la sécurité.»

«Environnement de confiance et de performance attendu par les entreprises et les experts-comptables, le partenariat qui lie Yooz et Microsoft est un facteur majeur d'accélération de la transformation digitale des organisations, irriguée par l'IA et le Cloud. A tout niveau de notre organisation, chaque collaborateur Yooz est fier de compter sur cette collaboration solide et durable pour mieux servir encore nos clients et notre écosystème.»

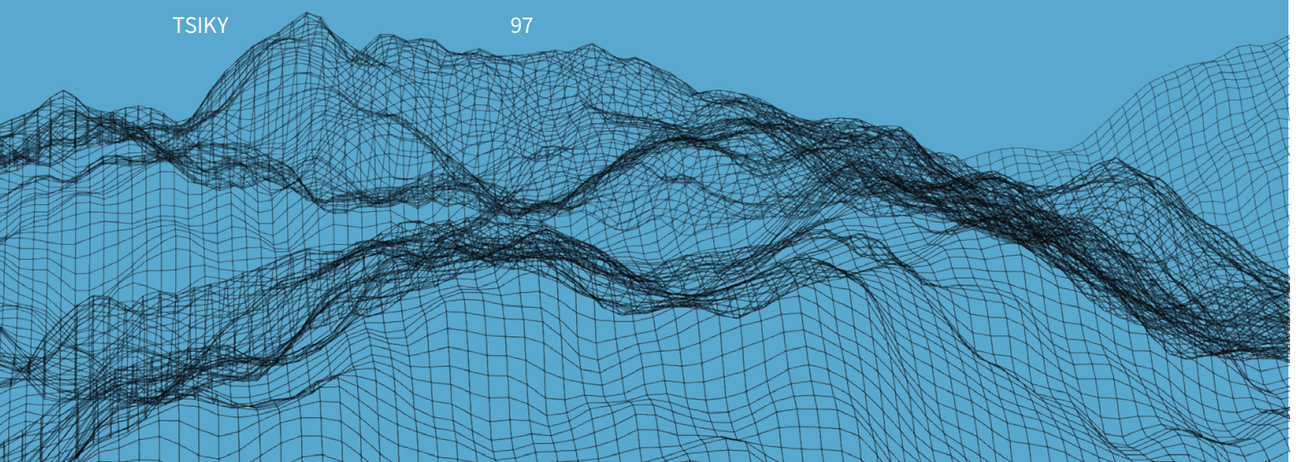
Références

5asec · Guy Hoquet L'immobilier · Mauboussin · ServiceKing · Sogestion

ACTEURS MAJEURS

» INTÉGRATEURS

ABSYS CYBORG 63
ACTIVOPS 65
AVANADE 66
CALLIOPE 67
COEXYA 68
COSMO CONSULT 69
DBE 71
FIVEFORTY 73
GDE CONSULTING 74
HIKARIUS 75
HITACHI 77
HSO 79
INETUM 80
ISATECH 81
IXEMELIS 82
JAVISTA 83
MASAO 85
NINE ALTITUDES 87
ORANGE 89
PRODWARE 91
SA GLOBAL 93
SB CONSULTING 94
SILVERPROD 95
SYD 96
TSIKY 97



absys·cyborg

Microsoft Partner
Microsoft
Gold Data Analytics
Gold Enterprise Resource Planning
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions

>>> Nos Engagements

- Business Central
- Customer Engagement



Michaël Souchay
Directeur Régional
www.absyscyborg.com
www.absyscyborg.com/fr/nous-contacter
01 41 09 60 60
3 Carrefour de Weiden
92130 Issy-les-Moulineaux

Acteur de la transformation numérique des PME et ETI depuis plus de 30 ans Absys Cyborg conseille et accompagne ses clients dans le déploiement de solutions métiers innovantes.

30 ans, 300 clients Microsoft

Dans un contexte d'accélération et de mondialisation des échanges économiques, notre société a toujours su innover et adapter son offre pour répondre aux besoins croissants de compétitivité de ses clients.

Notre leitmotiv est de proposer une démarche alliant un haut niveau de conseil, une maitrise des enjeux métiers et une forte expertise des solutions, toujours plus intelligentes et communicantes, proposées par l'éditeur Microsoft ou ses partenaires.

Partenaire de premier plan pour ses clients, Absys Cyborg a développé un savoir-faire sectoriel afin d'apporter une réponse à forte valeur ajoutée aux différents enjeux rencontrés par les entreprises. A commencer par la **gestion de projets, d'affaires ou de chantiers** à destination des bureaux d'études, des sociétés de services ou du bâtiment. Notre solution ERP **Dynamics Keysuite** totalement intégrée à l'écosystème Business Applications de Microsoft apporte une réponse particulièrement adaptée à tous les enjeux des entreprises de ce secteur.

Autre secteur dans lequel Absys Cyborg a développé de fortes compétences : l'**industrie pharmaceutique, cosmétique ou chimique** et plus généralement les secteurs à hauts niveaux d'exigence en termes de qualité et de réglementation. La solution ERP ***Probatch***, éditée par le partenaire *Yaveon*, que nous intégrons de manière exclusive en France depuis 2010, renferme de manière standard l'ensemble des fonctionnalités clés attendues par les entreprises de ce marché.

Par ailleurs, dans une économie où toute entreprise cherche à maintenir le plus haut niveau de satisfaction de sa clientèle et à anticiper chacune de ses demandes, Absys Cyborg a développé une forte expertise dans l'**intégration de solutions CRM** visant à favoriser l'acquisition de nouveaux clients et à garantir une meilleure maitrise de leur cycle de vie : **Microsoft Dynamics 365 Sales & Customer Service, Click Dimension** (marketing automation), **Resco Mobile** (mobilité Offline).

Enfin, pour faciliter le pilotage, le contrôle et l'amélioration des performances de l'entreprise nous avons constitué un groupe d'experts autour d'outils décisionnels en particulier au travers de la solution Power BI.

Nous mettons en œuvre ces solutions en mode Saas ou Onpremise, dans des organisations simples ou complexes, en France comme à l'international, en s'appuyant sur une équipe de **80 consultants certifiés** à forte expertise sectorielle et travaillant en mode projet ou dans le cadre d'une Tierce Maintenance Applicative. Nous nous appuyons également sur notre division **Global Solutions** pour mener à bien des projets de déploiements internationaux, en autonomie complète ou en relation avec un réseau de partenaires dans 48 pays.

Nous vous accompagnons dans la mise en œuvre et la maintenance de votre projet Dynamics 365 (CRM & ERP)

activops

Nos chiffres

40
Projets depuis 2016

+94%
Respect délais & budgets (ScoreFact 2021)

+80%
Croissance annuelle du CA sur 5 ans

Nos solutions

Microsoft Dynamics 365

Microsoft Power Platform

Microsoft Teams

ClickDimensions

Nos services

Migration vers le cloud | Formation
Conseil en transformation digitale
Support & Assistance | Données

Nos engagements

Satisfaction client

ScoreFact Customer Satisfaction Certified 2021 – Dynamics 365 Customer Engagement

La certification de Satisfaction Client IT la plus exigeante en Europe. Elle matérialise l'engagement qualitatif et les résultats des acteurs du digital.
Son obtention constitue une garantie essentielle pour les entreprises.

Green IT & RSE

ecovadis

EcoVadis est le plus grand et le plus fiable des organismes de notation de la durabilité et de la RSE, créant un réseau mondial de plus de 75 000 entreprises évaluées.

reforestACTION

Nous avons mis en place le programme Reforest'Action permettant à tous nos clients de participer à l'effort collectif de décarbonation garantissant à leurs projets une empreinte négative.

Données & Sécurité

Microsoft Silver Partner

En qualité de partenaire Microsoft, nous appliquons les normes régissant la confidentialité comme le code de conduite international en matière de confidentialité du cloud ISO/IEC 27018 et la protection de la vie privée (RGPD).

Toutes les infos sur :
www.activops.fr

UN Global Compact

Votre succès, notre engagement.

ScoreFact Customer Satisfaction Certified – Dynamics 365 Customer Engagement

ACTIVOPS
"Votre succès, Notre engagement"

Microsoft Partner
Microsoft
Silver Enterprise Resource Planning
Silver Small and Midmarket Cloud Solutions



Yann Laporte
Directeur associé
www.activops.fr
yann.laporte@activops.fr
58 rue Maurice Bokanowski
92600 Asnières-sur-Seine

► ►

Forts de nos quinze années d'expérience en consulting et de nos centaines de projets réalisés, nous avons décidé de fonder Activops en réponse à deux enjeux cruciaux à nos yeux :

1 - Délivrer quoi qu'il en coûte des projets de qualité à nos clients

2 - Garantir une culture de l'expérience client qui respecte à la fois le client et les consultants au coeur du projet

Notre volonté est de faire reposer les fondations d'Activops sur 4 piliers inamovibles :

- Accompagnement
- Implication
- Confiance
- Performance

Nous sommes particulièrement fiers des relations de confiance que nous avons tissées avec nos clients, grâce à notre équipe impliquée au quotidien. C'est de cet accompagnement absolu qu'émane notre culture du résultat assumée.

Ce double axe nous a permis d'adopter une ligne de conduite intransigeante tant pour les projets de nos clients que pour le respect des hommes et des femmes qui délivrent ce même projet.

L'exigence des projets, combinée à la puissance de la Power Platform de Microsoft avec Dynamics 365 nous pousse à *innover*. Chaque projet est une remise en question, de manière à apporter la solution la plus opérationnelle au coût le plus accessible, en accord avec les perspectives d'évolutions futures les plus adéquates selon les évolutions attendues de notre éditeur, Microsoft.

Notre périmètre d'intervention couvre l'ensemble des besoins d'un projet : audit, diagnostic, conseil en architecture, expression des besoin, réalisation, conduite du changement et formation, tests et recette, déploiement en production, support et TMA.

Satisfaction Client : Engagé ScoreFact®
Nous faire confiance c'est s'inscrire dans une forte démarche RSE, comme en témoigne l'ensemble de nos certifications : ScoreFact pour la satisfaction client, Ecovadis pour l'inscription dans une démarche responsable de notre environnement.

Notre promesse tient en 3 mots

Engagement
Vous accompagner dans la réalisation de votre projet de A à Z. La satisfaction durable est notre priorité.

Expertise
Comprendre vos problématiques, mettre à profit notre expérience pour trouver la solution qui correspond à vos attentes.

Confiance
Bâtir notre relation à travers des échanges transparents pour assurer une confiance mutuelle essentielle à la réussite de vos projets.

Références

Rothschild & Co · Rabot Dutilleul · ACPM · fi group · ALL Office · CB · reborn

avanade

2021 Partner of the Year Winner
Dynamics 365 Customer Insights Award
Dynamics 365 Customer Service Award
Dynamics 365 Supply Chain Management & Finance Award
Employee Experience Award

Microsoft Partner
Microsoft

Gold Application Integration
Gold Enterprise Resource Planning
Gold Cloud Business Applications
Gold Cloud Platform
Gold Security

Nos Engagements

- Finance & Operations
- Customer Engagement



Nicolas RAMOS

Business Applications SA Lead
www.avanade.com/fr
nicolas.ramos@avanade.com
3 Espl. du Foncet
92130 Issy-les-Moulineaux

Avanade France a été fondée en 2000, son pôle MS Dynamics a été lancé en 2005 avec une dizaine de personnes.

100+ clients, 200+ consultants

Depuis lors, nous avons accompagné plus d'une *centaine de clients* dans leurs projets de transformation ERP et CRM et sommes désormais une équipe de plus *200 consultants certifiés,* ce qui fait d'Avanade un leader reconnu sur le marché.

Offre globale Microsoft

Notre offre et notre expérience portent sur l'ensemble des modules disponibles sur la plateforme. Pour l'ERP, il s'agit de la Finance, Supply Chain, Manufacturing, Professional Services ; pour le CRM, des modules Sales, Customer Service, Field Service, Customer Insight ; ainsi que de tous les composants de la Power Platform intimement connectés à l'environnement Dynamics (Power BI, Power Apps, Power Automate, etc.).

Industries privilégiées

Principalement le Retail, la Banque/Assurance, ainsi que l'Ingénierie et la Construction, pour lesquelles nous disposons de nombreuses références clients ainsi que d'accélérateurs éprouvés (bibliothèques de processus prédéfinis, solutions préconfigurées, extensions du standard…).

