

Optimisation des processus métier

Poser les « derniers jalons » de la productivité d'entreprise

Novembre 2006



L'avancée des systèmes de productivité d'entreprise, conçus pour vos collaborateurs

Table des matières

Présentation	4
Introduction : constat de la situation actuelle	5
Comment en sommes-nous arrivés là ?	6
Processus métier : cas pratiques	6
Relier les individus et les systèmes	7
Réaligner les systèmes pour refléter les véritables méthodes de travail des collaborateurs	8
L'expérience	8
Les méthodes de travail	9
Travailler ensemble au sein de l'entreprise : Microsoft Dynamics™ et Microsoft® Office	11
Poser les derniers jalons de la productivité	12
Poser les derniers jalons de la productivité : cas pratiques.	12
Gestion des opportunités : adopter une approche intégrée	13
Efficacité marketing : de la recherche de prospects à la conclusion de contrats ..	14
Accéder aux données financières dans toute l'entreprise	14
Optimiser les performances de la chaîne logistique	16
Solutions pour optimiser la productivité au niveau des processus métier	18
Conclusion	19

Présentation

Depuis le milieu des années 90, les entreprises, les gouvernements et autres organisations d'envergure dépensent des milliards dans la mise en œuvre de systèmes ERP, CRM et de gestion de la chaîne logistique. Leur objectif ? Redéfinir les processus de travail, éliminer les inefficacités, augmenter la productivité et faciliter les changements dans l'entreprise. Les efforts entrepris jusqu'à aujourd'hui présentent un bilan contrasté. Il apparaît clairement que la productivité mondiale a connu une augmentation constante, et que de nombreuses entreprises doivent leur survie à des améliorations qui auraient été impossibles sans les changements radicaux apportés aux systèmes de gestion des processus métier. Cependant, les promesses escomptées, à savoir l'augmentation fulgurante de la réussite commerciale en terme de rapidité, de profitabilité et d'efficacité avec un minimum d'effets négatifs sur l'activité, se sont révélées trop optimistes pour certains ou carrément fantaisistes pour d'autres.

Comment expliquer ce phénomène ? Pourquoi tant d'efforts déployés à si grande échelle se sont-ils si souvent traduits par d'aussi maigres résultats ? L'approche adoptée comporte-t-elle des faiblesses intrinsèques ? Notre approche actuelle omet-elle de prendre en compte des éléments fondamentaux de la gestion des processus métier ? Mais surtout, existe-t-il une autre manière d'appréhender les processus métier ? Une manière permettant de conserver les aspects positifs d'un changement à grande échelle, tout en minimisant ses faiblesses et en cherchant une solution aux objectifs non atteints ?

Chez Microsoft, nous unissons nos efforts dans ce but. Pour aider les entreprises à développer leur flexibilité et leur productivité au sein de l'économie mondiale, nous sommes intimement persuadés qu'il faut miser sur chacun de leurs collaborateurs. Comment ? En les dotant d'outils qui leur permettent à la fois d'améliorer leur efficacité et de se concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée. Pour cela, il est indispensable de faire appel à une nouvelle génération de logiciels.



Introduction : constat de la situation actuelle

Les systèmes de gestion d'entreprise tels que les systèmes ERP (progiciels de gestion d'entreprise), SCM (gestion de la chaîne logistique) et CRM (gestion de la relation clients) sont monnaie courante dans le monde de l'entreprise. D'une manière générale, ces systèmes offrent des avantages non négligeables. En définissant et en automatisant nos pratiques commerciales clés, nous serons en mesure de travailler de manière plus efficace, de réduire nos coûts, de développer notre flexibilité et d'améliorer notre compréhension des éléments moteurs de l'activité, quelle que soit leur importance.

Ces systèmes de gestion d'entreprise ont, dans une large mesure, tenu leurs promesses. Les entreprises ont réalisé des millions de dollars d'économies en procédant au remplacement des technologies obsolètes et des systèmes sur support papier, sans oublier l'intégration des systèmes hétérogènes, afin de supprimer la duplication des tâches et d'améliorer la cohérence des informations.

Cette réussite n'a pas été sans difficultés. La mise en œuvre des systèmes de gestion d'entreprise tend cependant à être plus coûteuse et plus longue (parfois beaucoup plus longue) que prévu. De même, ces systèmes peuvent s'avérer difficiles à définir, à créer, à entretenir et à faire évoluer.

...D'après le cabinet AMR Research, les entreprises n'accordent des licences d'utilisation de leur système ERP qu'à 15 % de leurs collaborateurs. Parmi eux, 46 % ne s'en servent pas.¹

Même après tous les efforts déployés pour la mise en œuvre d'une solution métier stratégique, telle qu'ERP ou SCM, bon nombre de ces systèmes présentent encore des inconvénients qui constituent de véritables obstacles pour pouvoir exploiter tout le potentiel des entreprises. Chez Microsoft, nous avons relevé notamment :

- **Faible taux d'adoption.** Les collaborateurs sont réticents à adopter de nouveaux systèmes complexes. Plus le nouveau système est complexe, plus la réticence des collaborateurs est forte.
- **Adoption partielle.** Malgré tous les efforts déployés par les entreprises pour définir et rationaliser au maximum les processus, de nombreux collaborateurs n'utilisent que les fonctions de base du système. Ils n'en tirent donc pas pleinement parti.
- **Période de formation longue.** Les systèmes complexes nécessitent souvent au moins deux semaines d'apprentissage. Il faut parfois compter jusqu'à un an pour maîtriser leur utilisation. Ce facteur n'est pas sans incidence pour les collaborateurs qui apprennent à utiliser un système : pendant qu'ils aident leurs collègues à s'en servir, ils ne se concentrent pas sur leurs tâches et ne participent donc pas à la progression de l'entreprise.
- **Faible taux de pénétration.** Devant le haut niveau de spécialisation requis pour l'exploitation et la maintenance de ces systèmes, l'objectif initial d'étendre leur accès à l'ensemble de l'entreprise finit souvent par s'évanouir.

D'après le cabinet AMR Research, les entreprises n'accordent des licences d'utilisation de leur système ERP qu'à 15 % de leurs collaborateurs. Parmi eux, 46 % ne s'en servent pas.¹ Comment ces systèmes peuvent-ils contribuer à transformer les entreprises quand seul un collaborateur sur 15 les utilise ? Résultat : De nombreuses entreprises continuent de s'appuyer sur des systèmes improvisés et non intégrés pour stocker les données relatives aux transactions et aux changements de processus. Il est donc difficile de trouver et d'accéder aux informations, d'où une productivité plus faible. Face à ces problèmes, un constat s'impose : une part importante des profits escomptés reste à atteindre.

¹AMR Research - Rapport Market Analytix : "Application Spending Series, The Enterprise Resource Planning Spending Report", 2005-2006, de Bob Locke, Jim Shepherd et Wendy Davis.

Comment en sommes-nous arrivés là ?

De multiples raisons peuvent expliquer l'incapacité des systèmes de gestion d'entreprise à atteindre leur potentiel maximum. Cependant, le problème se résume principalement à la manière traditionnelle dont ces systèmes sont conçus et déployés. Généralement, la première étape consiste à analyser le processus métier, définir ses caractéristiques uniques et concevoir un système capable de le capturer, de le rationaliser et de le standardiser. Cette étape finit souvent par ressembler à une mission de conseils en gestion : les consultants se rendent dans les différents services, interrogent tous les collaborateurs associés de près ou de loin au processus et essaient de comprendre le rôle de chacun ainsi que le flux du processus au sein de l'entreprise. À l'aide des informations que leur transmettent les consultants, les ingénieurs tentent de reprogrammer la plateforme ERP choisie pour refléter ce processus à la fois unique et complexe. Malheureusement, d'ici la mise en œuvre du système, l'activité aura évolué et les processus automatisés seront devenus soit obsolètes soit inadaptés aux méthodes de travail des collaborateurs de l'entreprise.

