

Série d'Ebooks

## Au-delà du CRM : Guide du directeur financier pour générer des recettes et réduire les coûts en matière de vente

 Microsoft Dynamics 365







1 /

Améliorer l'efficacité des vendeurs et supprimer les tâches manuelles

2 /

Fournir à vos vendeurs des outils pour les aider à travailler avec les clients à distance

3 /

Centraliser les informations sur le compte pour réduire le temps passé sur plusieurs outils

4 /

Simplifier l'excellence opérationnelle

5 /

Donner à votre service de gestion des ventes les moyens d'en faire plus grâce à l'IA et à l'analyse de données



Microsoft offre une solution de ventes complète



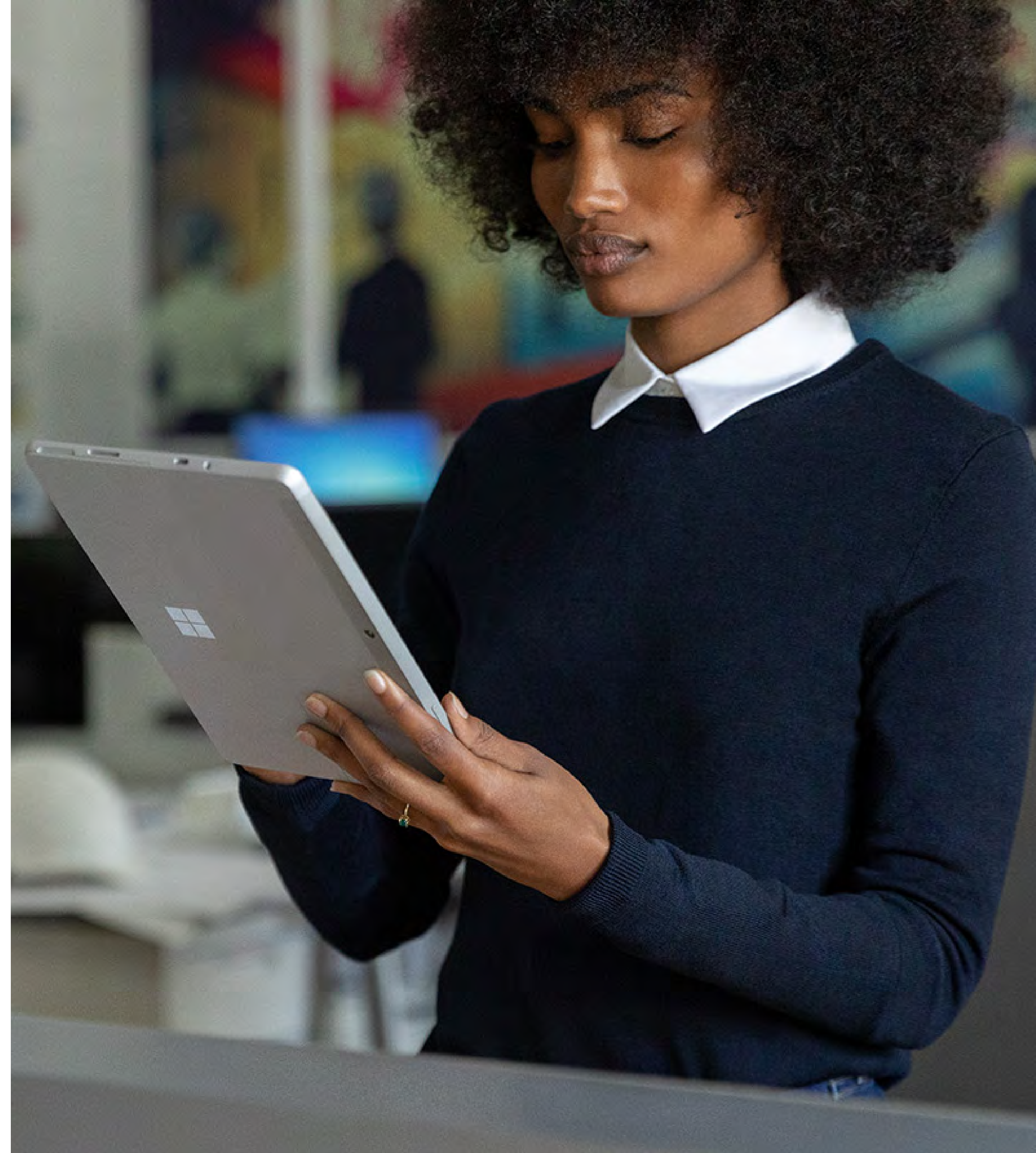
Choisir une pile intelligente pour naviguer dans les réalités de la vente moderne