Projets internationaux

Au fil des années, nous avons développé une expertise reconnue pour les projets internationaux, lesquels nous permettent de pleinement utiliser la couverture de notre réseau (implantation dans plus de 30 pays) ainsi que de notre méthodologie de construction et de déploiement de core models. Enfin, pour répondre à une attente forte du marché, nous avons développé une offre et un centre de service partagé qui assure le maintien en condition opérationnelle des solutions Dynamics.

Valeurs et identité

- *Fiabilité* exemplaire de nos engagements. Nos clients sont assurés d'une mobilisation de chaque instant et de la garantie de nos promesses.

- Niveau d'*exigence* et de qualité optimum. Nous formons et certifions tous nos collaborateurs en continu et assurons un contrôle qualité permanent.

- *Capacité à challenger* nos clients, à être force de proposition dans la modélisation de leurs processus métier avec les standards de l'industrie pour tirer le meilleur parti des produits Microsoft.

- Usage d'*outils* et de *méthodologies* modernes qui favorisent l'immersion, l'adoption utilisateur et la collaboration entre équipes client et intégrateur.

"J'observe une accélération exponentielle du marché Dynamics depuis 1 an. L'agilité, la simplicité d'utilisation, la modernité mais également la complétude de cette solution lui permet d'adresser les problématiques des petites entreprises jusqu'aux plus grands groupes internationaux. La vision et la stratégie de Microsoft est pleinement reconnue, plébiscitée, et adoptée".

Calliope

Microsoft Partner
Microsoft

Gold Cloud Business Applications
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions
Gold Application Integration
Gold Cloud Productivity
Gold Enterprise Resource Planning

Nos Engagements

DynsClub

- Business Central
- Finance & Operations
- Customer Engagement



Fabrice Tetu

Président
www.groupe-calliope.com
ftetu@groupe-calliope.com
06 64 22 20 27
La Plaine St-Denis
Im. Le Triangle - 9-23 rue Paul Lafargue
93210 La Plaine St-Denis

Références

TRYBA · RACER · ADVITAM · BONGENIE · MAISONS PIERRE · CHRISTOFLE PARIS

Le numérique n'est désormais plus une option pour les entreprises. Si la question du pourquoi ne se pose plus, celle du « comment » s'avère quant à elle plus complexe. Car il n'existe pas de méthode unique et universelle qui fonctionne pour toutes les organisations. À chacune sa transformation au regard de sa maturité, de sa culture et surtout de ses objectifs !

Néanmoins, quelles que soient leur taille et leur activité, les entreprises sont aujourd'hui toutes confrontées aux mêmes enjeux :

Comment gérer ma trésorerie dans les mois à venir ? Comment conquérir de nouveaux clients ? Comment développer de nouveaux marchés ? Comment sécuriser mes données face aux cyberattaques ? Comment gérer la nouvelle organisation du travail et simplifier les processus avec une meilleure ergonomie ? Comment automatiser et fluidifier mes échanges en interne comme avec mes tiers ?

L'entreprise doit désormais se réinventer en permanence. Impossible de piloter efficacement son activité sans ERP, ni sans bons indicateurs. Et c'est dans cette période particulièrement incertaine qu'elle doit justement valoriser ses projets de transformation… à condition de faire les bons choix en amont.

Faites la différence par le MIME

L'ERP est étroitement lié au patrimoine de données de l'entreprise. Son choix repose sur un certain nombre de critères. Quel éditeur retenir ? Quelles fonctionnalités privilégier ? Comment anticiper ses besoins à venir ? Un choix chronophage, loin d'être aisé, et souvent compliqué à mener en interne.

4 facteurs clés de succès :

Méthode : la réussite de tout projet repose sur la mise en œuvre d'une méthodologie éprouvée. La *Calliope Success Method*, établie sur plusieurs dizaines d'années d'expérience de mise en œuvre de progiciels, est le résultat du travail collaboratif de nos experts. Elle regroupe les meilleures pratiques issues du terrain et testées auprès de nos clients.

Innovation : clef de voûte de votre transformation, l'innovation doit être partout, dans les technologies comme dans le management des équipes.

Métier : la connaissance métier est le véritable plus qui fera la différence. Le métier est la 1re brique par laquelle approcher un projet ERP. La plateforme ne reste qu'un moyen et non une fin en soi. Au sein d'une entreprise globale, vous devez être en mesure de prendre en compte l'ensemble des besoins métier spécifiques.

Expertise cloud : un projet ERP implique une connaissance aigüe des technologies cloud mais aussi une expertise humaine avérée. Objectif : faciliter l'adhésion des collaborateurs inhérente au passage d'un modèle on premise à un modèle SaaS.

L'entreprise de demain sera flexible et agile. Une entreprise responsable et capable de s'adapter à un environnement de plus en plus complexe qu'elle aura su anticiper. Chez Calliope, nous accompagnons les organisations de toutes tailles et de tous secteurs dans leur réflexion grâce à une vision globale du monde de l'entreprise mais surtout une connaissance pointue de vos métiers. Notre seule option : votre succès !

COEXYA
Connect skills, create more

Microsoft Partner
Microsoft
Gold Cloud Platform
Gold Cloud Productivity
Gold Application Development
Gold Application Integration
Gold Data Analytics

>>> Nos Engagements

SILVER 2020 ecovadis sustainability rating
MEMBRE & AGITATEUR mixr

► Customer Engagement



Bruno Perron

Directeur Entité CRM et Digitale
www.coexya.eu
bruno.perron@coexya.eu
04 72 85 63 37
9, Avenue Charles de Gaulle
69771 St Didier au Mont d'Or

► ►

En 2021, Sword France devient Coexya, groupe indépendant appartenant à son équipe de direction et son management opérationnel, appuyé par le groupe européen de capital-investissement Argos Wityu.

Coexya, une aventure humaine

Ce projet collectif est à l'image de nos valeurs fondatrices, partagées avec nos 680 collaborateurs basés dans nos agences de Lyon, Paris et Rennes : Respect, Engagement et Partage. Nous veillons à cultiver une relation de proximité, de service et de confiance entre nos équipes, clients, fournisseurs et partenaires.

Coexya & Microsoft

Partenaires Microsoft depuis 2002, 120 ingénieurs travaillent sur les technologies Microsoft : Business Applications mais également Modern Work et Azure Data & AI.
Nos savoirs Biz Apps se déclinent autour de Customer Engagement (Sales, Customer Service, Field Service, Marketing, Fraud Protection), Customer Insights et toute la Power Platform.

Business Applications

Nous mettons au service de votre projet des personnes expérimentées et certifiées (+de 50 certifications Business Apps) pour en assurer la qualité et la réussite. Notre expertise nous permet d'accompagner des entreprises du secteur privé comme public dans des domaines aussi variés que la santé, les transports, l'énergie ou encore les services.

Autour des applications Microsoft, nous avons développé des produits. Le premier gère les demandes des usagers des collectivités. Le second est destiné aux clients en B2B qui souhaitent augmenter les possibilités de leur plateforme Ecommerce et tirer parti de la data générée par celle-ci avec Customer Insights !

Certifications

Pour apporter le meilleur service à nos clients, nous avons validé des certifications essentielles à nos yeux. Depuis 2019, notre certification ISO 27001/13 garantit la mise en place effective d'un Système de Management de la Sécurité de l'Information. Notre certification ECOVADIS Argent démontre notre engagement en termes de responsabilité sociale et environnementale.

Accompagnement

Nous accompagnons vos projets de l'idée à la mise en œuvre, sur la conduite du changement ou la maintenance. Nos équipes sont certifiées PROSCI Institut pour vous accompagner dans vos enjeux de Change. Nous sommes également embarqués dans le programme Microsoft Catalyst pour vous aider à identifier la réelle valeur business que vous pourrez tirer de la digitalisation. Centré sur la valeur, cette méthode vous permet de définir une trajectoire et un ROI avant de vous lancer !

N'hésitez plus, parlons-en !

Références

PRAMEX INTERNATIONAL
ATMB
groupe e
sogedo

COSMO CONSULT
Business-Software for People

Microsoft Partner
Microsoft
Gold Enterprise Resource Planning
Gold Cloud Customer Relationship Management
Gold Collaboration and Content
Gold Data Analytics
Gold Cloud Platform

>>> Nos Engagements

ScoreFact CUSTOMER SATISFACTION CERTIFIED 2021
2021/2022 INNERCIRCLE for Microsoft Business Applications

► Business Central
► Finance & Operations
► Customer Engagement



Hélène Dumas

General manager
fr.cosmoconsult.com
contactez@cosmoconsult.com
06 78 17 02 93
11 rue Saint-Maximin
69003 Lyon
201 rue Carnot
94120 Fontenay-sous-Bois

► ►

Références

4.000 clients
+15% par an
1.300+ experts
16 pays
Novag
VÉLOGIK MANAGEMENT + MAINTENANCE
MICHELIN
EXOTEC
ELITechGroup EMPOWERING IVD

Notre mission est de mettre en place des solutions de gestion pour inspirer les entreprises dans leur transformation digitale. Au cœur de nos activités, ce sont des femmes et des hommes qui travaillent ensemble au service et pour le bénéfice de femmes et d'hommes chez nos clients.

Le lien humain est une composante essentielle des collectifs performants. Ce sont les valeurs fortes portées par chaque *COSMOnaute*s qui sont parties intégrantes de notre agilité et permettent de surperformer en termes d'engagement et de renforcer la fidélité de nos clients.

« **Human Centric** » : c'est un fondement de notre vision du monde. Être centré sur l'homme, c'est s'ouvrir à tous et traiter chacun avec respect, honnêteté, empathie et compassion. Il s'agit de répondre aux besoins des autres, de faire preuve de curiosité et d'ouverture d'esprit. Il s'agit d'inspirer les autres.

Dans le cadre des projets, nationaux ou internationaux, nous portons une attention particulière à comprendre les enjeux métiers et les leviers qui permettent à l'équipe projet Client / COSMO CONSULT d'être responsabilisée et confiante dans sa capacité de décision et d'action.

Nous avons repensé nos approches méthodologiques et étendu notre palette de services par de l'accompagnement au changement. Nos pilotages projets Dynamics 365 & Power Platform intègrent les bonnes pratiques de communication, d'implication, de questionnement (pour challenger et favoriser la remise en question), de pédagogie et bien sûr un support personnalisé.

« **Be Curious** » est dans notre ADN. La culture de l'apprentissage dynamique et continu, l'innovation, ont pour moteur la curiosité.

Concepteur et éditeur d'add-ons Dynamics 365, nous proposons régulièrement dans l'*AppSource Microsoft* de nombreuses solutions et packages de services innovants, disponibles en France et à l'étranger.

SATISFACTION CLIENT

Certifié ScoreFact ERP (NAV & BC)

Depuis 5 années consécutives, nous sommes certifiés *ScoreFact®*, ce feedback positif de nos clients est précieux et un moteur essentiel. Il permet d'ajuster et d'optimiser au fil de l'eau, l'efficience de nos prestations.

Microsoft salue nos performances et savoir-faire et nous sommes fiers de compter des experts *MVP* (Most Valuable Professional) Azure et Business application dans notre organisation.

Tous nos consultants sont certifiés, voire multi-certifiés, disposent de temps pour se former et faire de la veille. Ils proposent les meilleures architectures applicatives et fonctionnelles.

Nous partageons notre expérience et notre passion depuis plusieurs années avec la communauté du *Dynsclub*.

DYNAMICS BUSINESS EXCELLENCE

Microsoft Partner
Microsoft

Silver Enterprise Resource Planning
Silver Small and Midmarket Cloud Solutions

>>> Nos Engagements

- Business Central
- Customer Engagement



Frederic Eybert

Président
www.dbexcellence.fr
feybert@dbexcellence.fr
07 70 00 99 52
36 avenue des Frères Montgolfier
69680 Chassieu

DBE – Dynamics Business Excellence a été créé en Septembre 2016. Mais nous nous sommes réellement révélés à partir de Mars 2018 avec l'arrivée de Dynamics Business Central. Notre taille nous a permis tout de suite de prendre le virage du Saas pour ne plus jamais le quitter.