Résultat ? Un processus métier unique et complexe, qui se traduit par un environnement de développement lui-même inhabituel et complexe, produisant un système de gestion d'entreprise d'une extrême complexité.

Dans le cas particulier des ERP, on pense que la plupart des clients ont des cycles de planification et de développement plus longs. Cela a pour conséquence un système difficile à appréhender et à utiliser, et dont la mise en œuvre, le fonctionnement et le remplacement s'avèrent particulièrement coûteux.

Une solution incomplète

Jusqu'à présent, nous avons dressé un bilan des solutions de gestion d'entreprise en nous basant sur le contexte de la solution : à savoir, dans quelle mesure les systèmes créés ont réussi ou échoué. Cependant, en limitant notre analyse aux systèmes actuels, nous risquons de passer à côté de la question.

Comment le processus transactionnel fonctionne-t-il vraiment ? Existe-t-il des éléments du processus que les systèmes ERP sont incapables de capturer ? Si tel est le cas, quels sont les coûts liés à l'incapacité de capturer le véritable processus métier ? Enfin, est-il possible de changer les méthodes de conception de nos systèmes afin de refléter nos objectifs, augmenter notre productivité et améliorer notre compréhension des véritables éléments moteurs de notre activité ?

Processus métier : cas pratiques

Le processus capturé lors de la création des solutions traditionnelles de gestion d'entreprise n'est que la partie émergée de l'iceberg. Parmi les autres éléments essentiels à la réussite d'une transaction, citons les suivants :



Conception adaptée : Quel est l'ensemble complet des tâches qu'effectuent vos collaborateurs ? Cela n'englobe pas seulement les processus métier formels mais aussi les décisions, les idées, la résolution de problèmes, la collaboration, c'est-à-dire l'ensemble complet des tâches effectuées au quotidien au sein de l'entreprise.



Connaissance institutionnelle : Quels sont les meilleurs moyens d'utiliser pleinement la force de votre entreprise, dont son développement produit, son marketing, son image sur le marché, ses atouts clés, etc., lors d'une transaction ?



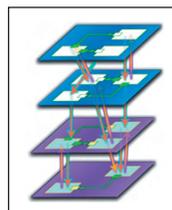
Connaissance individuelle : Que savent les collaborateurs associés à une transaction de ses spécificités (réussites passées, sources de tension, obstacles à éviter, qualité des relations, etc.) ? Par essence, elles constituent les éléments clés impactant chaque vente, achat ou autre transaction.



Communications : D'après plusieurs études, chaque transaction réalisée dans le cadre d'une activité classique nécessite en moyenne 5 à 6 communications (appels téléphoniques, courriers électroniques, fax). Comment assurer le suivi des diverses communications pour conserver toutes les traces des étapes de la transaction ?



Collaboration : Quel que soit leur degré de complexité, la plupart des transactions ne se limitent pas à une seule relation individuelle entre le collaborateur et le client. Au contraire, elles impliquent plusieurs individus ou équipes de divers services (finances, ventes, service client, ingénierie, fabrication, gestion de projet, etc.) Dans quelle mesure chaque partie prenante peut-elle accéder et contribuer au processus ?



Changement : Chaque transaction est unique. Les entreprises sont en constante évolution. Une solution de gestion d'entreprise ne devrait-elle pas prendre en compte ces deux facteurs de changement ? En plus des informations standardisées, ne devrait-elle pas aussi vous offrir la flexibilité nécessaire pour enregistrer les différences entre chaque transaction ?



Êtes-vous **people ready** ?

Ces éléments sont de toute évidence des composants essentiels dans les processus métier du monde de l'entreprise. Cependant, en raison de la philosophie sous-jacente des systèmes traditionnels en matière de conception, ces derniers ne sont pas adaptés pour y faire face. La plupart des entreprises continuent donc de s'appuyer sur des systèmes non intégrés, au cas par cas, pour conserver les informations relatives aux transactions spécifiques et aux changements de processus. Il en découle une apparente inefficacité ainsi qu'un manque de visibilité client, ce que cherchent justement à éviter à tout prix les entreprises.

Relier les individus et les systèmes

Dans le monde de l'entreprise, l'idée de doter les individus d'outils efficaces et d'améliorer la productivité des employés n'est pas un concept nouveau. Depuis des années, les livres à succès sur la gestion d'entreprise vantent les avantages de l'augmentation de la productivité individuelle par la valorisation des équipes. Il s'agit cependant d'une nouvelle approche pour concevoir la façon dont les entreprises peuvent utiliser la technologie afin d'améliorer la productivité des processus métier.

Au cours des dix dernières années, des logiciels ont permis non seulement de relier entre eux des îlots d'information déconnectés mais aussi de doter les individus de puissants moyens de communiquer, de collaborer et d'accéder aux données clés. En plus d'exploiter les technologies actuelles, il est temps de créer des logiciels capables d'aider les collaborateurs à s'adapter à un environnement de travail en constante évolution et surtout à s'y épanouir.

Outre les innovations matérielles et en réseaux sans fil, les avancées effectuées au niveau de la reconnaissance de schémas types, de contenus intelligents, de la visualisation et de la simulation permettent toutes de repenser la façon dont les logiciels peuvent aider les individus dans leurs tâches quotidiennes. Il s'agit d'un objectif de taille. Non seulement parce que la technologie a été créée pour faire de cet objectif une réalité mais aussi parce que les méthodes de travail évoluent.

Bon nombre de processus métier ne peuvent exister s'ils sont seuls ou isolés. Prenons un exemple : dans le cadre de son travail, une personne chargée des commandes clients est amenée à créer des documents, effectuer des recherches sur le web, entretenir des relations avec les clients par courrier électronique, messagerie vocale ou fax, collaborer avec ses collègues au moyen d'outils de messagerie instantanée, participer à des réunions virtuelles avec des membres de l'équipe en déplacement, etc. Cette même personne passe du temps sur des logiciels métier structurés afin de pouvoir, entre autres, saisir et visualiser des commandes ou imprimer des rapports. Les collaborateurs qui sont associés à la finalisation des processus métier ne devraient plus avoir à travailler dans ces deux mondes différents : les logiciels de processus métier et les logiciels de productivité personnelle. Pour exploiter pleinement leur potentiel de productivité, les entreprises doivent faire fusionner ces deux mondes en un seul, parfaitement homogène.

Et si nous développons un système logiciel capable de saisir l'ensemble des méthodes de travail des collaborateurs de l'entreprise et ce, d'une manière adaptée à chacun et à chaque fonction ?

Réaligner les systèmes pour refléter les véritables méthodes de travail des collaborateurs

Avec l'évolution des applications métier, deux environnements de travail sont apparus et se sont imposés. D'un côté, le monde des logiciels d'automatisation des processus métier, où les processus de comptabilité, ventes et production sont automatisés. De l'autre côté, le monde des logiciels de productivité personnelle, où les outils tels que le traitement de texte, le courrier électronique, le tableur et l'Internet sont indispensables à l'exécution des tâches quotidiennes de chaque utilisateur.

D'après Gartner, Inc., seuls les fournisseurs qui redéfinissent les processus en partant de l'individu feront figure de leaders de la catégorie « Process of Me ». Pour cela, il leur faut combiner la définition des processus avec des outils permettant précisément aux individus de définir de façon flexible des processus spécifiques.¹

Selon l'IDC, les professionnels qui traitent beaucoup d'informations en entreprise ou "knowledge workers", passent en moyenne 48 % de leur temps de travail à rechercher et à analyser des informations, ce qui représente un coût de 28 000 dollars par collaborateur et par an.² Le temps que consacrent vos collaborateurs à rechercher les informations, à gérer et à organiser les documents et à s'assurer que leur équipe dispose des données nécessaires pourrait être plus judicieusement employé pour l'analyse, la collaboration, la compréhension métier et autres tâches à forte valeur ajoutée.