L'augmentation des coûts. Des prévisions de vente imprécises. Des dépenses imprévisibles, mais toujours nécessaires pour soutenir l'entreprise. Tout ou partie de ces difficultés serait un défi pour n'importe quel directeur financier.

Le remplacement de votre solution CRM par une solution qui unifie les données client et aligne les ventes et le marketing peut faire une grande différence. C'est encore plus important dans un monde où la vente à distance et les expériences numériques deviennent le principal modèle d'interaction. Vous devez toutefois justifier le retour sur investissement et vous assurer de l'adhésion des équipes informatiques.

Dynamics 365 peut vous aider à relever tous ces défis.



## 1. Améliorer l'efficacité des vendeurs et supprimer les tâches manuelles

Les commerciaux peuvent [consacrer près des deux tiers de leur temps](#) à des activités non génératrices de revenus. Les solutions d'automatisation de la force de vente peuvent changer cela. Avec des expériences Office 365 familières, les commerciaux peuvent communiquer et collaborer de manière fluide avec leurs clients et leurs collègues, où qu'ils soient. Une efficacité améliorée augmente la productivité et réduit les coûts. Une aide contextuelle et un processus de vente intelligent basé sur les événements permettent d'obtenir des résultats plus rapidement.

### Témoignage n°1



Rockwell, entreprise mondiale d'automatisation industrielle qui pèse 6,7 milliards de dollars, avait besoin d'améliorer la collaboration entre 1 600 vendeurs, 400 responsables commerciaux et 800 experts en la matière.



Rockwell a réduit les processus manuels, soutenu la vente collaborative et lié la gestion des prospects aux ventes.

[Lire le témoignage >](#)



**Notre équipe commerciale  
utilise Dynamics 365 Sales pour  
répondre aux questions avec des  
informations en temps réel, être  
proactive sur les opportunités  
et obtenir des propositions plus  
rapidement qu'auparavant. »**

Tom Forster

Directeur de la stratégie de vente globale  
et de la préparation commerciale  
Rockwell Automation





Novembre  
2020

Au-delà du CRM : Guide du directeur financier pour générer  
des recettes et réduire les coûts en matière de vente

5



## Outils que les vendeurs utilisent

Rockwell a un taux d'adoption très élevé de Dynamics 365, avec 71 % d'utilisation mensuelle active et une réduction des processus manuels, un meilleur soutien à la vente collaborative et une gestion des prospects davantage liée aux ventes.



## 2. Fournir à vos vendeurs des outils pour les aider à travailler avec les clients à distance

Plus que jamais, vos équipes commerciales doivent être en mesure de guider vos clients et de collaborer avec eux de presque n'importe où. Lorsque vous facilitez la démarche de l'acheteur, les acheteurs réussissent et les vendeurs sont gagnants. Les solutions Microsoft Dynamics 365 sont spécialement conçues pour soutenir la vente à distance grâce à la communication et aux expériences numériques. Ces dernières donnent aux clients davantage de façons d'acheter de manière indépendante, de sorte que les vendeurs sont libres de se concentrer sur les clients qui ont besoin de plus d'attention.