Lorsque nous avons découvert les technologies avant-gardistes que Microsoft nous proposait ; nous, qui sommes une bande de rêveurs optimistes, avons tout de suite compris que nous pourrions proposer, à nos clients et futurs clients, dès maintenant les solutions de demain.

En Mai 2019 nous avons obtenu la seconde place de l'Hackathon organisé par Microsoft en présentant une solution de Gestion de Projet dans Business Central. L'innovation est qu'elle communique avec Teams, Outlook, PowerApps et Power BI. Elle allait devenir notre première App sur la Market Place : PLAN IT.

Aujourd'hui quand nous parlons à nos clients et les nouvelles sociétés que nous rencontrons, nous ne parlons seulement d'ERP mais d'un Système d'information collaboratif.

Depuis, nous continuons de proposer des solutions innovantes au travers la mise à disposition d'Apps sur la Market Place Microsoft. Des Apps pour les ONG, la communication avec des Applications tiers ou encore la normalisation de messages EDI.

Nous exploitons aussi l'offre Power Plateform, cliente de Business Central qui devient un composant essentiel dans la construction de solutions collaboratives.

Parce qu'il est parfois difficile de définir un périmètre fonctionnel lors de la création de startup, ou que le changement de solution peut s'avérer couteux ; nous proposons des offres Packagées disponibles sur notre site Internet et que nous avons baptisées 365 Universe.

Nous faisons de notre taille un atout pour rester agile et c'est une expertise moyenne de 16 ans que nous mettons à votre disposition.

Nouvel arrivant dans le monde Microsoft Dynamics, déjà dans le monde Microsoft et envie d'un partenaire vous proposant des solutions innovantes ? nous sommes à votre écoute.

Nous sommes DBE – Dynamics Business Excellence, présent en France et en Suisse et nous vous proposons de vous accompagner dans vos projets de digitalisation de votre système d'information.

Références

activeo
MAISON KITSUNÉ PARIS
KITSUNE Music Store
CTA
Café Kitsuné PARIS
POLYTROPIC Le choutique de piscine

Envie d'agir ?

ADHÉREZ AU DYNSCLUB
POSTULEZ AUX TROPHÉES 2022
PROPOSEZ VOTRE PROPRE AVIS D'EXPERT
ENGAGEZ UNE CERTIFICATION SCOREFACT

DynsClub

Quand c'est chaud et avant que ce ne soit cuit **FiveForty°**

Quand il est bien déployé, l'ERP permet de gérer
et de coordonner les fonctions et process d'une entreprise en intégrant
l'ensemble de ses métiers. Sur le papier.
Mais quand le torchon brûle quelque part dans le SI, la température
peut grimper très vite avec des conséquences redoutables un peu partout.
FiveForty° n'intègre pas seulement les solutions Dynamics 365
de la meilleure des manières, ses consultants sont appréciés aussi
pour garder la tête froide dans les situations de crise sur les parcs installés.
Expert en remédiation agile, FiveForty° prend rapidement en charge
pannes et dysfonctionnements des SI et des infrastructures de production.
Bref, en cas de coup de chauffe,
vous savez avec qui vous éviter un four.

www.fiveforty-group.fr

Great Place To Work. Certifiée Mai 2021 - Mai 2022 FRANCE

FIVEFORTY° 540° l'approche qui nous rapproche

ScoreFact CUSTOMER SATISFACTION CERTIFIED

FIVEFORTY° 540° l'approche qui nous rapproche

Microsoft Partner Microsoft



Jonathan Lascaux
CEO (France)
https://fiveforty-group.fr
jlascaux@fiveforty.fr
06 50 44 98 91
10 rue de Penthièvre
75008 Paris

Alexandre Delahaye
Associé
adelahaye@fiveforty.fr
06 77 49 62 11

Catherine Guibert
Associé
cguibert@fiveforty.fr
07 86 26 04 16

Jérôme Piquot
Associé
jpiquot@fiveforty.fr
06 51 80 80 60

►►

Références

KALHYGE Babilou

GC Aesthetics™

Lagardère TRAVEL RETAIL

SCI, SS2I, aujourd'hui ESN. Autant d'acronymes globalisants et finalement peu éclairants sur l'apport de valeur ajoutée en matière d'intégration d'ERP. Dans ce cadre, certaines sociétés font généralement sans surprise (sauf mauvaises) ce que l'on attend d'elles. D'autres, beaucoup plus rares, choisissent d'ouvrir d'autres modes opératoires.

La valeur ajoutée de FiveForty° réside dans une très forte expertise liée à une capacité à entrer très vite dans les sujets ERP. Nos clients apprécient particulièrement de disposer d'une vue d'ensemble assortie de propositions de solutions rapides. Notre parti pris d'information se fonde sur une volonté de transparence totale à chaque étape du projet, un dialogue constant et des reportings spécifiques dédiés. Sur notre site*, l'onglet Live Solutions 540° vous dévoilera les coulisses de nos interventions et de nos engagements auprès de nos clients.

Dès l'origine, nous avons opté pour mettre davantage d'humain dans le numérique. Digitaliser sans déshumaniser, telle est notre conviction ! Celle de croire et d'incarner des valeurs d'écoute, de partage et d'innovation. Depuis 2018, les résultats nous donnent raison, et la satisfaction de nos clients en atteste.

SATISFACTION CLIENT & SALARIÉS Certifié ScoreFact depuis 2021 !

Nos résultats d'audit *ScoreFact* seront disponibles et postés sur nos réseaux sociaux. Quant à la satisfaction de nos collaborateurs, elle est aussi confirmée puisque FiveForty° a été certifiée en 2021 *Great Place To Work*.

Notre vision se résume dans notre signature : « **l'approche qui nous rapproche** ». Elle est aujourd'hui une réalité. En faire plus, aller plus loin : c'est aussi ce que dit notre nom. 540°, c'est un 360 avec un petit plus qui pour nos clients fait toute la différence.

La palette de performances de FiveForty° repose bien entendu sur des solutions Microsoft Dynamics et Power Platform, notamment 365 For Finance & Operations. Tout autant que sur des expertises Microsoft Power BI et des applications .Net diverses.
FiveForty° intervient souvent dans des situations de crise sur des parcs installés avec des problèmes métiers sous-jacents, des auditeurs financiers dans la place ou toute autre situation critique. Ne se contentant pas de théorie, FiveForty° met en place de vrais plans d'amélioration pour redonner aussi la confiance aux utilisateurs. Depuis trois ans FiveForty° a déployé plus de 150 sociétés dans les filiales de groupes en France et à l'international. Une vingtaine à Singapour, en Irlande, à New York, Dubaï…

FIVEFORTY° Intégralement vôtre !

Sa taille, son enthousiasme, sa jeunesse équilibrée par dix ans d'expérience moyenne dans l'ERP sont des clés d'agilité qui permettent à FiveForty° de savoir tout de suite où agir vite et bien. Finance, production, logistique… l'ensemble de ces métiers peut faire l'expérience d'une expertise particulière, à 540°.

(*) Surfez les retours d'expériences FiveForty°
https://fiveforty-group.fr/live-solutions-540.html



Gael Debaene

Directeur de Projet
www.gde-consulting.com
gael.debaene@gde-consulting.com
06 28 84 17 35

Je suis ce que l'on appelle un travailleur indépendant du numérique, autrement dit un « *freelance* ».

Directeur de projet Dynamics 365 FO / AX 2012

Ce métier s'inscrit aujourd'hui dans un contexte particulier, dans lequel à la fois le marché évolue rapidement mais également les manières de procéder des entreprises, qui ont dû s'adapter.

De par l'accélération du BtB et BtC, la convergence des modèles de production en distribution, l'expérience client, et les enjeux de la Supply (entre autres), les dirigeants d'entreprises ont dû à la fois s'approprier une compréhension des enjeux numériques (et leurs vocables propres), tout en adaptant leurs stratégies pour rester compétitifs.

Le freelance peut les aider, il s'inscrit dans une démarche complémentaire aux acteurs, que sont les ESN, les intégrateurs et les éditeurs. Ainsi cela n'a échappé à personne que faire évoluer son système d'informations vers le cloud est un pré-requis à toute transformation, mais comment décliner une stratégie en disposant d'une feuille de route mixant une coordination de solutions, de partenaires, tout en accompagnant le changement en interne au pas de charge ?

Pour un acteur comme Microsoft, l'évolution de son modèle économique entraîne un profond changement dans la manière d'aborder et de comprendre le potentiel de ses services et solutions. Il est assez incroyable de constater que cet acteur a pu s'imposer dans le traitement et analyse des Data (notamment à travers sa solution PowerBi), mais aussi de par l'utilisation de ces mêmes Data en automatisant des processus (avec des solutions comme powerplatform). L'ensemble convergeant vers les outils de la suite office 365 avec l'incontournable Teams ! La difficulté vient ainsi de pouvoir appréhender des solutions facilement assimilables par le métier en totale autonomie, des changements structurels de dépenses (passer de CAPEX à OPEX), tout en garantissant une maintenabilité des systèmes existants et à venir (c'est-à-dire s'assurer que les DSI et directions métiers travaillent de concert dans le temps).

Complémentarité avec les acteurs traditionnels

Disposer d'un freelance comme conseil permet en préalable de comprendre ces éléments, de pouvoir les inscrire dans une vision court terme de transformation et d'adaptation, tout en ayant l'assurance d'un avis objectif et engageant. Car ce qui caractérise le métier de freelance est bien la notion de résultat, viscéralement ancré dans mon ADN, ainsi que l'empathie qu'il en résulte. Une autre de ses caractéristiques à souligner est sa séniorité, qui aide à gagner du temps dans ses choix et dans le pilotage à opérer lors de de la mise en œuvre de ces solutions. Le pragmatisme est un facteur qui guide sa mission.

Si je prends mon exemple, j'ai travaillé au sein d'ESN, d'intégrateurs ERP mais aussi chez des éditeurs. Cela permet de connaître et comprendre l'ensemble de ces éco systèmes mais aussi d'être plus efficient dans le pilotage interne et externe des solutions à mettre en œuvre.

Références

TECHNORD · Flexico group · citelum · Les granulats du Groupe CB



Guillaume Klein

Gérant
wwwhikarius.fr
gklein@hikarius.fr
06 75 10 72 82
69 Promenade du Verger
92130 Issy-les-Moulineaux

HIKARIUS est une société de conseil informatique spécialisée dans les technologies MICROSOFT. Fondée en mars 2021, elle intervient sur 3 segments de marché :

Expertise financière
Architecture solution fonctionnelle
Direction de projet

Sa valeur ajoutée réside dans l'expertise finance et la maîtrise globale de l'écosystème applicatif Microsoft (Dynamics 365, Power Platform, Azure...).

Elle intervient donc en tant que centre d'excellence Dynamics 365 et Power Platform auprès de clients ou d'intégrateurs sur des missions de courte ou moyenne durée.

La typologie des comptes conseillés par HIKARIUS est vaste. De la multinationale aux multiples entités juridiques, divisons et zones géographiques à la start-up en hyper-croissance, HIKARIUS s'adapte à son environnement d'intervention.

Fondateur

Après plus de 10 années passées au sein de l'écosystème Microsoft en tant qu'architecte solution fonctionnel et expert finance, j'ai pris la décision de créer ma propre structure. Spécialisé dans le domaine financier et l'architecture solution fonctionnelle, j'apporte des réponses à des problématiques complexes.

Exposé à de nombreux secteurs pendant ma carrière (logistique, industrie, service, retail…), j'ai pu analyser et mettre en œuvre des modèles d'affaire très différents.

Personnalité et valeurs de marque

HIKARIUS est au service de 2 objectifs

- Mettre la donnée au centre des préoccupations des décideurs

- Partager des connaissances au plus grand nombre

HIKARIUS vient du japonais HIKARI (Lumière). La lumière possède une propriété des plus remarquable : elle est à la fois une onde et une particule.

Cette double nature se retrouve aussi dans le concept de « donnée » : celui-ci permet de comprendre le comportement d'un objet matériel ou immatériel mais il en affecte aussi son fonctionnement.

HIKARIUS adopte donc une approche pédagogique de la donnée sur chacun de ses projets. Il en résulte une meilleure adhésion de l'ensemble des parties prenantes.