L'expérience

Comme expliqué précédemment, le haut degré de spécialisation des processus constitue l'un des principaux obstacles à une adoption massive des systèmes de gestion d'entreprise. De par leur nature, ces systèmes nécessitent un fort engagement, une solide formation et une interaction continue de la part des collaborateurs qui souhaitent maîtriser leur utilisation. De ce fait, seules quelques personnes ont la possibilité de se concentrer sur l'apprentissage et l'utilisation de ces systèmes. D'après notre analyse, cet obstacle non négligeable à l'utilisation des systèmes entraîne un effet déplorable : la plupart des personnes qui travaillent au sein de votre entreprise, qui ont besoin des informations capturées par ces systèmes ou qui n'entretiennent qu'une relation secondaire par rapport aux processus que gèrent ces systèmes sont amenées à recueillir les informations ou à fournir des données par des canaux de communication

parallèles. De ce fait, une masse importante d'informations reste inaccessible aux personnes qui en ont besoin pour effectuer leur mission ; chaque groupe crée et entretient selon ses besoins des espaces d'informations isolés ; au lieu d'être rationalisés, des processus sont morcelés, compartimentés entre les divers groupes de travail, ce qui nécessite un énorme investissement informatique pour intégrer les résultats. Là encore, cet état de fait explique que l'utilisation de la puissance de ces systèmes soit placée dans les mains de quelques spécialistes au sein de l'entreprise.

Pour Microsoft, chaque individu dans l'entreprise a besoin d'une expérience utilisateur qui représente véritablement son mode de travail. Considérez les différents besoins des acteurs de l'entreprise : ceux du directeur financier qui doit accéder à tout moment aux informations financières, ceux de l'expert-comptable qui doit traiter des opérations complexes, ceux du directeur marketing dont la fonction s'appuie principalement sur la collaboration ou encore ceux d'un commercial qui doit accéder aux informations sur le client, la disponibilité des produits ou les ventes.

Chacune de ces personnes interagit avec vos systèmes métier de diverses manières. C'est pourquoi il est important de disposer d'une infrastructure capable de s'adapter et de fournir les informations et les processus d'une façon qui reflète le plus fidèlement possible les modes de travail et les besoins. C'est ce que signifie l'expression « poser les derniers jalons de la productivité » : aider tous les collaborateurs à participer à la réussite générale de l'entreprise.

« C'est le meilleur de deux mondes : le monde du travail collaboratif et le monde des logiciels financiers réunis. »

Bill Gates
Président et Architecte logiciel en chef
Microsoft Corporation



¹2006 Gartner, Inc., "Person-to-Process Interaction Emerges as the Process of Me" d'Yvonne Genovese, Jeff Comport et Simon Hayward.

²"The Hidden Cost of Information Work", IDC, avril 2006

Examinons quelques fonctions types au sein de l'entreprise. Ainsi, nous comprendrons mieux comment les divers besoins impliquent des approches différentes au niveau de l'accès aux informations et de l'exécution des tâches.

Les méthodes de travail

Microsoft a mené des recherches approfondies sur la manière dont les individus interagissent avec les systèmes métier pour accomplir leur mission. Grâce à cette étude sur les diverses fonctions au sein de l'entreprise, nous avons pu établir une analyse complète des réalités quotidiennes auxquelles sont confrontés les collaborateurs, du PDG à l'agent d'expédition, du directeur d'entrepôt au commercial.

Le but de cette étude a été de nous aider à concevoir des logiciels et des services qui prennent véritablement en compte la façon dont les individus interagissent dans une entreprise, afin de permettre aux collaborateurs d'exprimer leur potentiel et d'atteindre leurs objectifs.

À chaque collaborateur de l'entreprise correspondent des besoins en informations et des processus métier spécifiques. Examinons trois fonctions afin d'avoir une idée plus précise des différences de besoins : celles du Directeur financier, du Directeur de la chaîne logistique et du Directeur marketing.



Sarah – Directrice financière

« À tout moment, je suis en mesure de connaître les performances actuelles et à venir de l'entreprise et de nos collaborateurs. »

En tant que Directrice financière, Sarah doit endosser de nombreuses responsabilités : en effet, elle dirige les opérations financières de l'ensemble de l'entreprise. En clair, si le revenu et les dépenses sont en jeu, Sarah doit le savoir. Elle doit à la fois avoir une vue d'ensemble de chaque activité de l'entreprise et pouvoir en approfondir le moindre détail. La transparence financière est essentielle pour que Sarah puisse rendre compte de la situation de l'entreprise et diriger les opérations de planification futures avec deux impératifs : minimiser les risques financiers et maximiser la rentabilité à court et à long terme. Par le biais de Sarah, le PDG a une parfaite compréhension de la gouvernance d'entreprise, de la fiscalité, des rapports réglementaires, des investissements, des relations bancaires, de la stratégie d'acquisition et d'une multitude d'autres questions, qui peuvent faire toute la différence au niveau de la croissance de l'entreprise.

Pour être efficace dans son travail, Sarah doit utiliser des systèmes d'information destinés aux dirigeants. Grâce à ces systèmes, elle doit pouvoir analyser les résultats de chaque service et rechercher parmi une masse d'informations les détails préoccupants. Si les revenus, les dépenses ou autres indicateurs clés dépassent les limites acceptables, Sarah doit en être alertée avant que la situation ne devienne incontrôlable. Les rapports financiers doivent être précis et rapides et montrer les aspects spécifiques de l'activité dont elle doit vérifier les performances par rapport aux objectifs fixés. Lorsque les membres du comité de direction ou les autres dirigeants posent des questions, Sarah doit pouvoir leur apporter des réponses étayées, à partir d'informations recueillies sur le terrain. La fonction de Sarah ne se limite pas à une journée de travail classique : elle doit pouvoir diriger les opérations financières de l'entreprise, à tout moment et en tout lieu.



Vincent - Directeur de la chaîne logistique

« Il n'y a rien de tel que le moment présent pour aborder les problèmes. »

En sa qualité de Directeur de la chaîne logistique, Vincent doit s'assurer de la rapidité et de la rentabilité de la livraison des produits. Pour ce faire, il gère les opérations de plusieurs services, notamment les stocks, l'ingénierie, la production, la coordination du site et les expéditions/réceptions.

L'objectif final de Vincent ? Accroître la rentabilité de l'entreprise en expédiant un produit de qualité dans les délais et ce, avec le meilleur service client possible. Assurer l'équilibre des stocks entre les matières premières et les produits finis est pour Vincent un défi quotidien. Un défaut de stock et toutes les parties sont pénalisées. Si, au contraire, les stocks s'accumulent dans l'entrepôt, la rentabilité diminue.

Vincent consacre la majeure partie de son temps à s'entretenir avec ses collaborateurs et à informer toutes les parties des éventuels problèmes de production. Il est également chargé de la planification de la demande, c'est-à-dire qu'il doit maîtriser les objectifs des Ventes et du Marketing afin d'en prévoir les impacts sur l'approvisionnement. Vincent est en outre la personne à contacter en priorité en cas de problème avec la clientèle (non respect de la date de livraison, nouveau client important exigeant que sa commande soit exécutée selon ses directives, etc.). Pour Vincent, la capacité à rassembler les informations des Ventes, de la Production, des Stocks et du Service client est capitale.



Julia - Directrice Marketing

« Les données sont la connaissance, la connaissance est le pouvoir. »

Julia est responsable de l'ensemble de la stratégie marketing de l'entreprise. Elle contrôle l'efficacité des actions marketing et définit les avantages commerciaux liés aux activités marketing en cours. Julia assume de nombreuses responsabilités, de la construction de la marque à l'évaluation des différentes campagnes marketing. Les trois principales missions de Julia consistent à élaborer des outils marketing efficaces, mesurer l'impact des actions marketing sur les ventes et établir un budget pour les futures actions marketing.

