

**AERC**

**WEBINAR**

# Envie d'imaginer un nouveau modèle d'engagement clients ?



**Carline Gallo-Bona**

Strategic Account Executive -  
Business Application -  
Microsoft



**Karine Garcini**

Managing Director,  
Dynamics CRM &  
ERP Business Applications -  
Microsoft



**Mardi 2 juin 2020 - 11h00 à 11h45**

An aerial, top-down view of a city at night, heavily tinted with a dark blue color. The city's grid pattern is clearly visible, with numerous buildings and streets illuminated by warm, yellowish-white lights that contrast with the cool blue background. The perspective is slightly angled, showing the dense packing of urban structures.

Nous sommes face à une nouvelle réalité...

Ces derniers mois, nous avons été confrontés à de nombreuses contraintes...



Réagir à de nouveaux modes de consommation



Garantir l'équilibre vie pro et perso



Travailler malgré la fermeture des bureaux et des usines



S'adapter au travail à distance



Eviter l'isolement des employés



Réagir aux besoins de son écosystème (sécurité, disponibilité)



Re-prioriser les projets



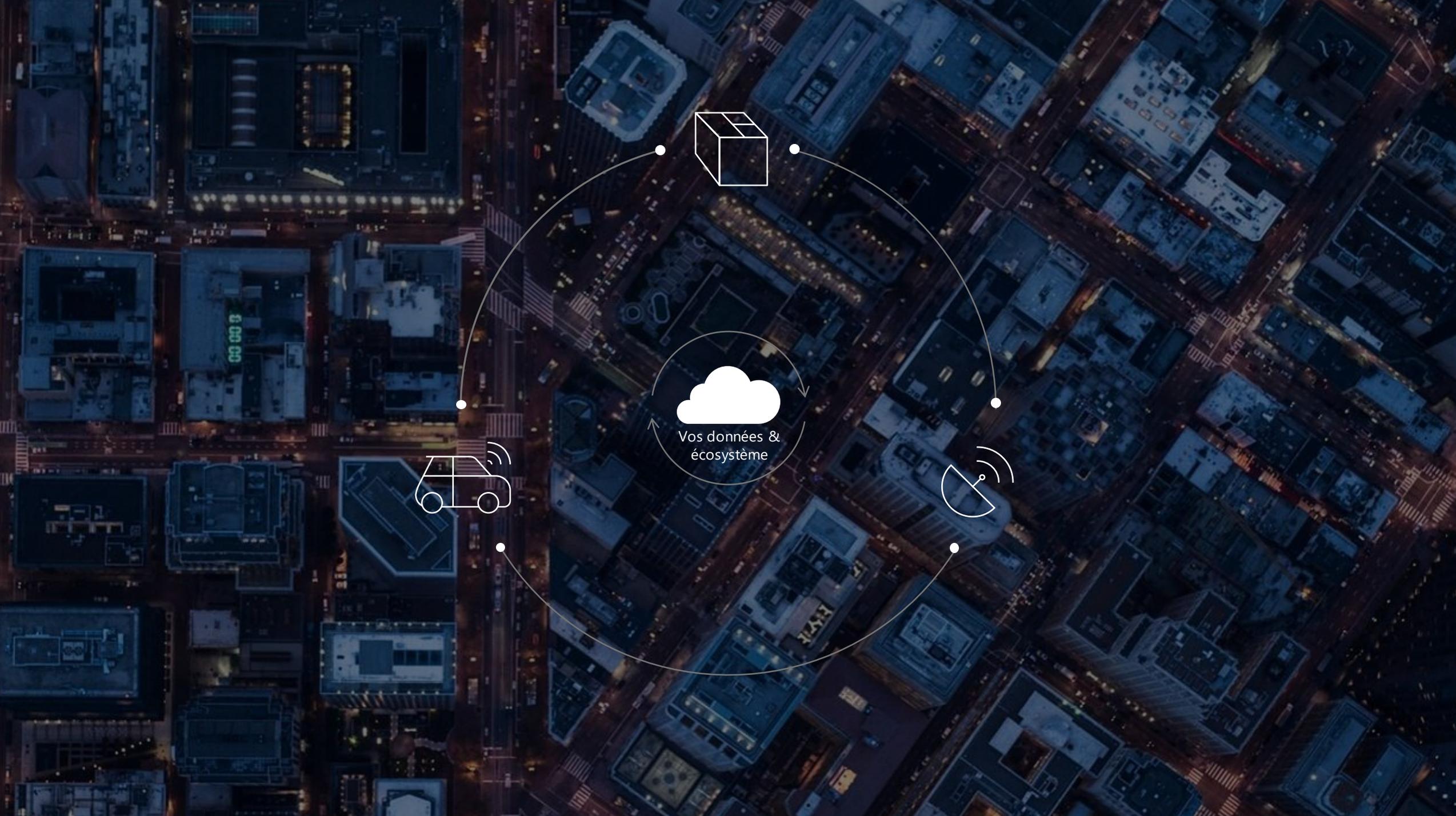
Prévoir les budgets en période incertaine