Cible

HIKARIUS s'adressera à 2 cibles

- Les ESN pour des missions d'expertises ou d'accompagnement des équipes projet

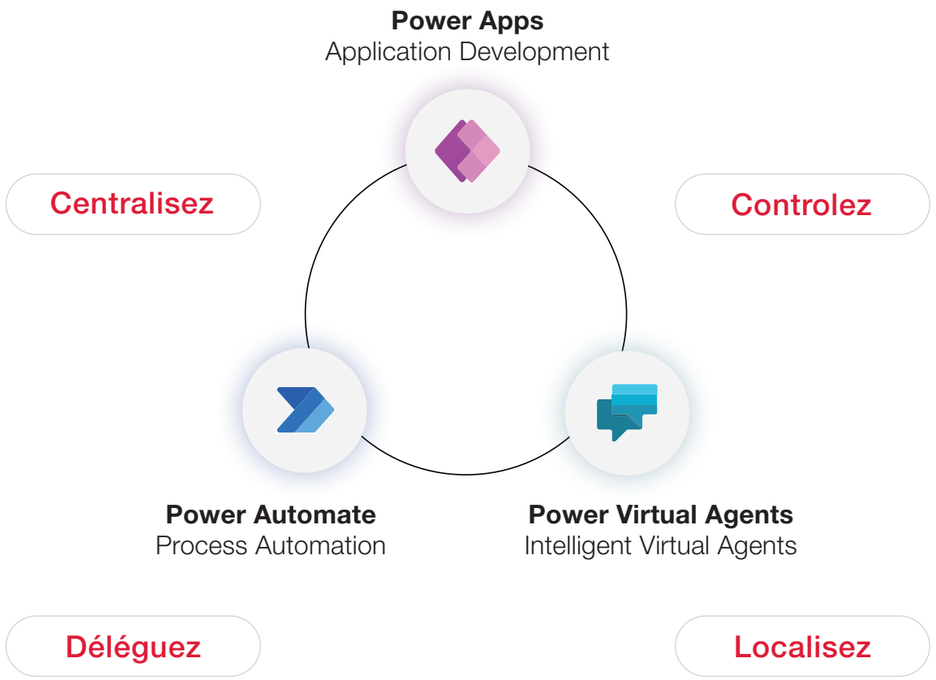
-Les clients finaux pour des missions ponctuelles d'expertise ou de direction de projet

Hitachi Solutions

La capacité de créer des **applications très personnalisées et des processus automatisés** a engendré le besoin de contrôler, surveiller, gouverner, développer et soutenir les créations et changements au sein de votre Power Platform.

Hitachi Solutions répond à vos besoins avec le

Centre de Contrôle Power Platform



Facilitez la surveillance, l'administration et le contrôle de vos applications à partir d'un centre de contrôle unique.

Pour plus d'informations, contactez-nous :

www.hitachi-solutions.fr

infos@hitachisolutions.com

Découvrir la vidéo de démonstration du centre de contrôle
bit.ly/hisolcdc

Hitachi Solutions

2021 Partner of the Year Winner
Dynamics 365 Field Service Award
2021 Partner of the Year Finalist
Dynamics 365 Customer Service Award
Dynamics 365 Marketing Award
Dynamics 365 Sales Award
Government Award

Microsoft Partner
Microsoft

Gold Enterprise Resource Planning
Gold Project and Portfolio Management
Gold Application Integration
Gold Cloud Business Applications
Gold Data Analytics

>>> Nos Engagements

DynsClub

2021/2022 INNERCIRCLE for Microsoft Business Applications

PRINCIPAL PARTNER UN CLIMATE CHANGE CONFERENCE UK 2021

FORRESTER

- Finance & Operations
- Customer Engagement



Marko Nousiainen
Directeur Général (France)
www.hitachi-solutions.fr
mnousiainen@hitachisolutions.com
06 88 67 99 83
27 avenue de l'opéra
75001 Paris.

Hitachi Solutions compte environ 3000 collaborateurs dans le monde. Notre activité consiste à accompagner nos clients dans leur transformation numérique à l'aide des solutions de Microsoft, notre partenaire exclusif.

Présents en Amérique, en Asie et en Europe, nous disposons de 900 collaborateurs européens qui s'investissent chaque jour dans la mission que nous nous sommes donnés : *Être un acteur de la technologie et de l'innovation pour le bien de la société*. Sincérité, harmonie et esprit pionnier, sont les valeurs que nous avons héritées du groupe Hitachi.

Acteur engagé & reconnnu

Reconnus pour la qualité de nos projets et nos engagements, nous sommes présents depuis 18 ans au sein de l'*Inner Circle Microsoft* qui représente le top 1 % de l'ensemble de l'écosystème Business Apps et sommes certifiés *Microsoft Gold*.

Nous avons aussi été nommé comme acteur « majeur » dans l'accompagnement à la transformation digitale par *Forrester*, un cabinet de recherche et de conseil international indépendant.

Ces distinctions sont la conclusion de notre offre de services et de supports technologiques, renforcée par une expertise dans l'implémentation, la migration et le support d'implémentations complexes de Dynamics 365.

Je suis fier de piloter des équipes dédiées à la résolution des problématiques métiers de nos clients, que ce soit à travers les solutions *Dynamics ERP* ou *CRM, Power BI* et *Power Platform*. Notre objectif est de les accompagner de la prise de décision à travers des ateliers d'idéation, jusqu'à la mise en œuvre de solutions et enfin le support avec les services managés.

Toutes industries, tous secteurs

Nous nous adressons à toutes les industries et secteurs d'activité. Nous avons également développé des solutions préconfigurées et des accélérateurs métiers appelés « Essentials » pour les *services professionnels* et le *Retail*, dont la *mode*, le *prêt-à-porter*. Mais aussi le *secteur public*, en particulier les collectivités territoriales, les bailleurs sociaux.

La transformation numérique passe essentiellement par le cloud public et Microsoft a une longueur d'avance grâce à sa suite complète de business applications.

Plus qu'un simple intégrateur

Nous nous portons garant d'une technologie innovante et responsable. Nous travaillons activement pour valoriser la responsabilité sociale et environnementale dans nos activités commerciales.

Le groupe Hitachi s'est engagé comme partenaire majeur de la *Cop26* afin de jouer un rôle dans la décarbonisation de la société et la lutte contre le changement climatique. Nous avons également mis en place un programme afin de favoriser la diversité et l'inclusion dans nos équipes.

Références

ucar
Courtepail depuis 1961
luminus
EURO TUNNEL
sewan

HSO est *votre partenaire spécialiste des solutions Microsoft*

Expert dans votre secteur et leader au niveau mondial

HSO HSO exploite toute la puissance de la technologie Microsoft pour transformer votre façon de travailler et améliorer les performances de votre entreprise. Nous aidons les entreprises à moderniser leurs opérations métier, à automatiser de manière intelligente des flux et les tâches, à fournir des indicateurs de performances en temps réel et à connecter votre système d'information, accélérant ainsi l'impact de votre transformation numérique.

Fondé en 1987 et reconnu comme un partenaire Inner Circle de Microsoft pour la 18ème année d'affilée, HSO est l'un des meilleurs intégrateurs de solutions Microsoft au monde, assez grands pour servir, assez petits pour prendre soin de ses clients.

Par les Chiffres

Reconnu comme ***l'un des plus grands partenaires*** Microsoft Dynamics et Power Platform au monde.

30+ ans d'expérience avec la plate-forme Microsoft

23 prix du partenaire Microsoft de l'année + 5 prix Eagle

1200+ Employés dans le monde entier, 100% dédié à la Microsoft Cloud

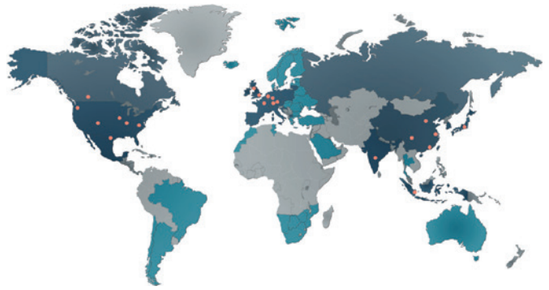
2500+ Projets Microsoft livré à travers le globe

1200+ clients uniques dans le monde

1% Top 1% des partenaires Microsoft dans le monde

Notre empreinte mondiale

HSO est un ***leader mondial renommé*** pour ses capacités à gérer avec succès les projets et le support grâce de nos équipes spécialisées par solution Microsoft et par métier clients, présent dans plus de 30 pays à travers l'Europe, les Amériques et l'Asie.



Nos domaines d'expertise

HSO est ***100% dédié à Microsoft,*** avec des pratiques qui offrent à nos clients un ensemble complet de solutions cloud Microsoft avec un seul partenaire mondial responsable.

- Dynamics 365 CE and Unified Operations
- Modern Workplace
- Power Platform
- Cloud Infrastructure
- Data & Analytics
- Managed Services / Support (24/7)

Nos solutions industrielles

Nous connaissons votre métier! HSO possède les connaissances, l'expérience et les solutions de l'industrie dont vous avez besoin pour croître et dominer votre marché..

- Services Professionnels
- Associations à but non lucratif
- Services Financiers
- Industrie Manufacturière
- Gouvernement
- Retail et Distribution

Contactez-nous! Nous sommes là pour vous

Contactez-nous pour discuter de vos besoins métier avec un de nos experts Microsoft Dynamics. Nous serions heureux d'avoir l'opportunité de savoir comment HSO peut vous aider à transformer votre business et améliorer vos résultats.

43 Rue de Richelieu
75001 Paris
Phone: +33 1 53 24 54 11
Email: info-fr@hso.com
www.hso.com

2021/2022 INNERCIRCLE for Microsoft Business Applications

Hso | the results company

<<<<<

Hso | the results company

2021 Partner of the Year Finalist
Dynamics 365 Supply Chain Management & Finance Award

Microsoft Partner
Microsoft

- Gold Cloud Business Applications
- Gold Data Analytics
- Gold Collaboration and Content
- Gold Application Integration
- Gold DevOps
- Gold Project and Portfolio Management
- Gold Cloud Platform
- Gold Datacenter
- Gold Cloud Productivity

>>> Nos Engagements

DynsClub | 2021/2022 INNERCIRCLE for Microsoft Business Applications | ISO 27000

► Finance & Operations



Franck Le Strat
Managing Director (France)
www.hso.com
flestrat@hso.com
43 Rue de Richelieu
75001 PARIS

►►

En tant que partenaire du Dynsclub, nous soutenons avec enthousiasme cette initiative Dynsclub x Scorefact, visant à satisfaire et à augmenter le niveau d'exigence des clients vis-à-vis des partenaires Microsoft.

HSO

Né en Europe, aux Pays-Bas, HSO s'est ensuite développé aux USA/Canada, puis en Asie, avec cette ligne directrice : assurer à tous ses clients le meilleur suivi dans leurs implémentations de solutions Microsoft, partout dans le monde, grâce à l'expertise de plus de 1 200 employés.

Depuis 2007, HSO fait partie du club restreint du Top 1% des meilleurs partenaires Microsoft de l'Inner Circle. Ce n'est donc pas un hasard si notre équipe a remporté le prix de Microsoft Partner of the Year Award 2020 dans la catégorie Moderniser Finance and Operations (ERP Dynamics AX / 365 Finance & Operations).

HSO France

HSO est aujourd'hui présent en France avec le soutien de Microsoft. Ensemble, nous voulons mener des projets d'ampleur sur le territoire français. La transformation digitale des entreprises s'accélère et nous sommes convaincus que Dynamics 365 est la meilleure réponse à leur apporter.

Évoluant dans l'écosystème Dynamics français depuis 2002, j'ai rejoint HSO justement pour cette capacité indéniable à mettre en œuvre cette réponse. Avec mon équipe, nous nous engageons à apporter conseil, expertise, accompagnement et suivi, tout en garantissant les meilleurs standards de qualité de services internationaux.

Enjeu des migrations vers le Cloud & Dynamics 365

Dès le lancement de Dynamics 365 en 2016, HSO a investi dans les compétences nécessaires à la réussite des projets, consolidant ainsi son expertise et sa capacité à accompagner ses clients dans le Cloud.