Il est parfois difficile de mesurer l'impact des actions marketing d'une entreprise. C'est pourquoi il est encore plus important pour Julia de pouvoir accéder sans restriction aux données de vente clés telles que les analyses de tendances, les habitudes d'achat au niveau régional, les indicateurs de vente, etc. Elle doit se tenir constamment au fait des événements extérieurs à l'entreprise, en surveillant les tendances du secteur, les variations économiques, les comportements d'achat ainsi que les changements au niveau de la concurrence.

L'extension de la marque est une composante essentielle de la stratégie de Julia, visant à accroître l'envergure du marché. Elle cherche donc sans cesse à comprendre comment étendre la commercialisation des produits de son entreprise à de nouveaux marchés. Pour cela, elle organise des réunions de groupes cibles de clients et mesure l'efficacité des campagnes marketing spécifiques au secteur.

Les données constituent de toute évidence la clef de voûte du poste de Julia. Elles lui sont en effet indispensables pour analyser les tendances du marché, mesurer l'efficacité des campagnes en cours et déterminer les orientations à prendre en matière de messages et d'investissements marketing.

Travailler ensemble au sein de l'entreprise : Microsoft Dynamics et Microsoft® Office

Vos équipes doivent au quotidien collaborer avec des personnes se trouvant à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise. Elles doivent par ailleurs bien connaître les clients et les opportunités commerciales. Afin de concevoir un logiciel parfaitement adapté aux tâches effectuées par des personnes et des sociétés spécifiques, il est indispensable de bien comprendre les entreprises modernes et leurs collaborateurs.

Chez Microsoft, nous investissons considérablement dans la compréhension de nos clients ainsi que dans la conception et l'élaboration de solutions qui leur sont destinées. En un an, nous avons réalisé avec 10 000 participants 1 100 études de recherche et d'utilisation dans 43 laboratoires dédiés, répartis sur les sites Microsoft. Nous avons également effectué plus de 1 700 visites par an sur des sites clients afin d'observer leur environnement, leurs méthodes et leur comportement de travail.

Le résultat de cette recherche est ce que l'on nomme le Microsoft Dynamics Customer Model. Grâce à ce modèle, les entreprises disposent d'une description claire des méthodes de travail en leur sein et entre elles. Utilisé comme référentiel pour toutes

les informations et études de la division Microsoft Business sur les processus et les individus, il nous permet de nous assurer que nous nous concentrons bien sur les besoins spécifiques des fonctions ciblées et leurs processus uniques lors de la conception de nos solutions Microsoft Dynamics.

Fort de cette recherche et de sa compréhension des processus métier et des logiciels de productivité, Microsoft vous aide à réunir deux puissants systèmes d'information au sein de votre entreprise, d'une manière plus intuitive et plus complète que jamais auparavant. Conçus pour travailler ensemble selon des méthodes nouvelles, Microsoft Dynamics et Microsoft Office vous permettent d'augmenter le taux de pénétration des données commerciales dans l'ensemble de l'entreprise. De plus, ils offrent des avantages considérables en termes de productivité individuelle, de fidélité client et d'efficacité commerciale.



Poser les derniers jalons de la productivité

En combinant les systèmes logiciels de gestion d'entreprise et de productivité avec Microsoft Dynamics et Microsoft Office, vous bénéficiez des avantages suivants :

- **Augmentation du taux d'adoption** : Microsoft Dynamics est conçu pour offrir aux utilisateurs un aspect et une convivialité à la fois cohérents et familiers, identiques à Microsoft Office. Microsoft Dynamics CRM, par exemple, fonctionne avec Microsoft® Office Outlook®, ce qui permet aux commerciaux de n'utiliser qu'un seul système pour le suivi des opportunités commerciales, des rendez-vous, des communications et des tâches et ce, sans avoir à apprendre un ensemble distinct de processus.
- **Accès étendu** : Microsoft Dynamics fonctionne avec Microsoft® Office Excel® 2007, Microsoft® Office Word® 2007, Microsoft® Office Outlook® 2007 et Microsoft® Office SharePoint® Server 2007, ce qui facilite le partage d'informations commerciales avec les collaborateurs qui en ont besoin. Résultat : chacun est en mesure de prendre des décisions parfaitement éclairées, plus rapidement.
- **Collaboration** : Toutes les personnes et équipes liées à un processus métier spécifique peuvent facilement partager et recevoir des informations commerciales clés de manière centralisée, favorisant ainsi les échanges et la veille économique dans toute l'entreprise.
- **Adaptation** : Mettez en œuvre des solutions Microsoft Dynamics qui soutiennent vos pratiques commerciales. Assurez-vous d'y ajouter des solutions Microsoft Office parfaitement adaptables afin de capturer et d'institutionnaliser les meilleures pratiques commerciales.

« La solution Microsoft a permis d'évoluer vers un processus totalement intégré et automatisé couvrant les différentes étapes de traitement d'une commande jusqu'à l'encaissement des chèques grâce à l'interaction temps réel de l'ERP avec l'ensemble de nos canaux de vente, systèmes logistiques et bancaires »

Eric Battaglia, DSI, Madeleines Bijou

www.microsoft.com/france/

[temoignages/Liste.aspx?Qry=madeleines](http://www.microsoft.com/france/temoignages/Liste.aspx?Qry=madeleines)



Utilisés ensemble, Microsoft Dynamics et Microsoft Office assurent aux entreprises une gestion plus aisée des composantes suivantes :

- **Conception adaptée** : Déployez un logiciel de gestion d'entreprise capable de refléter l'ensemble des tâches effectuées et facile à utiliser.
- **Connaissance institutionnelle** : Approfondissez votre connaissance des processus et partagez-en les subtilités avec le personnel approprié.
- **Connaissance individuelle** : Facilitez l'enregistrement et la publication d'informations liées aux transactions entre les membres des équipes.
- **Communications** : Enregistrez et partagez les messages électroniques pertinents ainsi que d'autres coordonnées afin de conserver les traces de toutes vos transactions.
- **Collaboration** : Faites participer toutes les personnes et équipes impliquées (Finance, Ventes, Service client, Ingénierie, Fabrication, Gestion de projet, etc.) et assurez-vous qu'elles puissent accéder et contribuer aux processus.
- **Changement** : Déployez une plate-forme de gestion d'entreprise capable de s'adapter facilement à chaque situation et à l'évolution des besoins.

Poser les derniers jalons de la productivité : cas pratiques

Pour avoir une meilleure perspective des avantages qu'offre l'intégration de Microsoft Dynamics et Microsoft Office, analysons quelques cas illustrant de véritables processus métier. Chaque entreprise a évidemment ses propres processus métier, impliquant non seulement des équipes différentes mais également des éléments différents de la solution. Cependant, de nombreuses entreprises se retrouveront dans les processus ci-dessous.

Ceux-ci montrent comment Microsoft Dynamics et Microsoft Office offrent aux entreprises une approche unifiée et rationalisée afin d'améliorer les pratiques commerciales.