### Un espace de travail unique avec tout ce dont les vendeurs à distance ont besoin



Les réunions virtuelles et la collaboration avec Microsoft Teams permettent de mener des interactions stimulantes et productives avec les acheteurs, dans un environnement privé et sécurisé. Les informations intégrées de LinkedIn Sales Navigator vous aident à trouver et à travailler avec les bons prospects à distance, à prendre des nouvelles plus facilement lors de changements importants, tels que les promotions, et à adapter votre contenu et vos conversations en fonction de ce qui résonne actuellement.

[Regarder une démonstration >](#)



[Dynamics 365 Sales >](#)



[Microsoft Teams >](#)



[LinkedIn Sales Navigator >](#)





### 3. Centraliser les informations sur le compte pour réduire le temps passé sur plusieurs outils

Les ventes dépendent des relations. Cela peut créer une pression intense, que les vendeurs travaillent avec les acheteurs à distance ou en personne. Les équipes commerciales ont besoin de données unifiées pour faire des choix judicieux quant à l'endroit où déployer le temps et le talent.

Les organisations doivent rassembler des données sur leurs clients à partir de toutes les sources disponibles, des licences aux demandes de service en passant par les engagements marketing. Cela les aide à se centrer davantage sur le client, les professionnels du marketing, des ventes et des services obtenant les informations dont ils ont besoin pour personnaliser l'engagement sur tous les points de contact.

#### Témoignage n°2



Dynamics 365 a aidé l'équipe de basket-ball de Miami Heat et l'American Airlines Arena à optimiser leur transformation numérique afin d'obtenir des informations proactives et pertinentes sur leurs clients.



La gestion des données de bout en bout connecte des sources de données disparates pour créer un engagement de marque unifié pour les clients, les partenaires et les collaborateurs.

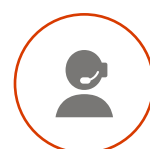


Dynamics 365 Customer Insights permet une compréhension approfondie des fans dans une vue à 360 degrés avec chaque point de contact, ce qui permet à l'organisation de prévoir la fréquentation et les revenus plusieurs mois à l'avance avec seulement, une marge d'erreur de seulement 3,5 %.

[Lire le témoignage >](#)



[Dynamics 365  
Sales >](#)



[Dynamics 365  
Customer Insights >](#)



[Power Apps >](#)



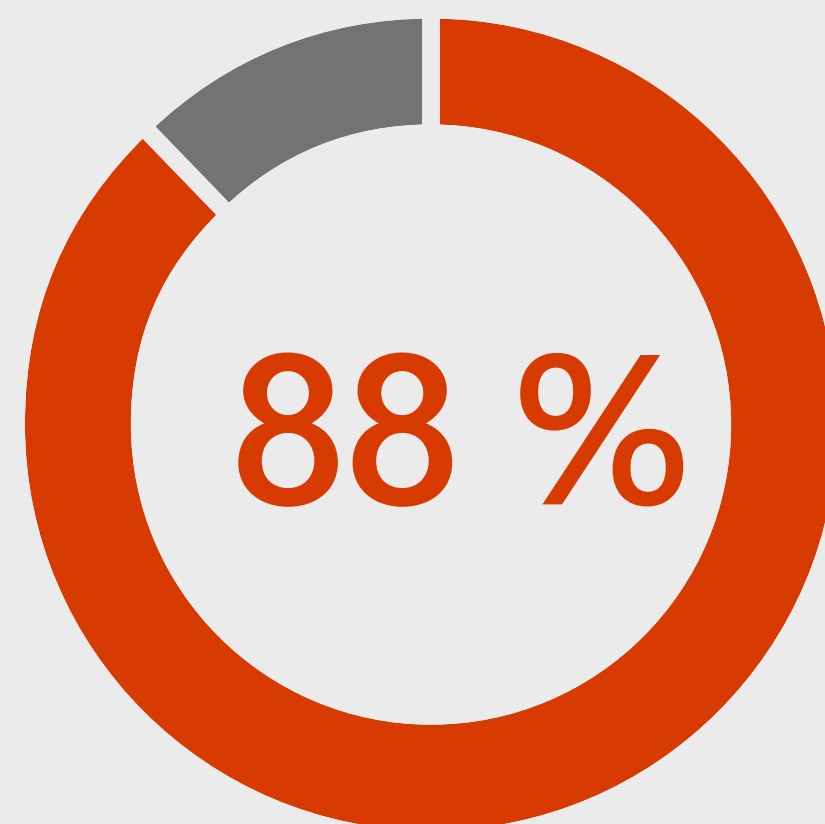
[Power BI >](#)



**Il ne s'agit pas seulement de technologie. Il ne suffit pas de fournir une tonne de données à vos collaborateurs. Il faut les rendre pertinentes pour eux, simples à comprendre, et les faire revenir de façon à ce qu'elles sortent de leurs feuilles de calcul et intègrent des choses comme Power BI et Dynamics. »**

Matthew Jafarian

Vice-président de la stratégie commerciale  
Miami Heat et American Airlines Arena



des acheteurs s'accordent à dire que les vendeurs auprès desquels ils achètent en fin de compte sont des « conseillers de confiance ».

Source : [The LinkedIn State of Sales Report 2020](#)



## La confiance compte : comment Dynamics 365 renforce les relations clients

- Utilisez un système de notation prédictive pour tisser des liens avec les prospects les plus prometteurs.
- Recherchez et établissez le contact avec des décideurs et des influenceurs parmi plus de 610 millions de profils LinkedIn (nombre qui ne cesse de croître).
- Utilisez les informations LinkedIn pour mieux comprendre ce dont les clients ont besoin et adapter votre contenu et vos conversations en fonction de ce qui résonne actuellement.
- Entrez en relation avec les acheteurs en montrant aux commerciaux des contacts susceptibles de les recommander.



[Dynamics 365  
Sales >](#)



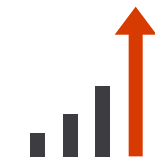
[Microsoft  
Relationship Sales >](#)



## 4. Simplifier l'excellence opérationnelle

Des opérations efficaces contribuent à des coûts réduits et des marges plus élevées. Avec Dynamics 365, laissez les commerciaux de votre entreprise faire ce qu'ils font le mieux. Ils peuvent gagner du temps grâce aux invites contextuelles, se conformer aux bonnes pratiques à l'aide de techniques reproductibles, tirer parti de processus et d'outils qui soutiennent la vente à distance et bénéficier d'une expérience guidée leur permettant de réduire leur temps de formation.

### Témoignage n°3



Flex souhaitait unifier ses équipes marketing et commerciales avec une meilleure visibilité et une meilleure automatisation des processus.



Dynamics 365 Marketing a aidé Flex à unifier ses activités de vente et de marketing, à accroître son efficacité, à augmenter sa visibilité, à améliorer l'autosuffisance et la collaboration de ses collaborateurs, et à stimuler la prochaine phase de son développement commercial.



L'interface unifiée de Dynamics 365 donne aux spécialistes du marketing une visibilité complète sur les endroits où se trouvent les meilleures occasions pour les vendeurs et vice versa, et les vendeurs connaissent toujours la position actuelle de chaque compte dans le cycle de vente.

[Lire le témoignage >](#)



[Dynamics 365  
Sales >](#)



[Dynamics 365  
Marketing >](#)



[Power BI >](#)



**Nous utilisons la segmentation et d'autres capacités d'automatisation marketing de Dynamics 365 Marketing pour améliorer largement notre efficacité et exploiter nos données de vente Dynamics 365 pour des campagnes de marketing intelligentes. »**

Malik Shamsuddin

Responsable Marketing  
Flex (Flexible Benefit Service Corporation)



## 5. Donner à votre service de gestion des ventes les moyens d'en faire plus grâce à l'IA et à l'analyse

Les organisations performantes utilisent l'analyse de données et l'IA pour accroître la réussite des vendeurs, et [jusqu'à 30 % des entreprises B2B](#) améliorent au moins un de leurs principaux processus de vente grâce à l'IA. Dynamics 365 Sales intègre l'intelligence dans les flux de travail quotidiens, dans une solution économique. Elle permet aux équipes commerciales de bénéficier des avantages suivants :



Augmentation des taux de conversion et de réussite avec la notation des prospects et des opportunités.



Obtention de recommandations en matière de points de discussion personnalisés et de prochaines étapes à suivre.



Concentration des efforts sur les clients à priorité élevée grâce à une évaluation de la qualité des relations.



Trouvez de nouvelles façons de soutenir la vente numérique et à distance.

[Lire le témoignage >](#)



[Dynamics 365  
Sales >](#)



[Dynamics 365  
Sales Insights >](#)



[Power Apps >](#)



[Power BI >](#)



Nous avons créé et saisi plus de  
**14 000 opportunités de vente  
individuelles au cours des six  
premiers mois, et nous avons  
amélioré la qualité des données  
sur les occasions de vente  
potentielles de 89 %.** »

Jennifer Stocco

Directrice de CRM  
C.H. Robinson



## Microsoft offre une solution de ventes complète



Aidez vos équipes commerciales à communiquer et à collaborer, même lorsqu'elles vendent à distance, grâce à une intégration étroite avec Microsoft Teams et Outlook.



Collaborez toute transparence avec Office 365 tout en optimisant vos outils de productivité actuels et les données relationnelles générées par ces outils.



Alignez les ventes et le marketing en unifiant les données Office 365, les données CRM, les données recueillies sur les réseaux sociaux et d'autres données afin d'interagir avec les acheteurs de manière pertinente et personnalisée.

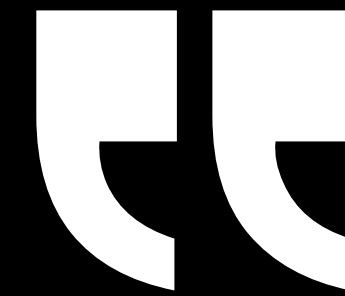


Menez des réunions et des webinars grâce à une intégration directe avec Microsoft Teams et Dynamics 365 Marketing.



Offrez la meilleure action suivante pour soutenir les clients en prenant efficacement en compte leurs commentaires et en effectuant une analyse des sentiments.

Sur le plan opérationnel, la plateforme cloud Microsoft réduit les coûts et la complexité pour votre équipe informatique. Les commerciaux peuvent renforcer leur efficacité grâce à des commandes et des interfaces familières qui les aident à être rapidement opérationnels avec un temps de formation moins important. L'intégration avec les outils de collaboration que vos vendeurs utilisent déjà peut les aider à éviter les erreurs de communication et les occasions manquées, même lorsqu'ils travaillent à distance. Mieux encore, Dynamics 365 apporte davantage de valeur ajoutée pour un coût moins élevé que les solutions d'automatisation de la force de vente (SFA) concurrentes.



**L'intégration parfaite avec la famille de produits Microsoft constitue un argument convaincant pour inciter les entreprises à abandonner des offres cloud plus onéreuses. »**

Ray Wang

Analyste principal et fondateur  
Constellation Research





## Réduction de 10 % du coût des ventes

Depuis que Microsoft a déployé Dynamics 365 au sein de son équipe de vente numérique, le chiffre d'affaires de l'équipe n'a cessé d'augmenter au cours des trois dernières années et le coût des ventes a diminué de 10 %.

[Lire le témoignage >](#)





## Choisissez une pile intelligente pour naviguer dans les réalités de la vente moderne

Vous cherchez une solution qui génère des recettes, réduit les coûts, aligne les ventes et le marketing et répond aux besoins du service financier, du service commercial et du service informatique à la fois ? N'oubliez pas d'ajouter Dynamics 365 à votre liste de sélection.

[Contactez-nous >](#)