La migration vers le Cloud induit un mode de gestion de projet différent et un fonctionnement basé sur les mises à jour continues de la plateforme de Microsoft. Les applications ERP et CRM dans le Cloud offrent ainsi plus de flexibilité, une capacité d'innovation plus rapide et aident à mieux répondre aux demandes du marché. Mais par où faut-il commencer pour migrer vers Dynamics 365 et la Power Platform de Microsoft ?

Chez HSO, nous accompagnons les projets de migration de A à Z avec un parcours d'adoption simple appelé Fast Forward 365 : les clients AX (ou NAV) peuvent ainsi amorcer le virage vers Dynamics 365 en mode Cloud en toute sérénité.

Nous intervenons lors des événements du Dynsclub pour en faire la démonstration.

TMA et Services Managés

Nous sommes certifiés Gold Partner Microsoft et ISO 27000, et nous offrons un support en 24/7 avec des Services Managés personnalisables selon les SLA adaptés à chaque client. Notre objectif : vous rendre acteurs de votre transformation.

La satisfaction client est au cœur de nos engagements. Plus de 40% de nos clients ont commencé leurs projets avec d'autres partenaires avant de rejoindre la communauté des clients HSO ! À vous de faire le bon choix.

Références

innocent | Starbucks Coffee | Godiva Chocolatier | Fagron | Dometic | Heineken

inetum.
Positive digital flow

Microsoft Partner
Microsoft
Silver Entreprise Resource Planning
Gold Business Application
Gold Application Development
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions
Gold Data Analytics

>>> Nos Engagements

DynsClub · ecovadis Gold 2020 · Most Attractive Employers France Universum 2021 · AFAQ Entreprise Innovante · reforestACTION

- Finance & Operations
- Customer Engagement



Sophie Deloustal

Head of Global Business Line Business Solutions
www.inetum.com
sophie.deloustal@inetum.com
Inetum Headquarters
145 boulevard Victor Hugo
93400 Saint-Ouen

Références

orange · sonepar · Sidel · MEDIAPOST

Ce premier Panorama de l'écosystème Dynamics vient célébrer les 20 années de collaboration entre Inetum et Microsoft. *20 ans,* déjà ! C'est donc l'occasion de dresser un bilan de ce partenariat stratégique.

Inetum est une ESN alliant une dimension internationale et un fort ancrage local, grâce à ses 45 sites en France. Le Groupe dispose d'un collectif pluridisciplinaire d'experts en consulting, services applicatifs, intégration de systèmes, digital, infrastructure, software.

20 ans de partenariat Microsoft
200+ consultants Dynamics, 45 sites

De l'ancienne version CRM 1.2 à Dynamics 365, d'Axapata à l'ERP FinOps, les équipes Inetum ont acquis une grande expérience et un savoir-faire dans la mise en œuvre de la suite d'applications, accompagnant avec succès des entreprises et organisations de toutes tailles et de tous secteurs.

Inetum dispose d'une communauté dédiée aux solutions *Dynamics CRM et ERP*, désormais étendue à la Power Platform, regroupant *plus de 200 consultants* multi-certifiés. Ils proposent des services de bout-en-bout, allant du conseil à l'intégration des solutions, jusqu'à leur maintien en conditions opérationnelles. 26 pays d'implantation accompagnent les déploiements à l'international.

Offres pré-packagées

L'innovation est une priorité, Inetum a mis en œuvre des produits pré-packagés complémentaires à Microsoft Dynamics, accélérant la prise en compte de spécificités sectorielles grâce à une connaissance métiers, qui favorisent une adoption rapide.

Formations & Certifications

Inetum capitalise sur son programme de formation et de certification afin d'enrichir continuellement l'expertise de ses équipes et tirer le meilleur parti des nouveautés Microsoft. Cette démarche complète d'autres initiatives majeures autour de l'awareness.

Ainsi, a été organisée en mars 2021 la première Université dédiée aux technologies Microsoft (2 jours, 40 sessions, plus de 1 100 collaborateurs à travers le Monde). Une initiative unique dans l'écosystème Dynamics !

Dynamics 365, un axe stratégique

Inetum fait des solutions Microsoft un axe fort de son plan de développement stratégique « *UPSCALE23* » qui intègre des solutions et services destinés à Dynamics 365 (offres verticales destinées aux grands comptes et au mid-market, industrie, services financiers et distribution, accélérateurs d'expérience usagers pour accompagner la digitalisation des organismes publics).

C'est donc plein d'ambition et doté de centres d'excellence dédiés à Dynamics et à la Power Platform, qu'Inetum aborde les 20 prochaines années aux côtés des équipes Microsoft, pour aider les organisations à maîtriser le flow digital, apporter plus de valeur et de cas d'usage innovants, au service de la performance de ses clients.

isatech

Microsoft Partner
Microsoft
Gold Data Analytics
Gold Devices and Deployment
Gold Enterprise Resource Planning
Gold Cloud Platform
Gold Datacenter

>>> Nos Engagements

DynsClub

- Business Central
- Finance & Operations
- Customer Engagement



Jérôme Bazin

Fondateur et CEO
www.isatech.fr
communication@isatech.fr
02 97 68 22 77
1 allée Gabriel Lippmann
56000 Vannes

Références

BarÔtech · DIXNEUF · Abbaye de Timadeuc · Cooperl · Bouvet · CONSULTIM GROUPE · GROUPE HOSPITALIER CENTRE BRETAGNE

Nous pensons le système d'informations d'une entreprise, dans sa globalité.

Spécialiste des systèmes d'informations des entreprises depuis 38 ans, notre volonté d'améliorer les process industriels en passant par la digitalisation est inchangée.

Partenaire Microsoft Gold, le groupe Isatech intègre Dynamics 365 Customer Engagement (Sales, Customer Service), Finances & Supply, Business Central, Power Plateform, ainsi que Microsoft 365 et Azure, dans le monde entier, avec toujours une approche complète du système d'informations.

L'humain au cœur de la transformation numérique

La diversité des projets que nous suivons est à l'image du large spectre de compétences dont font preuve nos équipes, tant du point du vue technique que fonctionnel. De l'industrie agroalimentaire, en passant par les biens de grande consommation, les activités de service, les professions légales ou encore l'industrie et la distribution, nos consultants sont experts des métiers de nos clients.

Avec l'appui de notre réseau de partenaires depuis de longues années, nos interventions à l'international représentent 40 % de nos projets.

Avec un programme de certifications, nos collaborateurs sont à même d'être au plus proche des besoins des entreprises, grâce à une connaissance aiguë des outils Microsoft.

Add-ons & Solutions verticales

Notre approche éditoriale permet de répondre à des enjeux complexes et transversaux, autant sur le plan fonctionnel, technique, performance que sécuritaire. Certains clients nous sont fidèles depuis notre création et c'est à leur contact que nous avons grandi et développé cette expérience plurielle.

Cet accompagnement des entreprises "de bout en bout" se traduit par l'adoption de nouveaux usages autour du numérique et le pilotage du changement, étape incontournable dans tout projet stratégique. L'offre logiciel étant désormais mature, la dimension humaine est devenue le principal facteur de réussite des projets.

C'est en pensant le système d'informations d'une entreprise dans son ensemble qu'il est possible d'accéder à un retour sur investissement rapide et maîtrisé. Isatech a, à ce titre, une expertise particulière sur les stratégies de migration et notamment vers le cloud.

Enfin, en tant qu'acteur de notre territoire, en France et au Portugal, nous sommes engagés sur le projet d'Ecoles BizApps. Nous intervenons auprès des étudiants sur des thématiques d'entreprises et de management et recrutons dans ce sens.

Le partage d'expérience et la création de compétences font selon nous partie des missions de notre groupe, au service de notre profession, mais également de nos clients actuels et futurs.



Amélie DAGORN

Directrice Générale
www.ixemelis.fr
adagorn@ixemelis.fr
01 70 83 21 01
2/6 Place du Général de Gaulle
92160 Antony

Références

Depuis *14 ans*, nous sommes intégrateur de solutions CRM Microsoft Dynamics Customer Engagement et Business Apps.

IXEMELIS se positionne comme spécialiste de la solution Microsoft Dynamics CRM, qui représente *100%* de l'activité de l'entreprise.

CRM, Power Platform & Solutions Partenaires

Nous déployons également des applications Microsoft Power Platform qui améliorent les processus métiers et la productivité de nos clients.

Nous disposons d'un catalogue de solutions partenaires : *ClickDimensions, Seismic, CaféX, Inogic, Kingswaysoft, XpertDoc, etc.* afin de proposer à nos clients une solution enrichie.

Formations et montée en compétences

Nos experts sont certifiés et certains ont plus de 15 ans d'expérience sur Dynamics. Ils transmettent leur savoir-faire et leurs compétences, dans le but d'optimiser la prise en main des clients et les faire gagner en autonomie. Grâce à nos formations sur-mesure, les concepts de base et les plus approfondis sont acquis par les utilisateurs.

Audit, Conseil, Implémentation et Accompagnement

Nous aidons nos clients dans l'analyse de leurs besoins et les guidons vers les solutions et processus qui répondront au mieux à leurs problématiques. Nous personnalisons, configurons et implémentons les solutions, tout en accompagnant nos clients dans leur projet de transformation.

Expérience, compétences, innovation et service client

Nous mettons à la disposition notre expérience et notre expertise, pour les accompagner dans la numérisation de leurs processus commerciaux et de leurs parcours client.

Adaptation à tous les métiers

Nos clients opèrent dans divers secteurs d'activité : mutuelles, immobilier, industrie, technologies et services, éducation, bâtiment, etc. Nous saurons nous adapter à votre entreprise, à votre projet, en apportant notre savoir-faire.

Adoption par les utilisateurs

Ils utilisent la solution CRM pour que vous puissiez en tirer des bénéfices. Tout au long du projet, nous restons à l'écoute de leurs attentes.

En nous choisissant, vous garantissez vos investissements CRM. Ils sont sécurisés par une équipe certifiée et des clients satisfaits.

SATISFACTION CLIENT

1er Certifié ScoreFact en France (CRM)

Nous sommes certifiés *ScoreFact®* sur la satisfaction client. Mesurer et connaître précisément les attentes de nos clients a toujours été une priorité.

En 2017, nous étions le 1er intégrateur D365 CRM en France à réussir l'exigeante certification *ScoreFact®*, avec un score particulièrement élevé. Depuis, nous sommes certifiés sans discontinuité.



Imad Hajjar

CEO
www.Javista.com
Imad.hajjar@javista.com
06 70 78 70 70
79 rue la Boétie
75008 Paris

Références

Cabinet de conseil, intégrateur spécialiste de la relation client et de la digitalisation des processus métiers, Javista accompagne les clients ETI et Grands Comptes depuis bientôt vingt ans, et ça continue avec le même enthousiasme et la même énergie débordante !

Chez Javista, nous sommes convaincus que les innovations technologiques favorisent l'amélioration de la performance des entreprises et apportent un confort d'utilisation aux collaborateurs les plus exigeants. C'est dans cet esprit, celui de servir les objectifs business des entreprises, que nous apportons les dernières innovations à nos clients. La performance de nos clients motive notre engagement à leurs côtés ! Les enjeux des entreprises dynamiques tournent principalement autour de trois axes : la transformation digitale, la fidélisation des collaborateurs dans un monde qui bouge et la transition énergétique. Nos solutions visent à répondre à ces trois enjeux !

Forts de notre longue expérience sur le marché français, nous avons muri chez Javista une méthodologie innovante qui couvre toutes les phases d'un projet : depuis les phases amont de cadrage des besoins, en passant par la réalisation en méthode agile, jusqu'à l'accompagnement au changement. Le design thinking, appliqué par nos consultants et architectes fonctionnels, apporte un réel avantage pour nos clients et sert à l'identification des vrais défis à adresser. Ceci apporte, in fine, une réponse adéquate aux besoins des utilisateurs avec des Applications métiers intuitives et simple à utiliser.
Experts des plateformes *Dynamics Customer Engagement* et *Power Platform et data*, nos consultants enrichissent leurs compétences au quotidien, en participant aux projets innovants et en se certifiant sur les technologies Microsoft. La readiness des équipes est l'une de nos préoccupations majeures et nous avons un plan adapté pour chaque consultant. Notre capital humain est notre richesse. La majorité des investissements de Javista va vers la fidélisation de nos équipes.