« Microsoft CRM répond aux nombreux problèmes spécifiques aux premières solutions CRM, qui se sont avérées coûteuses, difficiles à intégrer et dont le taux d'adoption a été médiocre. Microsoft CRM offre un excellent retour sur investissement. Pour l'évolutivité et l'interopérabilité, il est basé sur la plate-forme [Microsoft] .NET. Grâce à son intégration avec Microsoft Office System, le taux d'adoption parmi les utilisateurs a fortement augmenté. Chez certains clients, ce taux a dépassé les 90 % au cours du premier mois. »

Anthone Withers,
Directeur des solutions CRM Monde, Avanade

www.microsoft.com/casestudies/casestudy.aspx?casestudyid=1000003684



Gestion des opportunités : adopter une approche intégrée



En tant que Directrice des ventes et du marketing, Julia doit être capable d'intervenir sur n'importe quel aspect des opérations de ventes et de marketing au sein de l'entreprise. En plus d'analyser les opérations en cours et les ventes, elle doit pouvoir repérer les anomalies au niveau des contrats, favoriser

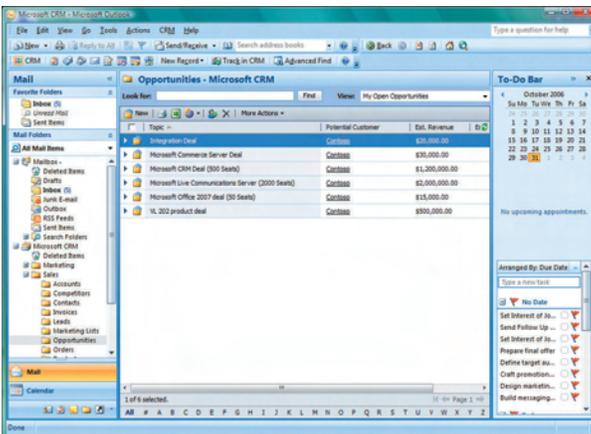
la recherche de prospects, diriger les campagnes marketing et contrôler les résultats des actions de l'entreprise en matière de vente et de marketing.

Avoir une vue d'ensemble

Julia peut consulter tous les matins et d'un seul clic les indicateurs clés qu'elle a établis afin de suivre les ventes quotidiennes et hebdomadaires, ainsi que les ventes par gamme de produits, et ce au travers des gadgets Windows Vista qu'elle a installés sur son poste de travail.

Analyser les opportunités

Grâce à l'intégration de Microsoft Dynamics CRM avec Microsoft Outlook, Julia peut accéder à toutes les opérations et informations relatives aux ventes directement à partir d'Outlook. À la fin de chaque mois, Julia doit surveiller de près les contrats à signer. Elle ouvre Outlook, puis accède à la page des opportunités de Microsoft Dynamics CRM. Elle effectue ensuite une recherche avancée sur les ventes devant se conclure à la fin du mois en question, notamment sur les taux de transformation prévus pour chaque contrat en cours. Grâce à cette recherche, Julia est en mesure de visualiser les opportunités triées en fonction du taux de transformation prévu. Elle peut alors déterminer les opportunités qui ont une forte chance d'aboutir à la fin de ce même mois et celles qui nécessitent une attention supplémentaire.



Repérer les anomalies au niveau des opportunités

Julia ouvre la fiche correspondant à une opportunité incertaine, examine l'historique et constate qu'aucune activité n'a eu lieu au cours des deux dernières semaines. À l'aide d'Outlook, elle planifie rapidement un appel de suivi entre le prospect et le gestionnaire de compte, Michael, pour le jour même.

Michael reçoit la notification sur son périphérique Windows Mobile. Il appelle le prospect, organise un rendez-vous pour le lendemain et effectue la tâche. Michael change le taux de transformation correspondant à cette opportunité dans le tableau des prévisions. Il lui attribue un honorable 70 %.

« Prêt à remporter de nouveaux contrats chez des clients existants plutôt que de dépenser 10 fois plus à essayer de les reconquérir »

Partager les prévisions

Julia retourne maintenant à la liste des opportunités, l'exporte vers Excel et élabore un tableau croisé dynamique. Succinct et simple, ce tableau intègre la visualisation de données. Satisfaite de la mise à jour du tableau de prévisions, Julia télécharge le document sur le site SharePoint afin d'en partager le contenu avec son équipe.

Efficacité marketing : de la recherche de prospects à la conclusion de contrats

Julia revient tout juste d'un salon professionnel et veut enregistrer les prospects et les opportunités qu'elle y a détectés. Elle ouvre Outlook et importe la liste de prospects vers une nouvelle liste marketing dans Microsoft Dynamics CRM. Pour assurer le suivi de ses nouveaux prospects, Julia crée une nouvelle campagne de publipostage à partir de la liste marketing établie lors du salon.

Élaborer une campagne

Julia ajoute à la liste des tâches de Nicole, avec Microsoft NetMeeting®, la tâche d'organiser une réunion avec toute l'équipe afin de créer un message électronique ciblé et personnalisé pour chacun des prospects de la liste. Nicole, l'assistante marketing, prend connaissance de la nouvelle tâche qu'a créée Julia et organise une réunion virtuelle avec les membres de l'équipe marketing et création. Julia anime la réunion virtuelle afin de discuter du contenu avec son équipe. Elle utilise Microsoft® Office Groove® 2007 pour capturer les commentaires et le contenu qui vont servir à l'élaboration du message électronique destiné aux prospects ciblés. Nicole élabore le message et lance la campagne de publipostage via Microsoft Dynamics CRM.

Sélectionner les prospects

Lorsque les clients appellent, les télévendeurs utilisent Microsoft Dynamics CRM pour saisir, suivre et gérer les demandes des clients, leurs préférences et leur historique d'achat, afin de qualifier les projets. L'équipe de télévendeurs qualifie les projets dans Microsoft Dynamics CRM, puis communique leurs coordonnées au gestionnaire de compte approprié. Au moyen d'un formulaire InfoPath, les télévendeurs consignent des informations détaillées sur les clients. Les résultats sont ensuite publiés dans Microsoft Dynamics CRM via XML.

Signer le contrat

David, un gestionnaire de compte, accède à Microsoft Dynamics CRM depuis son périphérique Windows Mobile. Une tâche supplémentaire a été ajoutée à sa liste des tâches. Elle lui indique d'assurer le suivi d'un prospect important. Il contacte le client et signe le contrat. David crée alors une commande dans Microsoft Dynamics CRM, qui duplique automatiquement la commande dans Microsoft Dynamics, le système ERP de l'entreprise. Grâce à ce processus rationalisé et automatisé qui lui permet d'éviter les doublons et de minimiser les erreurs de saisie, l'entreprise de David gagne un temps considérable. La commande est approuvée et traitée le jour même.

Assurer le suivi des opérations

Le processus métier génère une activité d'appel téléphonique dans Microsoft Dynamics CRM à l'attention de Lisa, la représentante locale du service client. Cette activité consiste à effectuer un suivi dans les trois jours afin de s'assurer de la satisfaction du client quant au produit et à la livraison. Lisa appelle le client à l'heure dite pour vérifier que la livraison et le produit ont donné entière satisfaction au client. Elle enregistre les commentaires échangés lors de la conversation avec le client dans l'historique de l'opportunité. De cette façon, elle est sûre que toutes les informations sont centralisées et accessibles.

Mesurer les résultats des campagnes

À la fin de chaque mois, Julia examine son rapport de campagne dans Microsoft Dynamics CRM. Puis, elle élabore une présentation Microsoft® Office PowerPoint® 2007, qui rend compte des revenus générés par les sommes et les ressources investies dans les salons professionnels.

Accéder aux données financières dans toute l'entreprise



En tant que Directrice financière, Sarah établit le plan financier et les objectifs de l'entreprise. Elle doit constamment les comparer avec les performances effectives de l'entreprise. Elle est également chargée d'évaluer la viabilité financière des opportunités. Grâce au tableau de bord en temps réel, Sarah a une parfaite visibilité de chaque service et fournit à l'entreprise les données nécessaires à une meilleure prise de décision.