An aerial night photograph of a city grid. The image shows a dense arrangement of buildings and streets. A prominent feature is a diagonal street that runs from the top-left towards the bottom-right, intersecting with a standard rectangular grid. The buildings are illuminated from within, creating a warm glow against the dark blue night sky. The overall scene conveys a sense of urban complexity and density.

...mais de la contrainte nait l'innovation







Vos données &  
écosystème



Engagez vos clients  
pour garder le lien



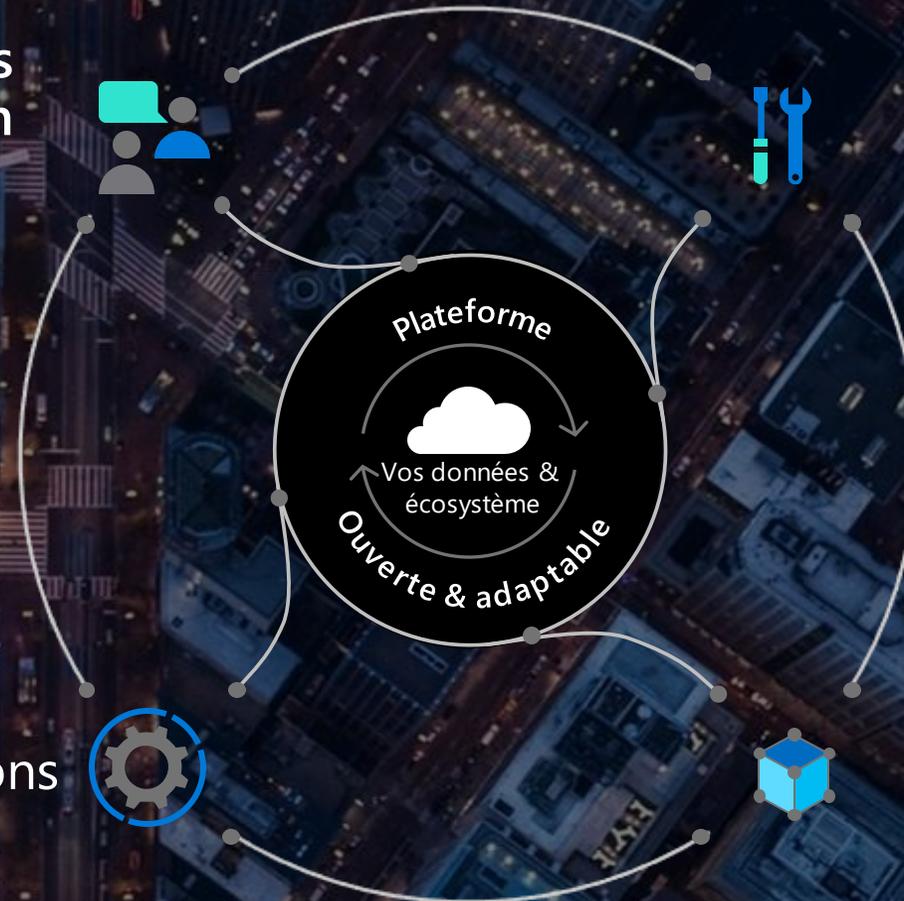
Donnez les moyens à vos  
collaborateurs