Javista fédère les collaborateurs autour de cinq valeurs principales qui sont vécues et appliquées au quotidien : *l'expertise, le professionnalisme, l'esprit d'équipe, la transparence et le dynamisme.*

Javista intervient sur le marché des ETI et des grands comptes et apporte une forte valeur ajoutée autour des technologies Dynamics et Power Platform. Nous avons des compétences sectorielles dans la Finance, le Manufacturing et les Services. Parmi nos belles références la Banque de France, la Banque de Rothschild, CNP Assurances, Total Energies, Hager, Vivendi, Aéroports de Paris, La Poste.

Nos différentiateurs sont principalement l'expertise, l'innovation et l'agilité. Nos services phares sont la mise en œuvre de projets CRM ou d'Apps métiers, de centre d'excellence sur Dynamics et Power Platform ainsi que les digital factory sur ces mêmes technologies.

Ce sont nos atouts majeurs appréciés par nos clients fidèles, qui nous recommandent auprès de nouveaux clients.

MASAO

Spécialiste de la transformation digitale de la Relation Client avec les solutions Microsoft

Microsoft Partner
Microsoft

2021 France Awards Winner
Business Applications Award France

2021/2022
INNERCIRCLE
for Microsoft Business Applications

Faites appel à l'expertise de nos consultants afin d'exploiter tout le potentiel de Dynamics 365 couplé à la Power Platform pour :

Développez vos ventes

Automatisez votre marketing

Fidélisez vos clients



www.masao.eu

MASAO

2021 France Awards Winner
Business Applications Award France

Microsoft Partner
Microsoft

Gold Cloud Business Applications
Gold Data Analytics
Gold Application Development
Gold Cloud Platform
Gold Cloud Productivity

>>> Nos Engagements

2021/2022 INNERCIRCLE for Microsoft Business Applications

GOLD 2020 ecovadis Sustainability rating

► CUSTOMER ENGAGEMENT



Olivier Peiffer
Directeur associé
www.masao.eu
9 rue du Cherche-Midi
75006 Paris

►►

Depuis la création de Masao début 2006, nous accompagnons les sociétés dans la transformation digitale de leur relation client.

Dynamics 365 Customer Engagement et Power Platform

Pour réaliser cette mission, nous avons décidé de nous appuyer exclusivement sur les technologies Microsoft et de devenir pure player. De ce fait, nous avons développé une réelle expertise autour de Dynamics 365 Customer Engagement et de la Power Platform.

Ce savoir-faire a été reconnu de nombreuses fois par Microsoft à travers des Awards nationaux et internationaux.

Près de 100 collaborateurs, plus de 380 projets CRM

Masao compte près d'une centaine de collaborateurs répartis sur le territoire français, spécialisés et certifiés sur les Business Applications. Nos consultants, chef de projets et experts ont déployé plus de 380 projets CRM pour des clients de toute taille et dans tous les secteurs d'activité.

Cette richesse fonctionnelle que nous avons capitalisée au fil des années permet d'apporter des solutions adaptées à chaque situation. L'offre de Masao est historiquement fondée sur l'intégration, le déploiement et l'évolution de projets CRM avec les briques Sales, Marketing et Customer Service de Dynamics 365. Nous avons d'ailleurs élaboré une méthodologie projet qui est un compromis entre l'approche classique en V et l'agilité. Nous évitons ainsi les effets tunnel tout en respectant les budgets de nos clients.

Délivrabilité de 100%

Grâce à cela, nous sommes fiers d'annoncer un taux de délivrabilité de 100% alors qu'en général un projet CRM sur deux n'aboutit pas. De plus, nous proposons à nos clients notre centre de service pour maintenir les solutions déployées mais également pour apporter notre expertise pour des besoins ponctuels.

Par ailleurs, Masao propose des applications mobiles synchronisées avec le CRM et dont l'ergonomie est adaptée aux besoins nomades : *ApSales* pour les commerciaux et *ApCare* pour les techniciens.

Power Platform

La Power Platform représente une excellente opportunité pour accélérer la transformation de la relation client, notamment avec des applications low code apportant un ROI immédiat. Masao accompagne les entreprises souhaitant se lancer sur la Power Platform via des workshops ou des challenges internes.

Implication Sociétale

Enfin, nous apportons une attention particulière aux sujets *RSE* sur lesquels nous contribuons à notre échelle. Nous avons obtenu le label *Gold EcoVadis* qui illustre notre engagement et nos actions pour l'environnement mais aussi notre volonté d'améliorer l'équité et l'inclusion des individus, tout en participant au développement et à l'épanouissement de nos collaborateurs.

Références

COYOTE · plaza · Groupe SAMSE · sodexo · Heppner · SYNERGIE · PiLeJe · TERREAL

Expert sur le secteur du manufacturing

Ad Ultima Group devient 9altitudes



Change is a chance

Dans le cadre de sa stratégie de croissance conduite conjointement avec le fonds d'investissement Waterland, le groupe Ad Ultima a récemment évolué pour devenir 9altitudes.
L'expertise du groupe en France reste toutefois inchangée : nous continuons d'accompagner nos clients industriels dans leur chemin vers la transformation digitale avec nos partenaires historiques, Microsoft et PTC.
Cette nouvelle marque forte est portée à l'échelle européenne par plusieurs sociétés, également expertes sur les solutions Microsoft, ayant rejoint le groupe nouvellement créé.
Le groupe 9altitudes compte à ce jour près de 500 collaborateurs répartis sur 5 pays (France, Belgique, Pays-Bas, Danemark, Slovénie).

www.9altitudes.com
www.adultimagroup.com

AD ULTIMA GROUP

9A nine altitudes
REACH NEW HEIGHTS

9A nine altitudes
REACH NEW HEIGHTS

Gold Datacenter
Gold Cloud Productivity
Gold Enterprise Resource Planning
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions

Microsoft Partner
Microsoft

Gold Application Integration
Gold Data Analytics
Gold Application Development
Gold Cloud Business Applications
Gold Cloud Platform



Thierry Cavaillé
Country Manager (France)
www.9altitudes.com
www.adultimagroup.com/fr
thierry.cavaille@9altitudes.com
06 09 55 22 98

►►

Références

novasep · Buffet Crampon Paris · Amphenol Air LB · Safran · APEM

Quels leviers pour une industrie à la fois innovante et responsable ?

L'industrie manufacturière connait aujourd'hui deux révolutions simultanées.

La première est technologique : la digitalisation et l'exploitation des données transforment les usines et promettent des gains de productivité considérables à travers la réduction du time-to-market et l'hyperpersonnalisation des produits.

La seconde est éthique : plus conscientes de leurs responsabilités sociales et environnementales, les entreprises modifient en profondeur leurs méthodes de production en s'inspirant notamment de l'économie circulaire. Relocalisation, éco-conception, bien-être des collaborateurs et réduction de l'impact écologique font désormais partie des priorités des PME comme des grands groupes du secteur manufacturier.

Vision & Expertise

9altitudes se situe à la croisée de ces deux transformations majeures. Nous les considérons complémentaires et indissociables. Nous concevons des outils numériques innovants permettant aux entreprises manufacturières d'adresser simultanément *RSE* et de *digitalisation*.

Approche end-to-end

Nous développons et implémentons des solutions informatiques conçues selon une approche end-to-end. Près de 80% de l'impact environnemental des produits sont déterminés dès leur phase de conception.

Product Lifecycle Management

L'outil fondamental est une solution de PLM. Nous avons par conséquent développé un partenariat avec l'un des éditeurs majeurs de ce marché : *PTC*.

Parfaitement intégrée à l'environnement Microsoft et notamment à *Dynamics 365*, sa solution phare *Windchill* centralise les informations relatives au cycle de vie du produit pour repenser son design, optimiser les coûts et réduire l'empreinte environnementale globale de la chaîne de valeur.

Mettre les nouvelles technologies au service de la transition écologique

La même logique s'applique à un grand nombre de technologies identifiées comme centrales dans l'industrie du futur. La maintenance prédictive permise par l'internet des objets est ainsi un vecteur important d'économie de ressources et d'énergie.

Le passage à l'industrie 4.0 n'est donc pas un simple impératif économique mais bien un prérequis à la transition écologique et à l'adoption des principes de l'économie circulaire.

Les solutions développées par 9altitudes se veulent des catalyseurs de cette double transformation, permettant aux entreprises de piloter leur activité en tenant compte de leurs impératifs économiques et de leurs enjeux RSE.

orange™ Business Services

2021 Partner of the Year Finalist
Meetings, Calling & Devices for Microsoft Teams Award

Microsoft Partner
Microsoft

Gold Application Integration
Gold Cloud Platform
Gold DevOps
Gold Application Development
Gold Datacenter
Gold Data Analytics



Pierre Louis Biaggi
Senior Vice Président
Digital & Data Business Unit
Orange Business Services
www.orange-business.com
Orange Business Services
Villages de l'Arche 4
52 place de l'Ellipse
92984 Paris La Défense

Olivier Taraba
Expert Microsoft
olivier.taraba@orange.com
06 12 16 90 63

► ►

Références

Orange Business Services est une entreprise de services digitaux née du réseau et l'entité d'Orange dédiée aux entreprises. 28 500 experts vous accompagnent dans votre transformation digitale.

Microsoft Dynamics dispose d'atouts maîtres qu'Orange vous permet d'exploiter au mieux : l'unicité du modèle de données et l'intégration fine entre Dynamics 365, Microsoft 365 et Azure.

Les 4 dimensions de notre accompagnement

L'idéation avec nos experts pour concevoir une expérience digitale idéale en intégrant compréhension des enjeux Business, connaissance des besoins utilisateurs et prise en compte de l'environnement technologique.

Le conseil Métier autour des processus : vente, acquisition des leads, service client, centres de contacts, collaboration, digitalisation des processus, business intelligence, dataviz…

L'expertise technique sur un ensemble cohérent de briques clés : Dynamics (Customer Engagement, Field Service, Marketing, Power Platform), Microsoft 365 (Teams, SharePoint) et Azure (Storage, databricks, synapse, IA/ML, Customer insights, chabot services…).

L'accompagnement incluant la conduite du changement, le pilotage et le support.

Quelques exemples

Modern Selling : générer plus de ventes en combinant LinkedIn, Dynamics 365 Sales et Marketing.

Marketing unifié et omnicanal : construire une vision consolidée des clients B2C et B2B en intégrant l'ensemble des interactions, puis l'exploiter dans vos campagnes en combinant Customer Insights et Dynamics Marketing.

Service Client 24/7 : soulager vos conseillers avec des bots répondant aux questions fréquentes, permettre ensuite aux clients de basculer aisément des bots vers un conseiller avec l'historique de l'échange décrypté par l'IA.

Accélération des processus : bannir les doubles saisies en déployant des applications mobiles via Power Apps, ou en automatisant les taches fréquentes via Power Automate.

Mais Orange et Microsoft, partenaires, depuis *20 ans*, c'est encore plus que cela :

- Expert naturel de la téléphonie
- Expert de la relation client
- Solidement présents en région

Notre conviction est que chaque progrès technologique doit être utile à l'homme, à la société et à la planète.

Nous défendons une vision éthique, responsable et inclusive du numérique.



Commnauté

DYNSCLUB
INTÉGRATEUR
MICROSOFT
SCOREFACT
CLIENTS
CONSEILS
...

ScoreFact® DynsClub

quadient
Because connections matter.*

Avec
prodware

TIC-TAC… LE 1ER JUILLET 2024, LA E-FACTURATION DEVIENT OBLIGATOIRE. LE SAVIEZ-VOUS ?





Bénéficiez de la plateforme de dématérialisation des factures d'un leader, Quadient et de l'expertise d'un partenaire de Microsoft, Prodware pour **transformer cette obligation en une belle opportunité !**

Contactez l'équipe Prodware pour réussir votre mise en conformité avec une solution adaptée à vos besoins et **totalement intégrée à votre environnement Dynamics.**

www.quadient.fr et www.prodwaregroup.com

*Parce que les liens sont essentiels

prodware

2021 France Awards Winner
Technical Skills Award France

Microsoft Partner
Microsoft
Gold Data Analytics
Gold Cloud Productivity
Gold Enterprise Resource Planning
Gold Application Development
Gold Cloud Business Applications

>>> Nos Engagements

DynsClub
ScoreFact CUSTOMER SATISFACTION F&O EN COURS
ScoreFact CUSTOMER SATISFACTION BC EN COURS
2021/2022 INNERCIRCLE for Microsoft Business Applications

- Business Central
- Finance & Operations
- Customer Engagement



Frédéric Champalbert
Corporate Vice-Président (France & Luxembourg)
www.prodwaregroup.com
fchampalbert@prodware.fr
45 quai de la Seine
75019 Paris

Peu d'entreprises en France disposent comme Prodware d'une équipe de 500 personnes, réparties dans 12 agences, avec de très fortes compétences sur l'ensemble des solutions Microsoft.

Avec plus de 30 ans d'expérience et une présence internationale dans 13 pays, Prodware accompagne les entreprises dans leurs projets de transformation digitale avec une approche transversale allant de la réflexion à la mise en œuvre, jusqu'au maintien en condition opérationnelle. Cette démarche unique en Europe, à la fois innovante et sécurisante, minimise les risques tout en maximisant le retour sur investissement.

Conseil métier

Analyse et diagnostic 360° (organisation, processus, pratiques métiers, outils digitaux, cadrage projet, gestion du changement…) au service de l'Excellence Opérationnelle et de l'Expérience Client. *Notre différence* : potentialiser les opportunités à forte valeur ajoutée dans l'écosystème Microsoft.

Créateur technologique d'innovations

Notre centre R&D propose 70 solutions additionnelles (IP) et un écosystème unique de 15 startups sur les solutions Microsoft Dynamics. Le tout apporte une valeur métier et fonctionnelle. *Notre force* : déployer aujourd'hui pour et avec nos clients les innovations de demain.

Intégration de solutions métiers

Prodware dispose d'un savoir-faire au plus haut niveau sur les secteurs Distribution, Retail, Manufacturing et Professional Services. Pour Prodware, la réussite des projets passe par une parfaite connaissance des solutions, des secteurs, mais aussi des métiers.

Move to cloud et maintien en condition opérationnelle

L'équipe dédiée du Customer Care fait évoluer les technologies, les solutions et crée des applications digitales pour les process des entreprises (200 collaborateurs formés sur Power Platform). Une fois les solutions déployées, cette entité propose un catalogue de services 24/24, 7/7.

Satisfaction client Prodware et ScoreFact

En 2018, Prodware s'est engagé dans une démarche de pilotage de la satisfaction auprès de ScoreFact.

En 2021, Prodware est en cours de certification à la fois sur Microsoft Dynamics 365 for Finance and Operations et sur Microsoft Dynamics 365 Business Central.

Prodware et Microsoft

Prodware a été élu meilleur partenaire Microsoft 2021 dans la catégorie « Technical Skills ». Cette distinction récompense nos compétences, le caractère innovant de nos offres, et notre investissement sur Microsoft.

Prodware est, depuis plus de 15 ans, membre Elite de « l'Inner Circle Microsoft Business Applications » et partenaire Gold.

Références

Rothschild & Co
PVI GROUPE RENAULT
valeco
Quaron
CARMAT

500,000

Plus de 500,000 utilisateurs de Microsoft Dynamics supportés dans le monde

14

14 ans est l'expérience moyenne de conseil par employé

800

800 employés dans 25 pays

80

Mise en œuvre de Microsoft Dynamics dans 80 pays

sa.global
AGILE, CAPABLE AND COMMITTED

100

100% Pourcentage axé sur Applications professionnelles Microsoft

30

Plus de 30 ans d'expérience dans la plate-forme Microsoft

11

11 fois lauréat du prix Microsoft Partenaire de l'année

Notre portefeuille de services

Mise en œuvre et déploiement global

Avec plus de 300 implémentations réussies de Microsoft Dynamics et une présence dans 25 pays, sa.global est un choix privilégié pour les déploiements dans plusieurs pays.

Services de Migration

Nous aidons nos clients à passer de leur système ERP actuel à Microsoft Dynamics 365 dans le cloud pour accroître leur agilité et rationaliser leurs opérations.

Conception et développement de solutions

Nous fournissons des solutions personnalisées aux problèmes commerciaux des utilisateurs finaux, notamment des tableaux de bord personnalisés et des applications mobiles.

Services Managés

Nous allons au-delà du soutien traditionnel aux applications pour apporter des améliorations continues et assurer la continuité des activités avec des résultats quantifiés.

Services de conseil

Notre expertise fonctionnelle et technique aide nos clients à maximiser leurs investissements dans la technologie Microsoft.

2021/2022 INNERCIRCLE for Microsoft Business Applications

Microsoft Partner
2020 Partner of the Year Finalist
Intelligent Sales and Marketing Award

info@saglobal.com
www.saglobal.com

Parlons-en
+33 1 40 26 28 43
Paris, Lyon France

sa.global
AGILE, CAPABLE AND COMMITTED

Microsoft Partner
Microsoft
Gold Enterprise Resource Planning
Gold Cloud Business Applications
Gold Cloud Platform
Gold Application Development
Gold Data Analytics

>>> Nos Engagements

2021/2022 INNERCIRCLE for Microsoft Business Applications

- Business Central
- Finance & Operations
- Customer Engagement



Christophe Tribouillard
Directeur des Opérations (France)
www.saglobal.com
+32 488 90 49 73
2 rue de Clichy
75009 Paris
15 rue des Cuirassiers
69003 Lyon

Qu'il est souvent compliqué de sélectionner le bon partenaire de confiance sur le long terme…

Les critères suivants sont probablement clés : compétence et expérience dans *mon* industrie et *mes* métiers, compréhension de *ma* culture locale tant au siège que dans *mes* filiales, aptitude à comprendre *mes* besoins et à *me* conseiller pour améliorer *mon* business par la transformation numérique, reconnaissance par Microsoft, … et ceci à des tarifs raisonnables.

Implanté en France depuis quelques années, nous venons de renforcer significativement notre présence locale par le rachat de la société *Flexmind* portant notre effectif à plus de *60 personnes*. Avec l'appui du groupe (30 ans de conseil dans l'ERP & le CRM, 800+ employés dans 25 pays et des déploiements dans plus de 80 pays), nous sommes à même d'accompagner les entreprises françaises de toute taille.

Un groupe de consultants confirmés, une bande d'auditeurs passionnés, une troupe de résolveurs de problèmes et des esprits curieux, voilà ce qui nous caractérise. Cela nous permet d'avoir une vue d'ensemble, et de chercher à améliorer les choses en permanence.

Nous faisons tout cela pour faciliter la vie, non seulement avec la technologie, mais aussi en mettant nos collaborateurs au service de la réalisation des promesses que la technologie offre. Nous le faisons avec une équipe qui se concentre sur l'accomplissement du travail bien fait.

Toujours aligné sur la stratégie de Microsoft, nous nous concentrons sur quelques industries et dédions nos forces aux solutions business Dynamics 365 & Power Platform, complété par la plateforme cloud Microsoft.

Nous avons développé de fortes compétences et des solutions métiers (*sa.global evergreen & empower*) en particulier pour les entreprises orientées service-projet telles que les cabinets d'avocats, les cabinets comptables, les sociétés d'ingénierie et celles des services informatiques.

Sur un marché qui a l'ambition de devenir une « startup nation » selon son Président, nos équipes ont acquis une compétence d'agilité et de rapidité par l'implémentation internationale de plusieurs licornes en expansion très rapide ; Dynamics 365 étant sans conteste la meilleure, si ce n'est la seule, solution adaptée aux entreprises à ambition internationale.

Soutenu par notre méthodologie d'implémentation de projet ACCelerate dont le nom traduit le but, nos consultants locaux (mix de compétences métiers et techniques, seniors et juniors), renforcés par leurs collègues near/offshore au Maroc, en Serbie et en Inde, sont capables de fournir des solutions efficaces à des entreprises françaises et à leurs filiales étrangères à des prix compétitifs.

Reconnu par Microsoft depuis de nombreuses années, nous avons été 11 fois Partenaire Global de l'année et sommes membre permanent du très select Microsoft Inner Circle.

Références

CMS Francis Lefebvre
DERICHEBOURG
bakertilly STREGO
tessi
Babilou
In Extenso

SB Consulting

Microsoft Partner
Microsoft
Silver Data Analytics
Gold Enterprise Resource Planning

Nos Engagements

DynsClub

► Business Central



Jacques Bellanger

Dirigeant Fondateur
www.s-bconsulting.fr
jbellanger@s-bconsulting.fr
06 82 69 30 48
42 Boulevard Sébastopol
75003 Paris

Annick Adolf-Brunet

Head of Business Development
aadolf@s-bconsulting.fr
06 07 70 46 53

Références

L'aventure de l'entreprenariat a commencé pour moi il y a 23 ans avec la création d'une première société puis s'est accélérée en 2001 avec la création de SB Consulting.

Etant ingénieur en informatique de formation, l'objectif était de créer une société de services orientée sur les process et la mise en place de systèmes de gestion. Mon choix s'est porté sur *Navision*, éditeur danois avec lequel j'ai signé un contrat de distribution. Racheté l'année suivante par Microsoft, nous sommes devenus partenaire de Microsoft Business Solutions depuis 2002.

L'esprit d'équipe au service de la satisfaction Clients

Ma plus grande fierté est d'avoir fédéré autour de moi une équipe unie dont l'objectif commun est la satisfaction de nos clients. En effet, les collaborateurs représentent la plus grande richesse de SB Consulting et sont le vecteur de son succès. L'équipe s'illustre par sa pluralité : chaque membre enrichit le collectif par son expertise et son implication dans la réussite du projet. Satisfaire un client ne se limite pas à répondre à ses besoins techniques, il s'agit également de l'accompagner dans sa croissance en étant présent dans son quotidien pour répondre aux nouveaux besoins ou à des situations difficiles.

Proximité, écoute et réactivité sont nos maîtres mots. La fidélité de nos clients en est une preuve. SB Consulting n'a, à ce jour, perdu aucun client pour mécontentement ou mauvaise gestion.

La mise en œuvre d'un système de gestion comme Business Central nécessite une implication totale de tous les acteurs du projet, de la Gouvernance aux Business Développeurs.

Nous intervenons au cœur du système de gestion de nos clients il est donc impératif que nous nous engagions sur notre capacité à réussir le projet et à tenir les délais et les budgets annoncés. Nous souhaitons ardemment conserver ces valeurs qui nous ont permis de gagner la confiance de nos clients. La grande fierté de SB Consulting n'est pas seulement d'avoir des nouveaux clients mais de fidéliser ses clients historiques.

Microsoft, un partenaire incontournable

Depuis 2001, la technologie a considérablement évolué et les entreprises ont accru leurs besoins fonctionnels. Travailler avec un éditeur comme Microsoft donne un avantage considérable pour répondre à ces nouveaux paradigmes. En étant un pôle d'expertise pour Microsoft, nous intégrons les nouvelles technologies pour répondre aux défis de nos clients.

SB Consulting a adopté une approche métier en proposant deux solutions intégrées à Business Central : cabinets d'avocats et groupements hôteliers, ce qui entre parfaitement dans le cadre de la politique de "verticalisation" de Microsoft,

Localisé à Paris, SB Consulting intervient aussi sur des projets internationaux. Même si ces derniers mois ont démontré que la distance n'est pas synonyme d'éloignement, la proximité reste une valeur importante défendue par SB Consulting.

SILVERPROD GROUP
ÉDITION — INTÉGRATION — CONSEIL

Microsoft Partner
Microsoft
Gold Enterprise Resource Planning
Gold Application Development
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions
Gold Cloud Business Applications
Gold Data Analytics

Nos Engagements

DynsClub

► Finance & Operations



Frédéric Aubard

Président
www.silverprod.com
faubard@silverprod.com
9 cours André Philip
69100 Villeurbanne

Références

Cette année, le groupe Silverprod entre dans sa 55e année d'existence et continu de porter les valeurs qui nourrissent sa singularité et ses valeurs intrinsèques : une approche humaine, intègre et respectueuse à l'égard du client et de ses propres collaborateurs.

Le groupe est en perpétuelle évolution et transformation, à l'image de nos clients et du marché, sans oublier une remise en cause quotidienne pour aller plus loin, pour continuer de construire et pérenniser ainsi l'institution dans les bonnes, comme dans les moins bonnes périodes.

12 ans de partenariat avec Microsoft

Aujourd'hui, nous sommes en passe de fêter nos 12 ans de partenariat avec Microsoft, un partenariat synonyme de mutation stratégique et de modification profonde de notre ADN originel. Car jusqu'à cette collaboration, nous n'étions qu'intégrateur et éditeur de nos propres solutions. À partir de là, il a fallu changer, s'adapter avec la volonté d'être en cohérence totale avec Microsoft dès le départ. Cependant, ce partenariat nous a permis de garder notre ADN d'éditeur grâce à nos solutions métiers et nos APPS qui viennent compléter le standard D365

Nous sommes très heureux de travailler avec un partenaire qui possède une vision à long termes de ses solutions et qui, pour nous, a fait figure de véritable locomotive ces 12 dernières années. Mais Microsoft, c'est aussi une présence quotidienne pour partager et échanger autour des problématiques de nos clients afin d'y répondre de façon précise et optimale. Un partenariat plus que positif et dans lequel nous continuons d'investir, de capitaliser et poursuivre ainsi notre évolution vers une dimension internationale et cohérente pour le groupe Silverprod.

Evolution du Marché et les besoins

Nous travaillions actuellement avec des clients qui sont dans un univers très exigeant en termes de métier, positionnés sur des marchés à fort rayonnement international, avec des problématiques de groupe en mouvement et qui recherchent au travers de nos produits et de nos prestations une véritable valeur ajoutée, avec en ligne de mire des gains de parts de marché et de compétitivité. Cette réalité constitue pour nous un véritable challenge permanent, aussi bien technologiquement, qu'économiquement. Nous contraignant ainsi d'être doté d'outils technologiques et fonctionnels adaptés, d'équipes particulièrement compétentes capable de faire le lien avec le métier concerné par chaque demande.

Silvermind

C'est de ce constat qu'est née en 2018 le pôle de conseil intégré Silvermind. Plus qu'une marque, il s'agit d'une équipe d'expert prête à accompagner les entreprises lors de leur transformation digitale et les aider également à optimiser leur performance et leur production. Nos spécialistes interviennent à chaque phase des projets qui leurs sont proposés : Avant, avec l'étude de l'ensemble du système d'information et son organisation ; pendant, en accompagnant la transformation et la mise en place des process et après, avec par exemple la mise en place de KPI couplés à l'optimisation de l'organisation établie.



Jérôme Duchesne

Directeur Associé
www.syd.fr
jerome.duchesne@syd.fr
06 69 04 91 55

Chez SYD nous accompagnons les entreprises de tous secteurs d'activités dans leur transformation digtale, via l'intégration de l'ERP Microsoft Dynamics.

Cela fait bientôt *20 ans* que je fais ce métier et je suis toujours autant passionné par la découverte des processus métiers propres à chacun de nos clients. L'intégration de l'ERP et du CRM nous permet une immersion complète au cœur de leurs systèmes de gestion, d'en comprendre les rouages, ce qui est toujours très enrichissant.

Culture & ADN

Notre culture du « *Care* », c'est l'ADN même de SYD et c'est ce qui nous distingue de nos concurrents. Nos valeurs : *Respect, Solidarité, Intégrité* régissent nos relations au quotidien au sein de l'entreprise et avec nos clients.

Le bien-être ne s'arrête pas à nos murs, nous prenons tout particulièrement soin de nos clients et partenaires : leurs problématiques et leurs enjeux deviennent naturellement les nôtres. Un projet ERP ou CRM, c'est avant tout une aventure humaine.

SATISFACTION CLIENT
Certifié ScoreFact ERP et CRM (5 ans)

J'ai tenu à ce que nous soyons accompagnés par *ScoreFact®* depuis 5 ans, pour mesurer la satisfaction client, dans une démarche d'amélioration continue.

La démarche est exigeante. Un des indicateurs particulièrement important pour moi est la notation du support utilisateur. Un projet d'intégration « livré » n'est que le début d'une longue relation. La qualité du support et notre réactivité sont fondamentaux.

Aujourd'hui nous sommes dans un monde de l'immédiat, et nos clients ont besoin que nos équipes techniques et fonctionnelles soient en capacité de répondre à cet enjeu.

Pour cela, notre équipe est composée de consultants fonctionnels avec de fortes expériences métier dans chaque domaine (gestion à l'affaire, approvisionnements, supply chain, ventes, finance…) et d'experts techniques à la pointe des dernières technologies.

RSE & Engagements

A titre personnel et à l'échelle du Groupe, nous sommes particulièrement conscients de la responsabilité des entreprises en matière de RSE. Dans le cadre de notre engagement sociétal, nous avons créé la *fondation SYD,* il y a 11 ans sur laquelle est versé 10 % du résultat du Groupe chaque année. Cette somme a vocation à financer des projets caritatifs, sociétaux ou environnementaux proposés et portés par nos collaborateurs.

J'ai pour ma part porté plusieurs projets via la Fondation, dont une contribution au financement d'un « Café Joyeux » à Nantes. Café Joyeux est une famille de cafés-restaurants qui forme et emploie des serveurs et cuisiniers porteurs d'un handicap mental ou cognitif. J'ai été tout particulièrement touché par cette association et avais vraiment à cœur de les aider via notre fondation.

Références

LACROIX · CMPO · claranet · airseas · PRESTO · OCEA



Nicolas Fleurent

Président
www.tsiky.fr
nicolas@tsiky.com
06 62 12 92 21
47, rue du général Leclerc
78 380 Bougival

Fondée en 2016, Tsiky (sourire en malgache) représente une nouvelle génération d'intégrateurs Microsoft Dynamics, exclusivement dédiés à la mise en œuvre de Microsoft Dynamics 365 Customer Engagement (CE) et à son exploitation optimale.

Le meilleur CRM du marché en 2022

Experts du CRM, nous évaluons régulièrement l'ensemble du marché. La plateforme Microsoft Customer Engagement est un choix serein, porté par une solution fonctionnellement riche, performante et un environnement Microsoft incomparablement large. Notre monoculture Microsoft est une vraie stratégie, réfléchie et structurée.

Potentiel fréquemment sous-exploité

Faute d'un partenaire spécialisé et engagé, Dynamics 365 CE est souvent sous-exploité, tirant peu profit de l'environnement Microsoft et insuffisamment intégré aux ERP et autres sources de données. Le périmètre de la solution est effectivement large : Sales, Customer Services (omnichannel), Field Services, Marketing, etc. Notre énergie est concentrée sur la maîtrise parfaite de cette plateforme de transformation digitale et nous vous garantissons les meilleurs retours sur investissement.

Une expertise dédiée
CRM et Dynamics 365

Mettre en œuvre un CRM nécessite des compétences métier et une approche spécifique, différentes notamment des ERP. Nous avons plus de 20 ans d'expertise dans l'accompagnement des entreprises pour faire du CRM un outil de croissance. Chaque année, nous suivons l'intégralité des mises à jour techniques et fonctionnelles, un engagement lourd mais indispensable à la bonne exploitation de votre investissement. Nos clients sont à votre disposition pour échanger sur nos compétences et les valider.

ADN et approche du marché

Nous savons que la satisfaction client est un facteur de croissance. Pour cela, notre culture est axée sur le client, avec lequel nous établissons une relation de confiance et de proximité. Notre taille et notre spécialisation favorisent l'agilité et les échanges de fond. Nous sommes réellement à votre écoute et engagés dans l'atteinte de vos objectifs.
Il en résulte une recherche permanente de ROI rapide, de rythme dans les projets, de flexibilité et d'innovation. Les études publiées par ScoreFact démontrent un fort niveau d'attente autour de ces valeurs et de ces engagements.

Tsiky intervient sur les nouveaux projets et sur la dynamisation de projets existants.
Nous travaillons également en mode Partner To Partner (P2P) en partenariat avec les intégrateurs ERP.

Références

Hso · TOTAL · Alkane Consulting

Awards 2022
Promouvoir l'excellence

Les Awards valorisent les initiatives développant conjointement la satisfaction des clients, la meilleure exploitation des solutions Microsoft Dynamics 365 et la croissance de l'écosystème. L'objectif est de favoriser l'émulation entre intégrateurs, pour le bénéfice partagé des clients et des fournisseurs.

La remise des trophées est organisée par le DysnClub.

AWARDS INNOVATION

Les Awards Innovation mettent en valeur des approches, techniques et produits innovants déployés par des intégrateurs et ISV français.

L'évaluation est réalisée sur dossier par une commission présidée par le DynsClub. Le dossier est présenté par le client et son fournisseur.

Participation : Dossier de candidature.
Information : Panorama ou du DynsClub

AWARDS SATISFACTION

Les Awards de la satisfaction mettent en valeur des prestataires et ISV particulièrement performants en matière de satisfaction client.

L'évaluation est factuelle. Les données sont issues des audits de certification ScoreFact et benchmarkés avec les résultats moyens de l'écosystème, révélés par l'enquête nationale du Panorama.

Participation : Certifiés ScoreFact
Information : ScoreFact



CIO LE MONDE INFORMATIQUE Distributique

DynsClub

A propos du Dynsclub

Le DynsClub est le Club Utilisateurs Microsoft Dynamics France. Il s'agit d'une association loi 1901 indépendante, qui rassemble les sociétés utilisatrices des solutions Microsoft Dynamics en France.

La mission première du Club est d'accompagner ses membres dans l'utilisation des solutions Dynamics en organisant le retour d'expériences et le partage de bonnes pratiques entre sociétés utilisatrices. Le Club aide également ses membres dans leurs projets, en leurs apportant, autant que possible, des réponses fonctionnelles et techniques.

Pour mener à bien cette mission le DynsClub fédère une communauté d'échange entre les Clients, Microsoft et les prestataires informatiques formant l'écosystème Dynamics.



Que peut concrètement vous apporter le Club

- Pour le prix d'une journée de consulting, vous pouvez participer pendant une année aux réunions du Club et ainsi échanger avec d'autres membres, évoluant dans le même secteur d'activité, ou partageant vos centres d'intérêt.
- Vous recherchez une information, vous avez une question fonctionnelle ou technique, vous rencontrez une difficulté, le forum du Club vous permet de lancer un appel auprès des autres membres.
- Le Club vous tient informé des évolutions Produits à venir ou en cours de réalisation par Microsoft et les éditeurs de solutions sectorielles. Il relaye auprès de Microsoft les attentes de ses membres utilisateurs des logiciels Dynamics.

Adhérez au Club

Devenez membre du Club et rejoignez la communauté Dynamics. Venez échangez avec les autres membres et plus encore…

https://dynsclub.fr/je-minscris/

Soyez Informé

Abonnez-vous à notre page LinkedIn pour ne rien manquer de l'actualité du monde Dynamics et de l'agenda de nos futurs événements

https://www.linkedin.com/company/dynsclub/

Contactez-nous

Vous souhaitez nous poser une question, participer gratuitement à une réunion du club, rencontrer des adhérents et juger par vous-même de la valeur ajoutée du Club

https://dynsclub.fr/contact/



Label de référence Customer Satisfaction

ScoreFact CUSTOMER SATISFACTION CERTIFIED

www.ScoreFact.com
contact@ScoreFact.com

ScoreFact®

A propos de ScoreFact®

Organisme de Certification

ScoreFact est un des principaux organismes de certification de la Customer Statisfaction en Europe. Nous fournissons aux écosystèmes du digital les données essentielles à la Satisfaction, l'Innovation et la Croissance.

Bénéfice ENTREPRISES

Le Label ScoreFact facilite les investissements des entreprises. Vous bénéficiez d'une information objective sur l'engagement qualitatif et le taux de satisfaction généré par les prestataires. Vous rationalisez vos décisions. Vos projets sont sécurisés.

Bénéfice INTÉGRATEURS, ISV

Le Label ScoreFact conjugue deux bénéfices. Bien informé sur les attentes de vos clients, vous agissez avec précision. La satisfaction progresse, impactant la solidité de votre ARR. Parallèlement, le Label développe votre attractivité marketing et commerciale. Les ventes augmentent.

Bénéfice EDITEURS

La généralisation du Label ScoreFact fait progresser individuellement et collectivement les intégrateurs constituant les écosystèmes. Conjuguée à des initiatives comme le Panorama, la communauté se développe autour de valeurs fortes, favorisant la satisfaction, l'innovation et la croissance.


DynsClub