Au lieu de perdre son temps à assister à des réunions ou à créer et exécuter des rapports sans fin, Sarah se sert de son tableau de bord pour contrôler les indicateurs clés de performance (KPI). D'un seul coup d'œil, elle a un aperçu en temps réel de la

« L'amélioration sensible des performances de l'entreprise entre 2005 et 2006 est en partie due à l'arrivée de Microsoft Dynamics NAV et notamment à la gestion des temps que cet ERP nous a permis de mettre en place. »

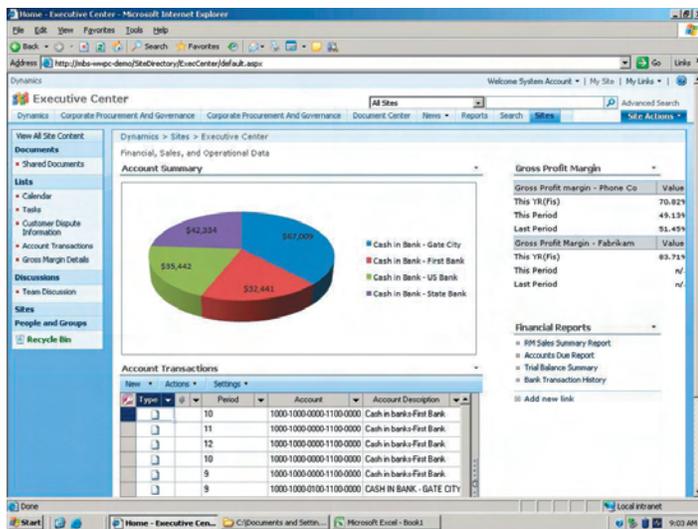
Benoît Péron,
Directeur Financier, TNS Sofres France

[www.microsoft.com/france/
temoignages/Liste.aspx?Qry=sofres](http://www.microsoft.com/france/temoignages/Liste.aspx?Qry=sofres)

situation financière de l'entreprise, de l'état des liquidités, des dépenses par période, de la marge brute, etc. Cela ne permet pas seulement à Sarah de repérer rapidement les tendances ainsi que les points qui peuvent poser problème à court terme ou à l'avenir, cela lui permet aussi de prendre de meilleures décisions et d'effectuer des investissements plus judicieux, pour une croissance rationnelle de son entreprise.

« Prêt à se consacrer pleinement à l'exploitation des opportunités commerciales plutôt qu'au rapprochement des livres de comptes. »

Le tableau de bord de Sarah est paramétré en fonction des orientations de l'entreprise. Outre le flux d'informations en provenance de services extérieurs, Sarah peut visualiser les comparaisons financières dont elle a besoin et peut effectuer en toute confiance des recherches avancées à partir de son tableau de bord.



Sarah préfère visualiser les données au format graphique. Sur la page des éléments financiers, elle se sert de graphiques pour obtenir un aperçu des indicateurs clés de performance : soldes clients, solde de la trésorerie, comptes créditeurs, comptes débiteurs, etc.

Il est également capital pour Sarah de comprendre les résultats de l'entreprise par rapport au budget. Elle peut facilement

sélectionner n'importe quel compte dans la liste des comptes, ce qui déclenche la mise à jour automatique des graphiques et des contenus web associés, établis en fonction du solde de compte et des sommes budgétées.

Accéder aux rapports financiers

Outre une vue instantanée des KPI, Sarah a également la possibilité de visualiser les états financiers détaillés publiés par son équipe dans SharePoint. Tous les cadres et membres du conseil d'administration peuvent accéder à ces états financiers par le biais de leurs portails personnalisés en fonction de leur rôle. Tous les acteurs de l'entreprise ont accès aux informations spécifiques dont ils ont besoin pour une prise de décision éclairée et intelligente.

Rassembler les détails

L'entreprise de Sarah s'efforce d'aligner les dépenses sur les prévisions de revenus. Un domaine visé est l'extension de la nouvelle usine. Sarah souhaite passer en revue tous les détails pertinents. À partir du portail, elle recherche donc toutes les informations qui ont trait à cette décision : les messages électroniques récents, les pratiques recommandées et les documents sur les processus. Grâce à la possibilité d'analyser la question sous divers angles, toujours à partir du portail, Sarah dispose de tous les détails nécessaires pour la prochaine réunion avec le PDG.

Gérer le processus budgétaire

En tant que Directrice financière, Sarah consacre une part importante de son travail à l'établissement du budget annuel. Avec Microsoft Dynamics, elle peut facilement établir un budget de base en copiant les données de l'année en cours dans un nouveau modèle de budget. Il ne lui reste plus qu'à exporter ce modèle sous Excel. Après avoir vérifié les utilisateurs et les autorisations, Sarah peut envoyer par voie électronique son budget au format Excel en pièce jointe à chaque responsable du budget avec les instructions requises pour le remplir. Après avoir renseigné sa partie, chaque responsable du budget la renvoie à Sarah qui, avec ses collaborateurs et les autres directeurs, s'assurera que toutes les décisions budgétaires sont alignées sur les objectifs de l'entreprise. Une fois terminé, le budget approuvé est importé d'Office Excel vers une solution Microsoft Dynamics afin de servir de base pour les mesures financières de l'année suivante.

Recevoir et approuver les notes de frais

L'équipe de Sarah revient d'une conférence. Trois de ses collaborateurs directs envoient leurs notes de frais par le biais du portail. Sarah reçoit une notification par courrier électronique l'informant qu'elle a des notes de frais à vérifier. Elle peut ensuite facilement consulter chaque note de frais pour vérification et approbation.

Optimiser les performances de la chaîne logistique



Grâce à une parfaite compréhension des indicateurs clés de la chaîne logistique, Vincent est à même de prendre des décisions opérationnelles afin de répondre aux objectifs financiers de l'entreprise. L'efficacité de chaque intervenant de son réseau logistique peut être optimisée, de la saisie

quotidienne des commandes ou la gestion des stocks à la collaboration fournisseur ou la gestion des performances en passant par la compréhension métier nécessaire à des résultats optimaux.

Personne ne travaille seul. Quelle que soit la fonction considérée au sein de l'entreprise, vous vous apercevrez à coup sûr qu'elle interagit avec d'autres fonctions dans l'entreprise et dans les équipes ou avec des fournisseurs, des clients et des distributeurs. Une grande part de ces interactions a lieu dans le contexte des processus métier (ex : suivi d'une commande, modification d'une commande, réponse à une demande d'information d'un client, etc.). Chez Microsoft, nous traitons au quotidien ces exceptions liées aux processus métier. L'idée que des logiciels doivent vous aider à traiter ces exceptions n'est certes pas nouvelle dans le domaine des applications d'entreprise. Cependant, c'est pourtant à ce niveau qu'apparaissent de nombreux problèmes de productivité.

À ce stade, il est impossible de dire si nous automatiserons complètement toutes ces exceptions. Pourquoi ? Par définition, l'intelligence humaine est indispensable pour le traitement des exceptions. L'idée d'orchestrer les communications et les collaborations de système à système, de système à personne et de personne à personne afin de vous aider à gérer les exceptions, est un principe essentiel de l'action de Microsoft en terme de solutions de gestion d'entreprise telles que Microsoft Dynamics.

La plupart des processus métier ne sont pas linéaires. La personne qui prend une commande est rarement celle qui la finalise. Tout au long des processus, nous sommes confrontés à des exceptions. Pour les gérer, la clé est la collaboration ; collaboration de personne à personne, collaboration de machine à machine ou collaboration de personne à machine. Pour pouvoir collaborer, nous devons extraire les données de nos applications ERP telles que Microsoft Dynamics et les ajouter dans des applications de productivité telles que Microsoft Office. Prenez par exemple le scénario suivant. Vous verrez comment

les solutions intégrées de gestion d'entreprise et de productivité sont capables d'améliorer la réactivité dans des processus métier où le facteur temps est clé.