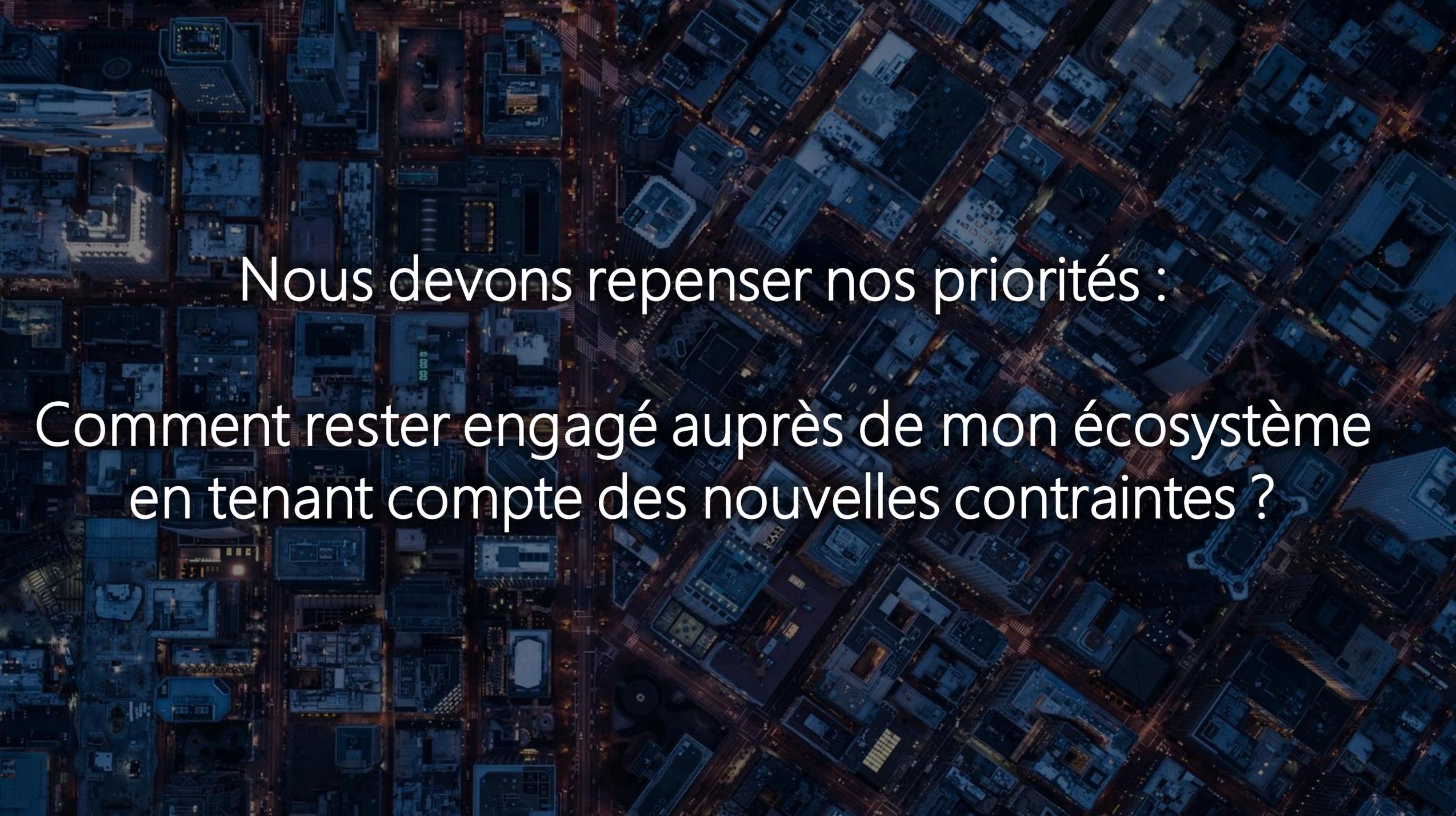


Optimisez vos opérations



Transformez vos produits



An aerial night view of a city grid, heavily tinted in shades of blue. The buildings are illuminated from within, and streetlights create a network of glowing lines across the urban landscape. The overall atmosphere is futuristic and high-tech.

Nous devons repenser nos priorités :

Comment rester engagé auprès de mon écosystème  
en tenant compte des nouvelles contraintes ?

# Imaginons un nouvel engagement : garder le lien avec vos clients



## Engager vos clients à distance

Permettre à vos collaborateurs de travailler à distance et garder une communication pertinente avec vos clients.



## Mieux comprendre vos clients en temps de crise

Analyser les comportements, animer votre communauté, augmenter les offres digitales.



## S'affranchir des contraintes

Visualiser les informations de vos clients qu'importe la source d'origine et prendre les bonnes décisions

Sales

Customer Service

Commerce

Marketing

Customer Insights

# Donnez les moyens à vos collaborateurs en garantissant leur sécurité



## Gérez les pics d'activités des sollicitations clients

Permettre aux équipes d'être plus pertinent dans leurs interactions clients en leur fournissant toutes les informations nécessaires sans contraintes

Service Insight



## Optimisez vos ressources

Dans des circonstances d'équipes restreintes, permettre aux équipes sur le terrain de prendre les bonnes actions dans l'optique d'augmenter la relation client jusqu'à la livraison

Power Platform



## Collaborez à distance

Utiliser la réalité mixte pour faire intervenir les expertises à distance grâce aux nouvelles technologies

Remote Assist

# Ils nous font confiance dans la construction de leur engagement client

- **Plusieurs millions d'utilisateurs** à travers le monde
- Des projets **qui se déploient à travers les pays.**
- Une **plateforme cloud enrichie de fonctionnalités deux fois par an**
- Une **équipe Microsoft et partenaire dédiée** à l'accompagnement de vos projets
- Une **communauté clients** active et indépendante
- **Des parcours de formation en ligne** accessible pour tous
- La **possibilité de visiter nos Stores Microsoft à Londres** et d'échanger avec vos pairs.



Et bien d'autres encore....

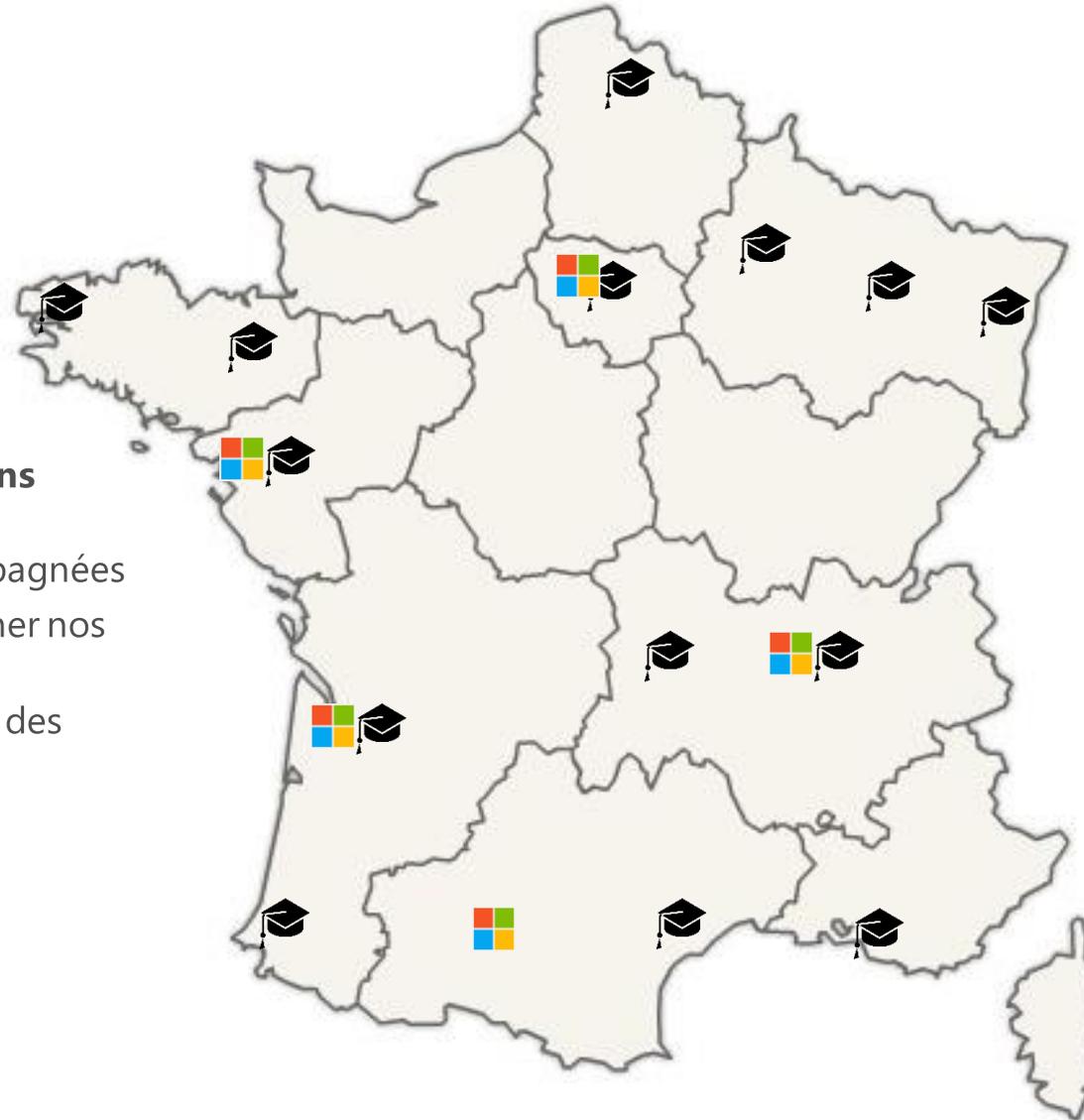
An aerial, top-down view of a city at night, heavily tinted with a blue color palette. The image shows a dense grid of buildings and streets, with some lights visible on the rooftops and along the roads. The overall atmosphere is urban and modern.

Nous sommes présents localement pour  
vous accompagner

# Microsoft en France, au plus proche de nos territoires depuis plus de 30 ans

## Nos chiffres clés :

- **Un réseau de partenaires présent dans toutes les régions**
- **Plusieurs milliers de start-up** accompagnées
- **Présence à Station F** pour accompagner nos clients et start up
- Un centre d'innovation à Paris – vitrine des projets et nouveautés
- **100 000 visiteurs** par an au Campus
- **Les datacenters en France**
- Présence en région



# Comment nous engageons avec nos clients ?

**1. Une rencontre pour comprendre vos enjeux** à court et moyen termes

**6. Célébration et lancement du projet** dans le lieu de votre choix et suivi par les équipes

**5. Validation de notre model d'engagement** et de gouvernance durant le projet



**2. Une visite dans notre centre d'innovation** avec les personnes clés du projet

**3. Ateliers / immersions avec vos équipes** et un partenaire pour bâtir votre roadmap

**4. Restitution, analyse financière** des gains potentiels **et démonstration personnalisée** aux décideurs et aux équipes



# Microsoft

# MERCI

Nous sommes là pour vous aller plus loin :

Karine Garcini – [karine.garcini@microsoft.com](mailto:karine.garcini@microsoft.com)

Carline Gallo-Bona – [carline.gallobona@microsoft.com](mailto:carline.gallobona@microsoft.com)



WEBINAR

Afin de vous apporter du contenu au plus proche de vos attentes lors de nos prochains webinars

Merci de répondre à notre questionnaire de satisfaction

Ne manquez pas notre prochain webinar :



## L'impact de la crise sur l'expérience client et collaborateur



**Eric Dadian**

Président - AFRC



**Thomas Husson**

VP, Principal Analyst Forrester

**Jeudi 04 juin 2020 - 11h00 à 11h45**