Améliorer le traitement des exceptions grâce à la compréhension métier

Vincent est directeur de la chaîne logistique pour un grossiste en fleurs coupées. De taille moyenne, l'entreprise est n° 3 sur le marché de l'Europe de l'Ouest et s'approvisionne en fleurs dans tous les pays d'Europe et du monde. La réputation de l'entreprise s'appuie sur une livraison express des fleurs coupées aux fleuristes. Le délai de livraison entre les producteurs et les fleuristes est souvent de 2 jours, ce qui explique la fraîcheur des fleurs lorsqu'elles arrivent dans les mains du client final.

Travaillant pour le compte d'une PME, Vincent participe souvent à la gestion quotidienne de l'entreprise, notamment pour faire face aux difficultés et résoudre les problèmes. L'entreprise de Vincent importe actuellement une fleur sauvage originaire d'Afrique du nord pour le compte d'une société anglaise de composition florale, qui fournit les Chambres du Parlement et autres établissements royaux à Londres. Il s'agit d'un nouveau client, particulièrement important. Cette expédition réalisée à titre d'essai est capitale : si elle réussit, l'entreprise de Vincent peut espérer de nombreuses commandes régulières tout au long de l'année de la part de ce client.

« Au début, les utilisateurs étaient surpris par la facilité de l'interaction en temps réel entre les différentes filiales et les différents services »

Guillaume Le Lann,
Ingénieur IT, Lexibook

« La possibilité d'alimenter notre intranet basé sur SharePoint en temps réel depuis les informations de notre système de gestion est la base de notre stratégie. Il nous suffit à présent de bien cibler ces informations depuis Microsoft Dynamics AX »

Lionel Baumann,
DSI, Lexibook

www.microsoft.com/france/temoignages/Liste.aspx?Qry=lexibook

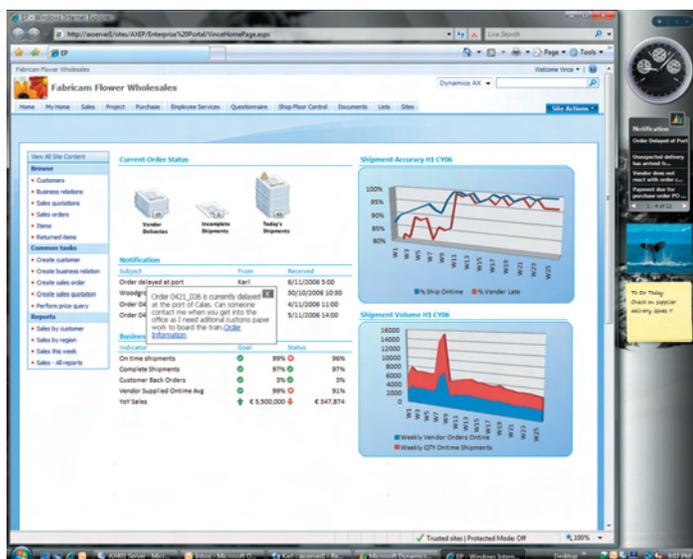


« Prêt à livrer avec un taux de remplissage de 100 % plutôt que de gérer un client mécontent »

Mais voilà qu'un problème surgit. Vincent est informé que le camion est bloqué à Calais. Ce dernier ne peut emprunter le train du tunnel sous la Manche à destination du Royaume-Uni sans les documents d'importation nécessaires pour passer la douane anglaise. Ces documents auraient dû être envoyés directement à la douane anglaise avant l'arrivée du camion. L'urgence de la situation ne fait aucun doute. Si Vincent ne parvient pas à communiquer à temps les documents en question aux agents des douanes anglaises, le camion ne pourra pas emprunter le train et Vincent risque de perdre son nouveau client et son stock de fleurs coupées. Voyons comment une solution intégrant à la fois un logiciel de processus métier et un logiciel de productivité personnelle peut aider Vincent à résoudre ce problème.

Notification et accès aux informations

Vincent arrive au bureau tôt le lundi matin et trouve sur son poste de travail un courrier électronique l'informant du blocage d'une commande. En le lisant, il obtient plus de précisions telles que le numéro de la commande et l'endroit où elle se trouve. Il se connecte à son portail. Quand il est au bureau, il s'agit généralement de sa « page d'accueil ». Grâce à ce portail, Vincent peut d'un coup d'œil visualiser les affaires dont il assure le suivi, telles que les livraisons fournisseurs (les tableaux de bord lui indiquent les fournisseurs qui posent problème). En se basant sur le volume des commandes, il est par exemple capable de déterminer si la fiabilité de ses fournisseurs diminue.



Vu l'urgence des livraisons de fleurs, l'entreprise de Vincent a mis en œuvre un système de suivi très sophistiqué. Basé sur un tablet PC connecté à Internet via une connexion satellite, ce système permet de gérer les livraisons en temps réel. Grâce à Microsoft Office Communicator, Vincent peut communiquer avec le chauffeur du camion bloqué afin d'évaluer la situation actuelle. Le chauffeur lui répond qu'il manque un document pour franchir la douane et lui demande s'il peut le faxer aux douaniers postés à la frontière. Vincent est persuadé avoir déjà utilisé le document en question. À partir de son portail, il lance donc une recherche pour identifier les documents dans Microsoft Dynamics (le système ERP de son entreprise) ainsi que les documents archivés sur son portail qui correspondent à la demande du chauffeur. Effectivement, l'entreprise a déjà rempli ce document auparavant. Vincent renseigne le formulaire requis grâce à Microsoft Word et aux données extraites de son système ERP, s'épargnant ainsi la tâche de devoir chercher parmi tous les formulaires papier ou saisir manuellement les informations obligatoires relatives à l'entreprise et à l'expédition. Grâce à la fonction d'envoi de fax par internet dont dispose son système, il fournit le document concerné au bureau des douanes et résout le problème par la même occasion.

Plus tard, Vincent reçoit une notification générée par Microsoft Dynamics l'avertissant que la cargaison est arrivée à bon port et que la commande a été traitée.

Microsoft pose les derniers jalons de la productivité

Microsoft s'est fixé la mission d'aider les entreprises à profiter des avantages offerts par la combinaison d'un logiciel de gestion d'entreprise et d'un logiciel de productivité en une solution intégrée, capable d'optimiser la productivité de tous. Avec Microsoft, vous êtes assuré que votre investissement vous permettra non seulement de relancer la croissance de votre entreprise mais aussi de vous adapter aux évolutions futures.

- Grâce à la technologie Microsoft, vos collaborateurs sont facilement et rapidement opérationnels. Le temps consacré à la formation et au développement s'en trouve donc réduit, d'où un retour sur investissement immédiat.
- En maximisant vos investissements dans la technologie Microsoft, vous bénéficiez d'un retour sur investissement mesurable.
- Notre méthode de déploiement rationalisée facilite la croissance et la productivité.
- Grâce à l'interopérabilité des technologies et des solutions Microsoft, vous pouvez à la fois réduire les risques liés aux coûts d'intégration et maximiser votre investissement global en expertise Microsoft.

Solutions pour optimiser la productivité au niveau des processus métier

Microsoft Dynamics est une gamme de solutions de gestion d'entreprise, intégrées et adaptables, destinées à automatiser et rationaliser les processus financiers, de la relation client et de la chaîne logistique. Conçues pour offrir une expérience utilisateur cohérente et familière, similaire à Microsoft Office, nos solutions permettent à vos collaborateurs d'optimiser leur productivité et de se concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée de leur mission. Microsoft Dynamics rapproche les individus, les processus et les technologies, pour aider votre entreprise à augmenter sa productivité et son efficacité et vous aider à piloter le succès de votre entreprise.

www.microsoft.com/france/dynamics

Microsoft Office SharePoint Server 2007

Pour les personnes ayant des besoins en collaboration et en partage d'informations, Microsoft Office SharePoint Server 2007 offre des fonctions à l'échelle de l'entreprise, capables de répondre aux principaux impératifs commerciaux (gestion du contenu et des processus métier, simplification des méthodes de recherche et de partage des informations au-delà des frontières, amélioration de la prise de décision, etc.). Combiné à un logiciel de processus métier tel que Microsoft Dynamics pour créer des portails métier et des espaces de travail collaboratifs, SharePoint Server 2007 assure aux utilisateurs un contrôle accru sur leur contenu (affichage en temps réel des performances et mesures commerciales, par exemple). Quant aux administrateurs informatiques, ils bénéficient d'une plate-forme unique pour gérer les applications intranet, extranet et Internet dans l'ensemble de l'entreprise.

www.microsoft.com/france/office/sharepoint

« En centralisant [avec Microsoft Dynamics CRM] les données liées aux prospects et aux clients, les ingénieurs d'affaire bénéficient d'une meilleure efficacité. Lorsque les données clients et activités associées sont enregistrées par un utilisateur, elles sont immédiatement mises à jour dans l'ensemble de l'application. Des contacts qualifiés peuvent être facilement transformés en opportunités sans qu'une nouvelle saisie des données ne soit nécessaire. Ces opportunités peuvent être suivies pendant tout le cycle de vente. »

Franck Yahia,
Directeur des opérations e-merchant, Fotovista

www.microsoft.com/france/temoignages/Liste.aspx?Qry=fotovista

Microsoft Office Professionnel Plus 2007

Grâce à sa puissante palette d'outils, Office Professionnel Plus 2007 permet à vos collaborateurs de travailler plus efficacement. Ses outils de création de formulaires électroniques, de gestion de présence ou encore de messagerie instantanée leur donnent la possibilité de créer, gérer, analyser et partager des informations. Grâce à sa toute nouvelle interface utilisateur, Office Professionnel Plus 2007 offre un meilleur confort d'utilisation et ses fonctionnalités graphiques supplémentaires permettent de créer des documents qui font forte impression. Cette suite Microsoft Office comprend Word, Excel, Outlook, PowerPoint, Access, Communicator, InfoPath et Publisher.

www.microsoft.com/france/office

Microsoft SQL Server 2005

Microsoft SQL Server 2005 est une solution d'analyse et de gestion des données à la fois complète, intégrée et de bout en bout. Grâce à sa plate-forme sécurisée, fiable et productive destinée aux applications de données d'entreprise et de veille économique, cette solution permet à vos collaborateurs d'optimiser leur productivité. SQL Server 2005 offre aux professionnels de l'informatique et aux utilisateurs des outils familiers et puissants, réduisant ainsi la complexité inhérente à la création, au déploiement, à la gestion et à l'utilisation d'applications d'analyse et de données d'entreprise sur un large éventail de plates-formes (appareils mobiles, systèmes de données d'entreprise, etc.) Ensemble complet de fonctionnalités, interopérabilité avec les systèmes existants, automatisation des tâches courantes... SQL Server 2005 constitue une solution de données idéale pour les entreprises de toute taille.

www.microsoft.com/france/dynamics/sql2005_integration.msp

Windows Mobile

Windows Mobile propose des appareils de pointe et faciles d'utilisation qui permettent d'envoyer ou de recevoir des messages électroniques, de naviguer sur Internet et de travailler sur des versions mobiles de la suite Office. Les utilisateurs peuvent se tenir facilement au courant des activités clients et des informations d'actualité par le biais des versions mobiles d'applications métier clés telles que Microsoft Dynamics CRM. Choisissez vos méthodes, vos horaires et vos lieux de travail en toute liberté.

www.microsoft.com/france/windowsmobile

Microsoft BizTalk Server 2006

BizTalk Server 2006 donne aux entreprises la possibilité de créer des processus métier efficaces qui regroupent des systèmes séparés en un ensemble cohérent, capable de relier les systèmes, les données, les processus et les personnes. En optimisant et en rationalisant les principaux processus métier de bout en bout tels que l'OTC (order-to-cash), BizTalk étend les processus de Microsoft Dynamics au-delà de l'application et augmente le retour sur investissement du client. BizTalk Server 2006 comporte en outre 23 adaptateurs d'applications et de technologies intégrées pour la connexion aux systèmes hérités (centraux et milieu de gamme) et aux applications métier (SAP, Siebel, PeopleSoft, Oracle et JD Edwards) afin de prendre en charge les modèles « hub and spoke » (en étoile). Avec sa suite complète d'adaptateurs, BizTalk offre une connectivité riche qui s'adapte aux besoins spécifiques de l'entreprise pour un faible coût, d'où une valeur ajoutée plus intéressante que l'intégration de type « libre-service ».

www.microsoft.com/france/biztalk

Conclusion

Au moment d'évaluer les solutions de gestion d'entreprise qui s'offrent à vous, pensez aux outils que vous devez fournir à chacun de vos collaborateurs pour optimiser leur efficacité. Certaines applications logicielles semblent avoir été conçues pour un monde idéal, où les tâches sont clairement séparées et où les personnes sont toujours à leur poste de travail et connectées au réseau. Dans la réalité, c'est différent : les systèmes doivent fonctionner ensemble tandis que les individus doivent accéder aux données les plus récentes par le biais de diverses applications, même en dehors de leur bureau. Les collaborateurs doivent pouvoir collaborer quel que soit l'endroit où ils se trouvent dans le monde.

Adoptez les deux systèmes d'information les plus puissants au sein de votre entreprise et ce, d'une manière plus intuitive et plus complète qu'auparavant. Microsoft Dynamics et Microsoft Office fonctionnent ensemble selon de nouvelles méthodes afin d'aider vos équipes à accéder aux informations et aux personnes qu'elles recherchent, tout en assurant un niveau de productivité et un service client optimaux. Grâce à l'intégration des systèmes ERP, SCM et CRM à votre activité, combinée aux fonctionnalités de ses produits de collaboration, de messagerie, mobiles et serveurs, Microsoft vous offre une solution contre l'inefficacité des processus de gestion d'entreprise. Dotez enfin vos collaborateurs des outils dont ils ont besoin pour réussir dans le monde de l'entreprise.



Numéro vert États-Unis et Canada 1-888-477-7989

Reste du monde +1-701-281-6500

www.microsoft.com/dynamics

© 2006 Microsoft Corporation. Tous droits réservés.

Microsoft, Microsoft Dynamics et Outlook sont des marques déposées ou des marques de Microsoft Corp. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les noms d'entreprises et de produits mentionnés dans le présent document peuvent être des marques de leurs propriétaires respectifs.

Les informations contenues dans ce document représentent l'opinion actuelle de Microsoft Corporation sur les points traités à la date de publication. Microsoft doit s'adapter aux conditions fluctuantes du marché, et cette opinion ne doit pas être interprétée comme un engagement de sa part. En outre, Microsoft ne garantit pas l'exactitude des informations fournies après la date de la publication.

Ce livre blanc est proposé à titre informatif uniquement. LES INFORMATIONS CONTENUES DANS CE DOCUMENT SONT FOURNIES PAR MICROSOFT SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE.

L'utilisateur est tenu d'observer la législation relative aux droits d'auteur en vigueur dans son pays. Sans préjudice des droits accordés par la législation en matière de droits d'auteur, aucune partie de ce document ne peut être reproduite, stockée, introduite dans un système de récupération des données ou transmise à quelque fin ou par quelque moyen que ce soit (électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre) sans la permission expresse écrite de Microsoft Corporation.

Microsoft peut détenir des brevets, avoir déposé des demandes d'enregistrement de brevets ou être titulaire de marques, droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle portant sur tout ou une partie des éléments qui font l'objet du présent document. Sauf stipulation expresse contraire d'un contrat de licence écrit de Microsoft, la fourniture de ce document n'a pas pour effet de vous concéder une licence sur ces brevets, marques, droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle.