

# Microsoft Dynamics CRM 2016

## Guide des nouvelles fonctionnalités

- Microsoft Dynamics CRM 2016
- Microsoft Dynamics CRM Online 2016 Update
- Microsoft Dynamics Marketing 2016 Update
- Microsoft Social Engagement 2016 Update

### REMARQUE :

Les fonctionnalités annoncées dans ce document correspondent aux objectifs de septembre 2015 pour la version en cours. Ce document n'est pas destiné à décrire les spécifications en détail. Nous serons peut-être amenés à ajouter et à modifier des scénarios ou des fonctionnalités (ou à en réduire la priorité) selon la dynamique du marché et la demande des clients.

N'hésitez pas à contacter votre commercial pour plus d'informations sur les tarifs et les licences des fonctionnalités présentées dans ce guide.



## SOMMAIRE

Introduction .....	3
Présentation des principaux investissements.....	4
Marketing.....	5
Ventes.....	6
Service client.....	9
Réseaux sociaux.....	13
Mobilité.....	16
Contrôle et visibilité en ligne.	19
Plateforme .....	21
Conclusion.....	23

# Guide des nouvelles fonctionnalités Dynamics CRM 2016

# Introduction

---

L'expérience client a pris beaucoup d'importance au cœur des entreprises, bien qu'il existe encore un écart significatif entre ce que pensent les entreprises de l'expérience qu'elle propose à leurs clients et ce qu'en pensent réellement les clients. Nous pensons que dans le monde d'aujourd'hui, les entreprises doivent réfléchir différemment sur le parcours et l'engagement de leurs clients.

Avec les solutions de collaboration Microsoft Dynamics, notre mission consiste à proposer des expériences client personnalisées. Nous proposons un service client complet afin que les entreprises puissent fournir des expériences adaptées à chaque besoin. Les entreprises peuvent :

- **Personnaliser les expériences client** en utilisant leurs données pour contacter les clients au bon moment, au bon endroit, avec un message adapté.
- **Créer des expériences proactives** en déterminant la prochaine meilleure interaction qu'il est possible d'établir avec le client en fonction du contexte.
- **Rendre l'engagement prédictif** en exploitant les données internes et externes afin d'identifier des modèles et prédire des résultats.

Ce document présente les fonctionnalités de Microsoft Dynamics CRM 2016 qui inclut les mises à jour de tous les services en ligne : Microsoft Dynamics CRM Online 2016 Update, Microsoft Dynamics Marketing 2016 Update et Microsoft Social Engagement 2016 Update. Ces fonctionnalités vous aideront à créer des expériences clients de grande qualité.

Microsoft Dynamics CRM 2016 est une version majeure qui sera diffusée à nos clients en ligne comme à nos clients sur site (sauf dans quelques cas particuliers indiqués dans les notes de bas de page.) Les services en ligne – Microsoft Dynamics CRM Online 2016 Update, Microsoft Dynamics Marketing 2016 Update et Microsoft Social Engagement 2016 Update – seront mis à jour à un rythme défini par le client.

# Principaux investissements

---

Avec Microsoft Dynamics CRM 2016, nous permettons aux entreprises de fournir des expériences client encore plus personnalisées, proactives et prédictives. La mise à jour 2016 concerne tous nos services CRM – Dynamics CRM, Parature de Microsoft, Dynamics Marketing et Microsoft Social Engagement ; elle concerne quatre thèmes majeurs : **productivité, intelligence, mobilité et service unifié**.

**Productivité** – Chez Microsoft, nous réinventons la façon selon laquelle les entreprises pensent leur productivité et leurs processus métier. Nous construisons nos fonctionnalités CRM de telle sorte qu'elles s'intègrent facilement dans des outils de productivité comme Office 365 ; ainsi, les professionnels des ventes, des services et du marketing utilisent des outils familiers qu'ils connaissent déjà bien. Dans CRM 2016, nous améliorons l'appli CRM pour Outlook, nous développons la puissance d'Office 365, nous proposons des modèles Excel en plus de l'immersion dans Excel que nous avons ajoutée au printemps dernier ; nous faisons ressortir des analyses de tendances à partir de Delve, nous simplifions la création de documents commerciaux personnalisés dans Word et nous simplifions l'accès aux documents CRM à partir de SharePoint, d'Office 365 et de OneDrive.

**Intelligence** – Avec CRM 2016, nous proposons des analyses simplifiées pour les ventes, les services et le marketing grâce à la puissance de Cortana Analytics Suite et du Machine Learning. Nous introduisons dans nos solutions des fonctionnalités permettant des suggestions de produits (pour des montées en gamme et/ou des ventes croisées) et des suggestions de solutions pour résoudre des problèmes de service client. Nous exploitons la puissance du Machine Learning pour mener des analyses d'opinion sur les réseaux sociaux dans Microsoft Social Engagement. Nous proposons également des conseils contextuels et intelligents dans le CRM tout au long du parcours utilisateur.

**Mobilité** – Dans CRM 2016, nous continuons d'investir dans la mobilité avec des fonctionnalités hors connexion pour les tablettes et les smartphones. Il est possible de créer des applications pour mobiles avec Microsoft Intune et d'exploiter la dernière version de Cortana qui analyse les données CRM et permet de piloter le CRM par la voix, avec une interaction proactive.

**Service unifié** – Avec CRM 2016, nous proposons une solution unique et unifiée pour le service client. En effet, l'intégration de Parature permet de gérer les données des prospects et clients. De plus, CRM 2016 est une solution native de gestion des connaissances, proposant une nouvelle expérience utilisateur basée sur son métier et des sondages pour connaître l'avis des clients.

Ce document décrit les fonctionnalités de Dynamics CRM 2016 pour le marketing, la vente, le service client, les réseaux sociaux, les appareils mobiles, la sécurité des données, et la plateforme même.

# Marketing

Avec Microsoft Dynamics Marketing, les équipes marketing peuvent facilement planifier et exécuter leurs campagnes. Grâce à la puissance d'Office 365 et de Power BI, elles peuvent mesurer les performances obtenues au travers des différents canaux et, ainsi, concrétiser leur vision marketing. Vous pouvez **approcher les clients** individuellement sur tous les canaux, **bâtir votre pipeline** et **prouver l'impact** de vos investissements marketing en temps réel.

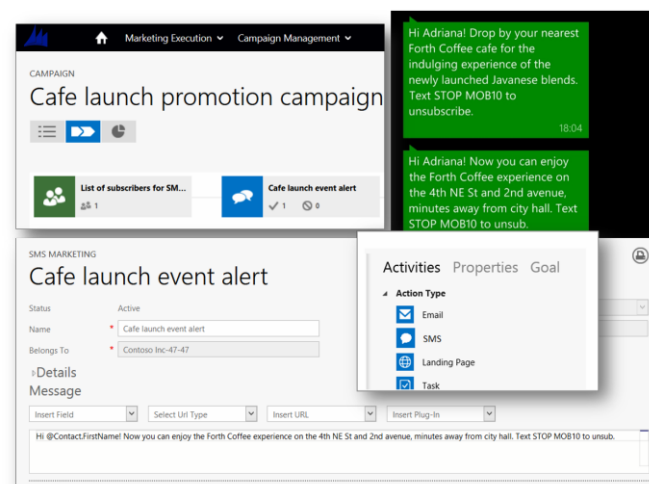
Nous cherchons en permanence à faire de Dynamics Marketing la meilleure solution marketing du marché.

## Campagne Marketing via SMS

Les responsables marketing croient en la mobilité. Pour cela, ils créent de puissantes campagnes SMS. Dans cette édition, Dynamics Marketing prend en charge le marketing par SMS entrants et sortants (pour certains marchés). Cela permet de :

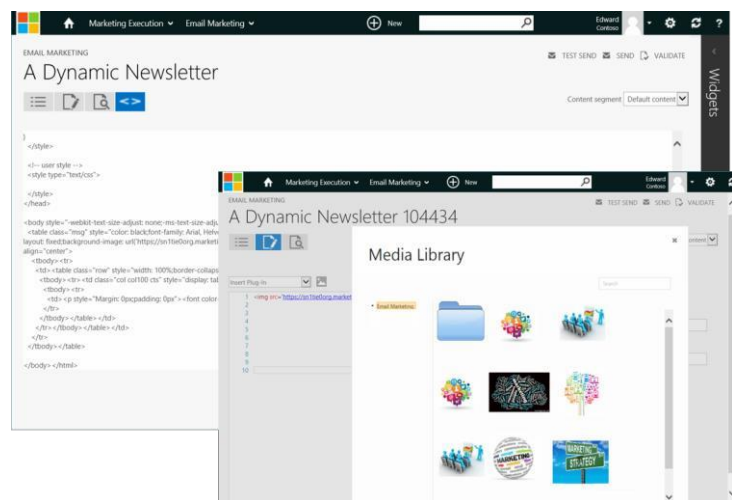
- Configurer des campagnes de SMS entrants grâce à des mots-clés pour obtenir l'approbation du prospect
- Maintenir une base de données sur les préférences de vos contacts marketing ;
- Envoyer des messages promotionnels par SMS aux contacts qui ont accepté explicitement cette pratique ;
- Suivre les performances des campagnes marketing.

La capacité d'intégrer un marketing par SMS dans des campagnes multicanales fait rentrer Dynamics Marketing dans l'espace du marketing pour mobiles et améliore son positionnement comme un excellent outil de gestion marketing intégré dans le Cloud.



## Campagne Emailing

Nous continuons d'investir dans la gestion des campagnes emailing. Nous enrichissons l'éditeur d'email fourni avec la version 2015 afin d'en simplifier son utilisation. Par exemple, nous avons ajouté de nouvelles fonctionnalités pour voir immédiatement le code HTML généré dans les emails. L'expérience utilisateur a été améliorée sur différents points. En effet, il est désormais possible d'utiliser directement la bibliothèque de contenus (Media Library) à partir du code HTML. Il sera également possible de gérer de gros volumes d'emails, d'améliorer la diffusion des emails et limiter les erreurs d'envoi.



## Ventes

Les échanges entre clients et entreprises ont radicalement changé. Aujourd'hui, un client est connecté à internet ou aux réseaux sociaux en permanence via son portable ou sa tablette. Il sait chercher ce dont il a besoin. Cela signifie que les méthodes traditionnelles de vente ne fonctionnent plus. Les clients attendent davantage et souhaitent communiquer selon des méthodes modernes.

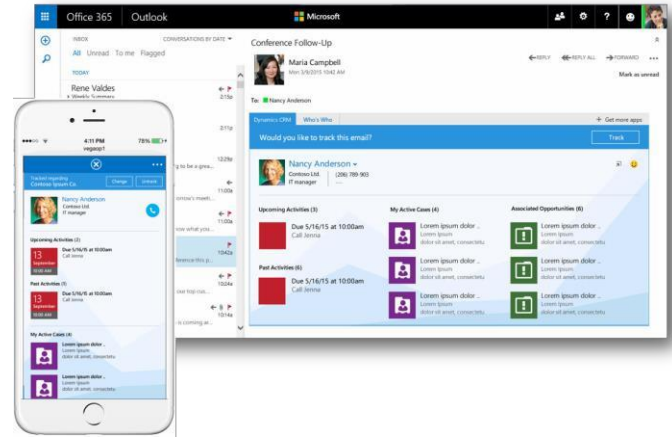
Pour continuer à vendre, les commerciaux doivent s'adapter et devenir des conseillers dignes de confiance. Pour cela, il est important de maximiser la productivité commerciale et de libérer du temps pour démarcher les clients avec pertinence.

La solution de Microsoft permet aux commerciaux d'être très performants, connectés et capables de trouver la bonne information au bon moment quel que soit le lieu. Les commerciaux peuvent ainsi dialoguer avec leurs clients de façon efficace et approfondir des relations tout en développant l'activité.

Pour aider les vendeurs à être plus efficaces et à proposer des expériences clients de qualité, nous proposons les fonctionnalités suivantes :

## Appli CRM pour Outlook

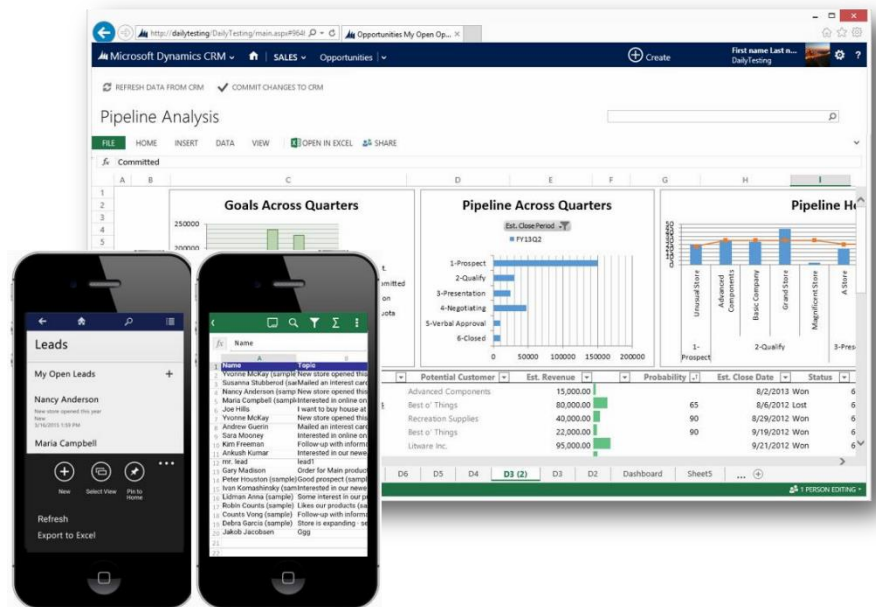
La stratégie de Microsoft est de permettre aux commerciaux de travailler n'importe où et n'importe quand. Pour cela, nous avons introduit les principales fonctionnalités commerciales du CRM dans Outlook grâce à l'application CRM pour Outlook. Cette application vous permet d'utiliser les fonctionnalités commerciales du CRM même en mode hors connexion. Dans le but d'améliorer l'efficacité de vos équipes, Microsoft fait remonter des informations contextuelles depuis Dynamics CRM directement dans votre boîte de réception Outlook. L'appli Microsoft Dynamics CRM pour Outlook<sup>1</sup> facilite le suivi d'emails, l'ajout de contact à partir d'un email ou la création de nouveaux dossiers via le navigateur d'un PC, d'un Mac ou d'un appareil mobile.



## Intégration d'Excel

Afin d'améliorer la productivité, Microsoft offre la possibilité aux commerciaux d'effectuer des analyses dans Excel, directement à partir de Microsoft Dynamics CRM. Cela évite de perdre du temps à basculer d'une application à l'autre en plein milieu d'un processus métier. Les commerciaux peuvent afficher des données dans des modèles Excel, effectuer des simulations et télécharger des modifications tout en restant dans le contexte en cours.

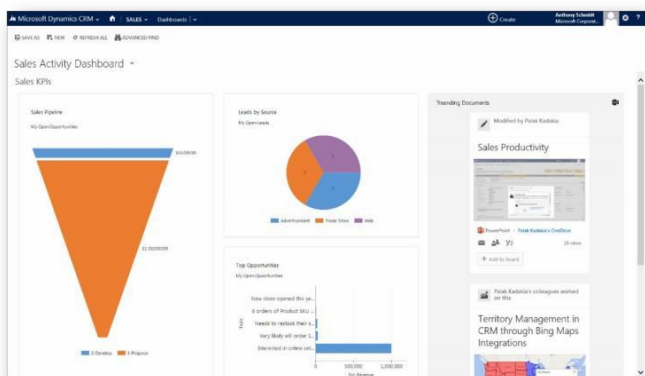
Exportez et analysez des données dans Excel à partir de votre appareil mobile grâce aux applis CRM pour tablettes et pour smartphones.



<sup>1</sup> Disponible pour CRM Online uniquement. Pour en savoir plus sur les langues et les marchés disponibles, consultez le Guide de l'utilisateur (<http://go.microsoft.com/fwlink/p/?LinkId=532753>).

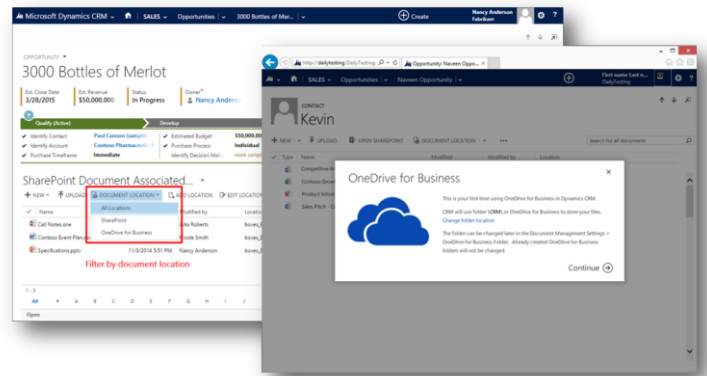
## Découverte d'informations

Vous recevez des informations de façon proactive via des analyses de tendances que remonte Office Delve dans le CRM. Trouvez ce que vous cherchez et découvrez de nouvelles informations grâce aux tableaux de bord de Microsoft Dynamics CRM.



## OneDrive for Business

OneDrive for Business a été ajouté pour faciliter le stockage et le partage de document dans le CRM. Obtenez une vue consolidée de documents placés dans SharePoint, OneDrive for Business<sup>2</sup> et Office 365, dans le contexte d'un dossier CRM.



## Génération de documents

La génération de documents simplifie la création d'un document de qualité, basé sur des données CRM. Vous n'avez plus besoin d'extraire manuellement des données du CRM pour générer des documents comme les résumés des comptes, les devis, les commandes, les factures et les fiches produits. D'un clic, l'utilisateur génère un document à partir du CRM en utilisant des modèles prédéfinis de Word et d'Excel. Des auteurs peuvent modifier ces modèles pour les personnaliser. Ces modèles de documents sont adaptés aux rôles de chacun afin que chaque utilisateur reçoive les données correspondant à sa fonction dans l'entreprise. Les documents Word et Excel ainsi générés à partir du CRM s'ouvriront comme un document téléchargé. Toutefois, dans CRM Online, les documents Excel seront affichés via Excel Online.

## Intégration de Cortana

L'intégration de Cortana<sup>3</sup> est passée au niveau supérieur. En effet, nous avons intégré les activités commerciales, les comptes et les opportunités dans Cortana afin de faire ressortir à tout moment les éléments les plus importants pour les commerciaux, à partir de sources personnelles et professionnelles.



<sup>2</sup> OneDrive for Business est actuellement disponible dans SharePoint Online et sera intégré dans SharePoint sur site dans l'édition 2016 de SharePoint.

<sup>3</sup> Fonctionnalité préliminaire pour les clients Dynamics CRM Online 2016. Les fonctionnalités préliminaires ne sont pas prises en charge par le Support Microsoft et seront accessibles après que le client aura donné son consentement explicite.



## Service client

Le monde numérique connecté actuel a modifié les échanges entre les clients et les entreprises. Alors que les produits et les services se multiplient et se banalisent, les entreprises comptent sur l'expérience et l'engagement client pour se différencier de la concurrence. Le service client est au cœur de la capacité de l'entreprise à se démarquer et à proposer une expérience client cohérente.

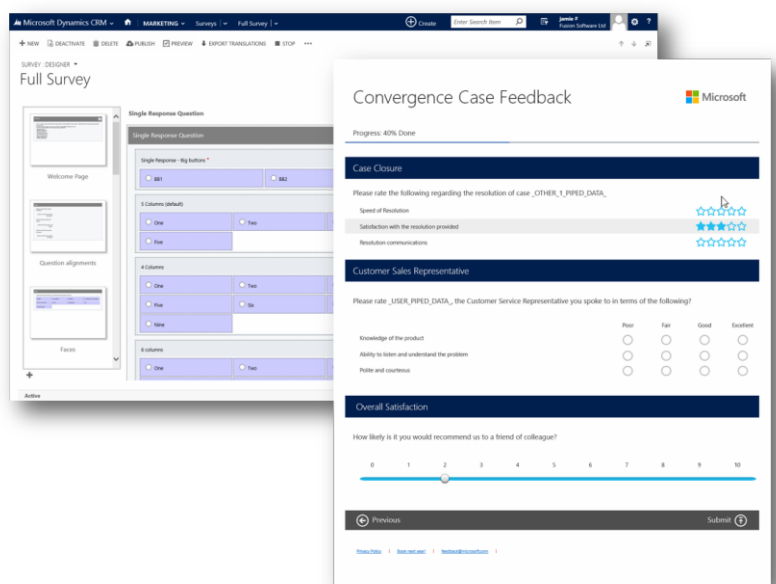
Le service client doit impérativement proposer au client des interactions contextuelles et personnalisées tout au long du parcours d'achat, quel que soit l'appareil utilisé. Il doit proposer une aide « en libre-service », un service d'assistance et des services sur site sans perdre de vue ses objectifs métiers. Des interactions facilitées conduisent à une plus forte fidélisation des clients. Les expériences de service doivent faire partie de ces interactions « sans effort ». Pour cela, les entreprises doivent proposer à leurs clients toute une gamme d'options de service. Les agents du service client doivent être capables de fournir des solutions rapides et efficaces aux problèmes des clients en intégrant le service sur site dans le dispositif (par exemple, un ingénieur peut être envoyé rapidement sur place si cela est nécessaire pour résoudre le problème.)

Dynamics CRM permet à l'entreprise d'augmenter la fidélisation des clients et de transformer ces clients en partisans de la marque. Pour cela, Dynamics CRM simplifie la vie des clients en proposant une aide « en libre-service » et des services assistés ; en résolvant les problèmes avant même qu'ils ne se posent, en les reconnaissant de façon proactive et en anticipant leurs résolutions.

Pour aider les entreprises de services à fournir des expériences client efficaces, nous proposons les fonctionnalités suivantes :

### Récolter l'avis du client

Dynamics CRM 2016 inclut un nouvel outil pour réaliser des enquêtes et des sondages. Il permet de créer des questionnaires de satisfaction et de les diffuser afin de collecter l'avis des clients au sujet des produits et des services de l'entreprise. Les clients peuvent répondre à l'enquête<sup>4</sup> à partir d'un smartphone, d'une tablette ou d'un ordinateur. Quand un client répond à une enquête, Dynamics CRM peut vous recommander automatiquement des actions. Les réponses sont stockées dans le dossier du client dans le CRM. Vos équipes peuvent ainsi voir l'historique des avis du client pour résoudre un problème ou finaliser une vente.



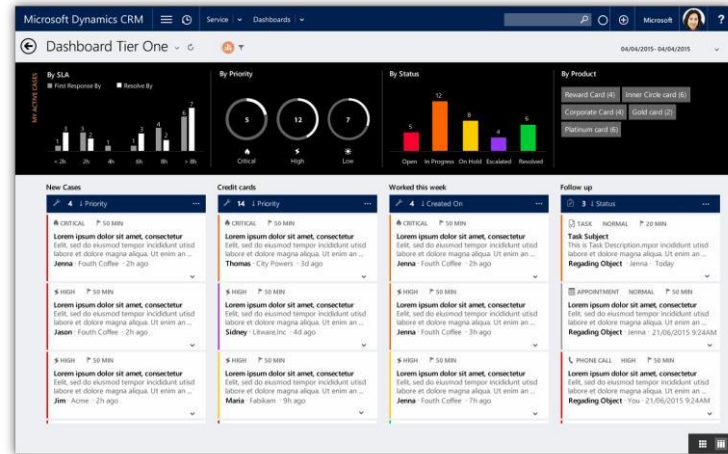
4 Nécessite un abonnement Azure pour héberger les enquêtes.

## Hub de services interactifs

Cette nouvelle expérience utilisateur en ligne propose une interface moderne et intuitive pour les différents rôles du service client.

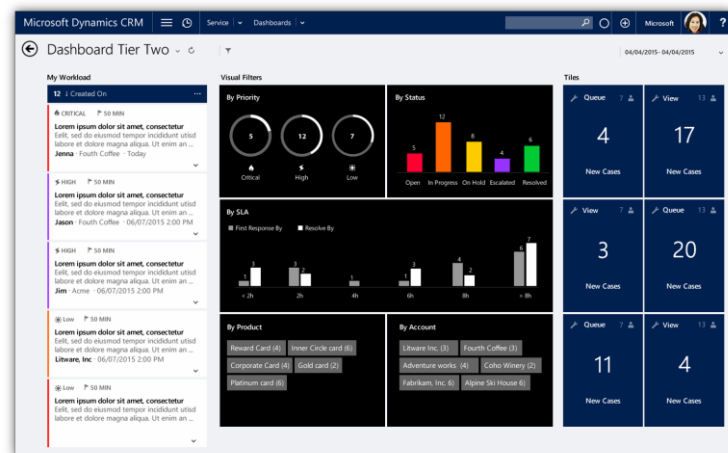
### Tableau de bord à flux multiples

Le hub de services interactifs propose un tableau de bord à flux multiples particulièrement conçu pour les agents intervenant au premier niveau. Ils voient et agissent sur leurs charges de travail via plusieurs flux de données. Ces flux peuvent afficher des données en provenance de différentes vues présentes dans le CRM (par exemple : Mes activités, Mes dossiers, Dossiers en attente, etc.). Des graphiques interactifs montrent les principaux indicateurs relatifs aux éléments de travail. Ces graphiques jouent aussi le rôle de filtres visuels pour permettre aux agents d'extraire et de réordonner les données. Un niveau supplémentaire de filtrage est disponible dans l'onglet « Filtres globaux » pour se concentrer sur les éléments les plus pertinents.



### Tableau de bord à flux simple

Le hub de services interactifs propose aussi un tableau de bord à flux simple pour les agents intervenant au deuxième niveau. Un seul flux de données apparaît sur la gauche. C'est généralement un agrégat de la charge de travail. Comme pour les tableaux de bord à flux multiples, les tableaux de bord à flux simple proposent également des graphiques interactifs qui peuvent être filtrés en fonction des données souhaitées. Les vignettes sur la droite (en bleu) montrent le nombre de dossiers en attente ou dans une vue. L'utilisateur peut trier les dossiers en sélectionnant une vignette.

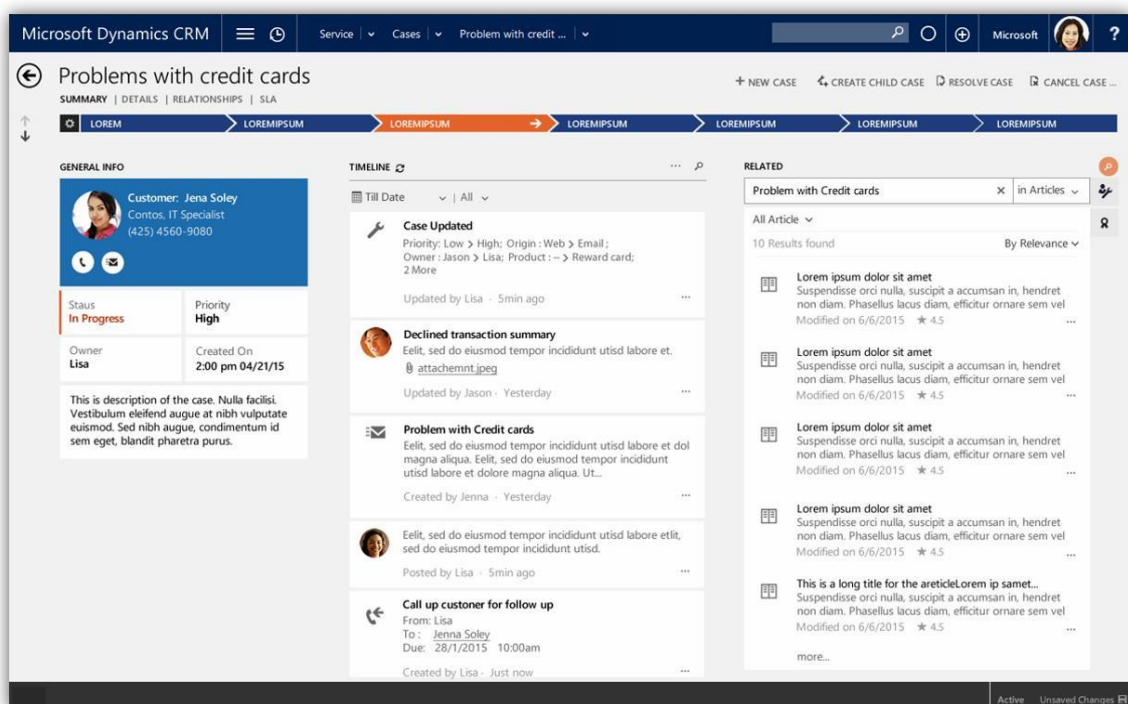


Les utilisateurs peuvent choisir entre quatre mises en page pour construire ces tableaux de bord.

## Design intuitif

Le design des formulaires permet aux agents de trouver des données en quelques clics. Il unifie les interactions avec le client et regroupe toutes les informations relatives au dossier. L'agent est plus efficace car il a accès en permanence à l'information pertinente. En un coup d'œil, l'utilisateur identifie les différentes étapes du processus grâce à une chronologie qui affiche l'évolution du dossier. Des actions rapides facilitent les opérations quotidiennes, comme marquer une tâche comme terminée ou répondre à l'email d'un client. Vous pouvez configurer toutes les données présentes dans vos formulaires afin d'afficher les informations les plus pertinentes. Les agents ont accès rapidement aux données clients, aux dossiers récents et à d'autres informations utiles. Ce design intuitif s'étend à d'autres formulaires comme les formulaires de comptes, de contacts et d'activités.

## Accès à des tiers

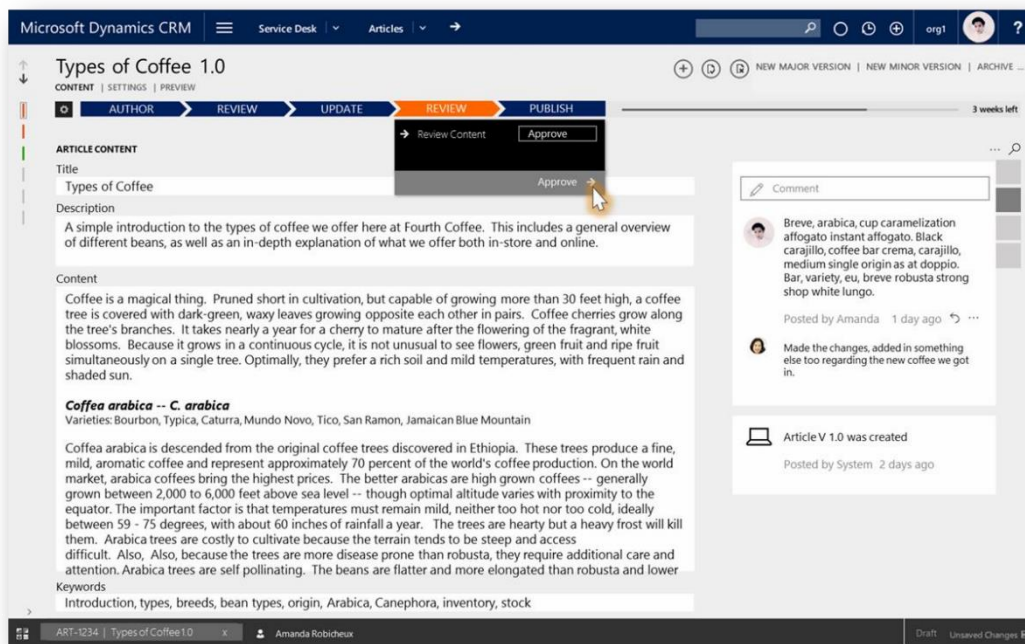


Cet élément permet à des tiers comme des employés, des clients ou des partenaires, d'accéder au CRM avec les autorisations appropriées<sup>5</sup> (par exemple, on peut imaginer des scénarios de portails pour les clients ou les partenaires). Cet accès par des tiers est une amélioration de l'API CRM et du SDK. Cela facilite l'accès et les actions pour des contacts, des partenaires ou d'autres tiers que vous avez définis dans le CRM.

<sup>5</sup> Un agent tiers est nécessaire pour authentifier des utilisateurs externes.

## Gestion des connaissances

Un modèle amélioré de gestion de bases de connaissances dans le CRM permet à l'entreprise de créer une source unique de connaissances, à la disposition de tous. Un nouvel éditeur de contenu facilite la rédaction, l'approbation et la mise à jour des articles.



## Service Desk unifié

Le Service Desk unifié est au cœur de tout service moderne. Il donne à l'agent d'une entreprise de services la capacité d'accéder à tous les systèmes de back-end et aux applications tierces.

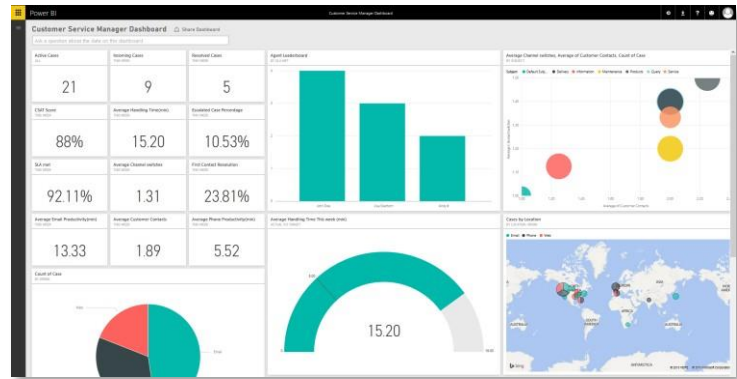
Cette version améliore l'expérience de l'installation en permettant d'installer les correctifs et les mises à jour via Windows Update / System Center, et de distribuer les DLL<sup>1</sup> de contrôles personnalisés via la configuration de CRM Server. Des paramètres spécifiques dans le CRM aident à suivre les événements et actions des agents. La configuration de ces paramètres est centralisée. L'intégration est désormais possible de façon native avec n'importe quel système tiers tel qu'Azure HDInsights.

Suite aux avis donnés par nos clients, nous avons inclus les fonctionnalités les plus souvent demandées, telles que l'ajout d'une barre de progression lors du chargement des pages et l'amélioration de l'expérience développeurs.

<sup>1</sup> Dynamics Link Library

## Intelligence du service

Un tableau de bord Power BI interactif donne aux Responsables du service client (CSM) une vue consolidée des performances du service.



## Réseaux sociaux

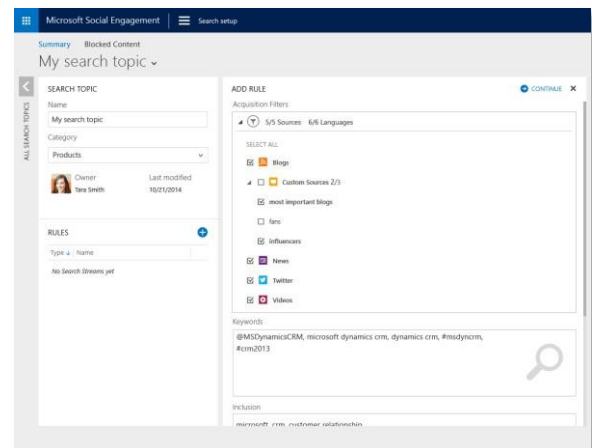
Dans un monde connecté, un dialogue peut s'établir avec des clients à tout moment et n'importe où. Microsoft Social Engagement donne à vos équipes de ventes, service et marketing, de puissants outils pour se connecter aux réseaux sociaux et dialoguer avec des clients, des prospects ou des partenaires. Analysez ce qui se dit sur vos marques, vos produits et vos services afin d'avoir une vraie compréhension des opinions qui concernent votre entreprise.

Dialoguez désormais avec vos clients sur tous les canaux, écoutez et analysez leurs opinions.

## Analyse et veille sur les réseaux sociaux

En plus de suivre Twitter, Facebook, des blogs (WordPress/Tumblr), des vidéos (YouTube) et des News, vous pouvez aussi effectuer des recherches sur des forums et sur des sources RSS. Cela inclut des sources internes comme Yammer.

Microsoft Social Engagement reconnaît aujourd'hui 20 langues : anglais, français, allemand, italien, portugais, espagnol, arabe, chinois, danois, néerlandais, finnois, grec, hébreu, japonais, norvégien, polonais, russe, suédois, thaï et turc.

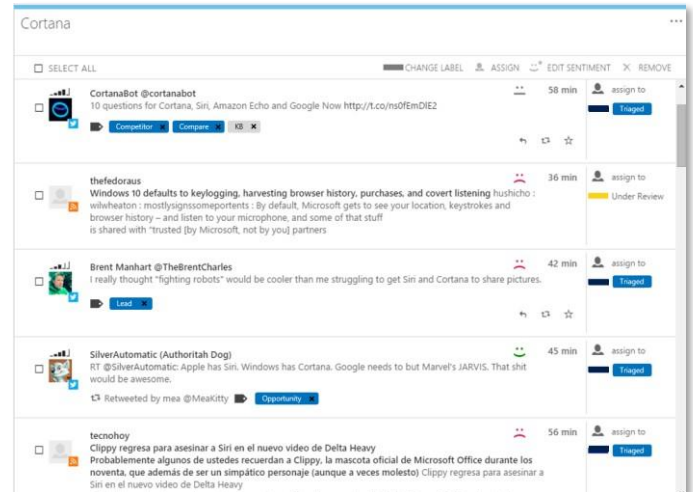
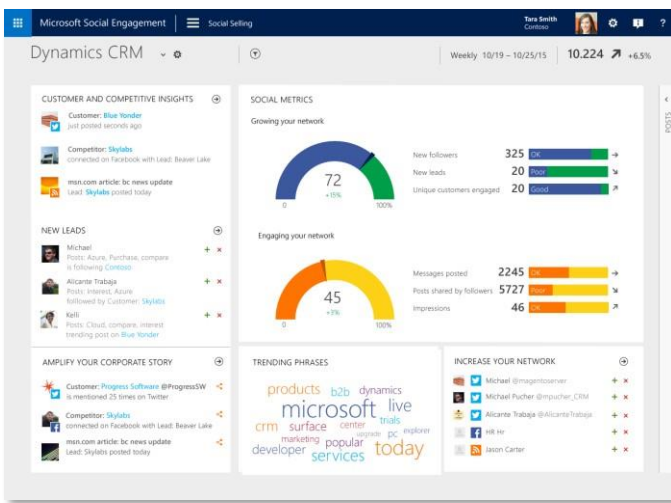


## Analyses des réseaux

Microsoft Social Engagement (MSE) permet aux commerciaux de trouver des prospects, de comprendre le buzz sur les réseaux sociaux, d'analyser certains comptes et de partager du contenu.

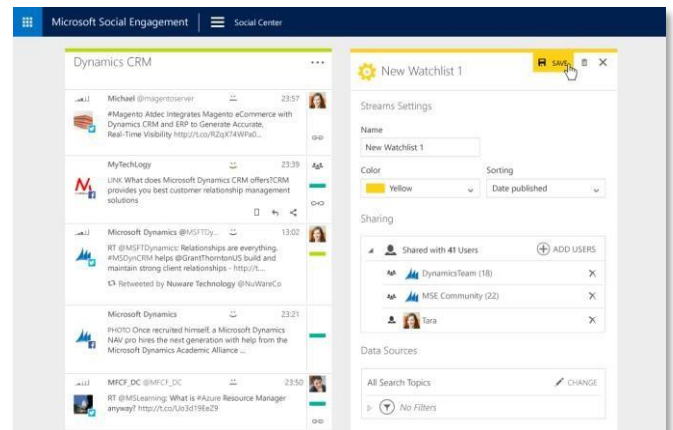
Pour améliorer l'efficacité des commerciaux et des services, Microsoft Social Engagement détecte automatiquement de potentiels prospects. MSE améliore les performances des ventes mais aussi la performance du service client en détectant de potentiels problèmes via des avis négatifs.

Microsoft Social Engagement attribue des valeurs aux opinions grâce au Machine Learning.



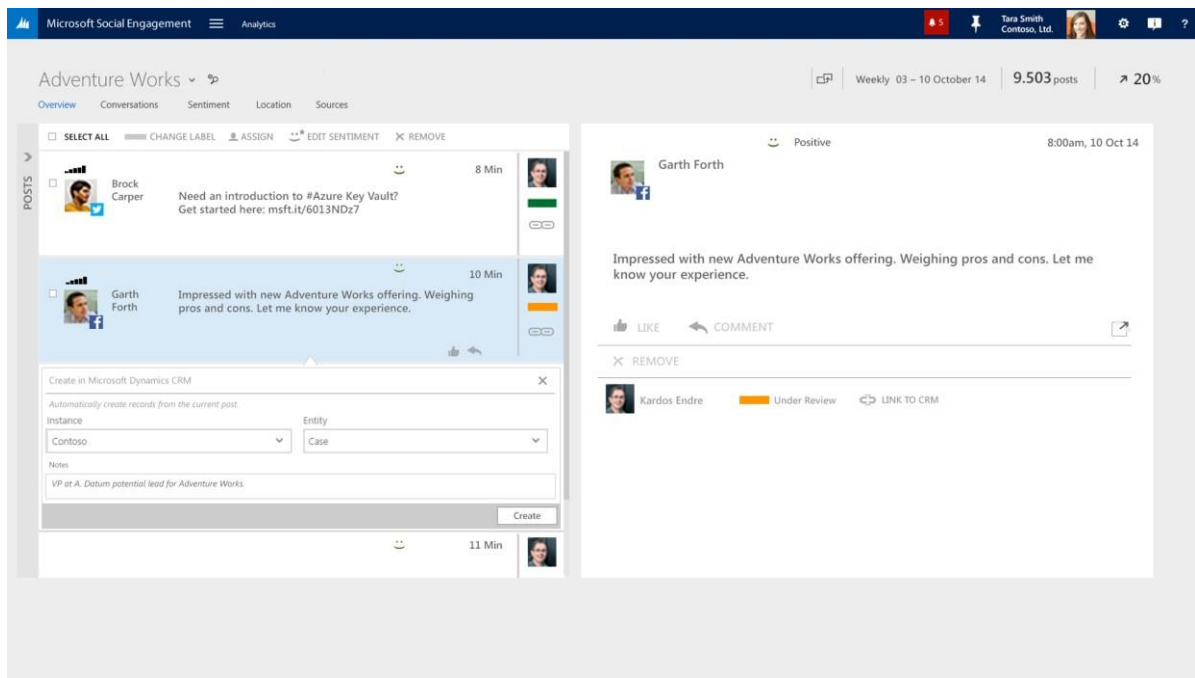
## Collaboration de groupes et rôles personnalisés

Définissez des groupes et des rôles pour chacun afin de faciliter la collaboration entre les différentes communautés, comme dans Office 365.



## CRM social

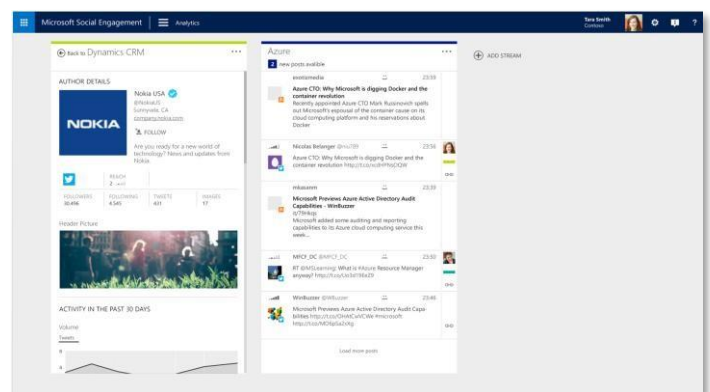
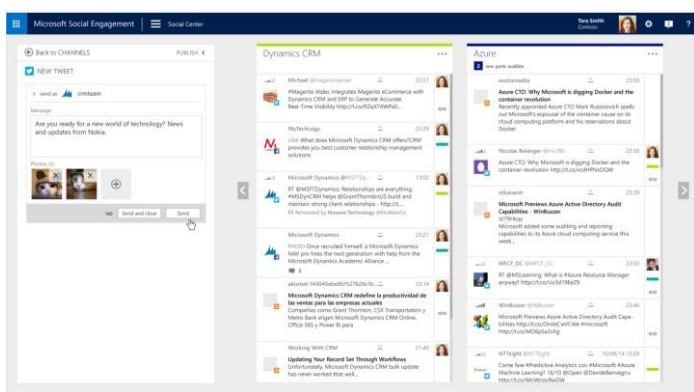
Transformez les échanges sur les réseaux sociaux en expérience client. Vous pouvez réaliser des actions CRM comme la création de dossiers ou opportunités à partir de posts sur les réseaux sociaux.



## Centre social

Publiez des tweets et des posts Facebook avec un contenu multimédia, directement à partir du « Centre social » du CRM.

Trouvez des informations additionnelles sur les auteurs des posts, comme leurs nombre de followers.

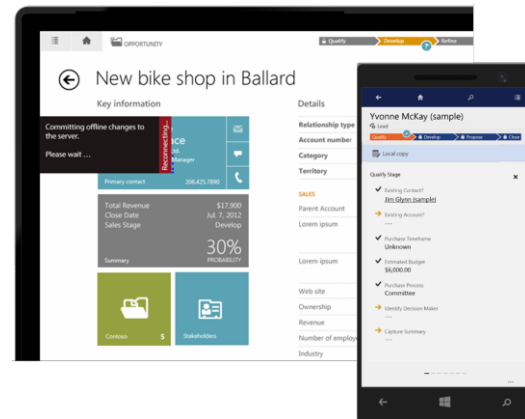


# Mobilité

Dans ce monde mobile, Microsoft Dynamics CRM vous permet de rester connecté et efficace, même pendant vos déplacements. Microsoft propose une expérience utilisateur homogène entre tous les équipements mobiles (ordinateurs, tablettes, smartphones) via une configuration unique.

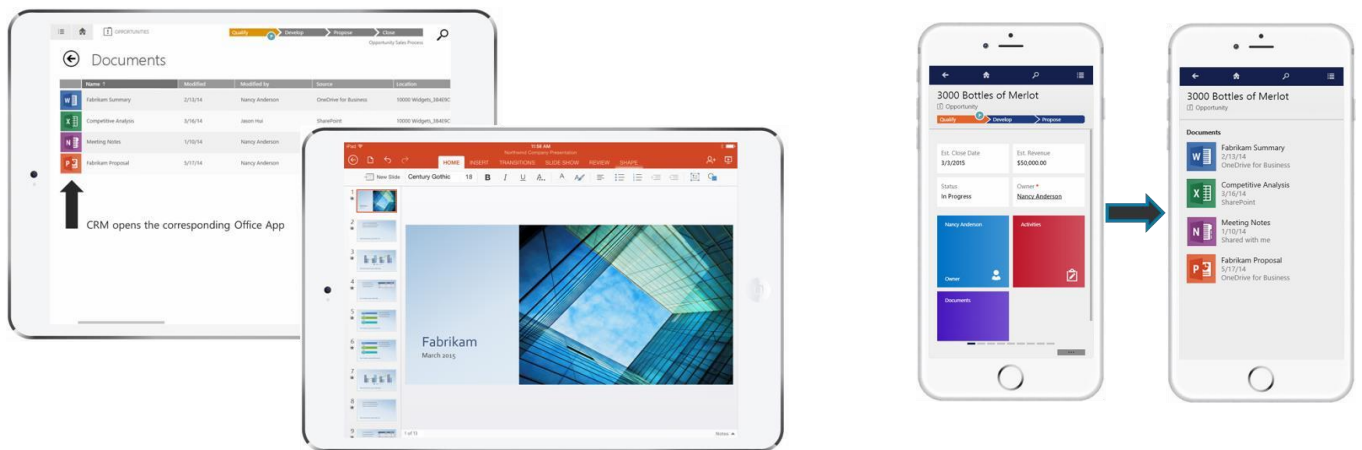
## Prise en charge des appareils mobiles hors connexion

Nous sommes heureux d'annoncer que les utilisateurs de Dynamics CRM Online pourront bénéficier d'une expérience complète hors connexion<sup>6</sup> via les applis pour mobiles. Vous avez ainsi la possibilité de continuer à travailler même si la connexion Internet est coupée. L'utilisateur peut créer, modifier et supprimer des dossiers tout en étant hors connexion. Lorsque la connexion est rétablie, la synchronisation est automatique entre les modifications locales et Dynamics CRM Online. Les applis pour mobiles offrent une expérience utilisateur homogène entre les modes en ligne et hors connexion.



## Gestion de documents

Cette version du logiciel permet d'afficher des documents dans le contexte d'une opportunité, d'un dossier ou d'un problème, directement à partir des applis CRM pour mobile. L'utilisateur peut ouvrir sur sa tablette ou son smartphone plusieurs documents Microsoft Office stockés dans SharePoint ou OneDrive for Business. Par exemple, vous pouvez ouvrir directement sur votre iPad une présentation dans l'appli CRM qui utilise Microsoft PowerPoint pour iPad, ou le résumé de l'affaire conclue dans Microsoft Word pour iPhone. Après avoir ouvert le document, vous pouvez revenir à l'appli CRM simplement en appuyant sur le bouton Retour.

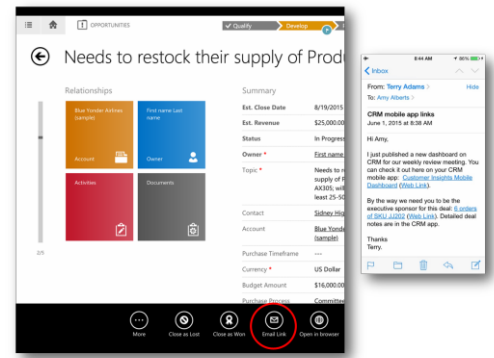


<sup>6</sup> La prise en charge hors connexion ne sera possible pour les clients Microsoft Dynamics CRM Online 2016 possédant 30 licences Enterprise ou Professional au moins. Le mode mise en cache hors connexion et les brouillons continueront d'être disponibles pour tous les utilisateurs.



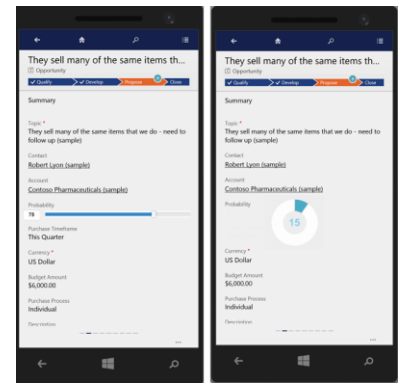
## Applications interconnectées

Cette fonctionnalité permet à d'autres applications mobiles (comme la messagerie ou vos propres applis personnalisées) d'établir un lien pour accéder directement à un dossier, à une vue ou à un tableau de bord de l'appli CRM pour mobile. En d'autres termes, un formulaire, une vue ou un tableau de bord est adressable via une URL dans des scénarios pour mobiles.



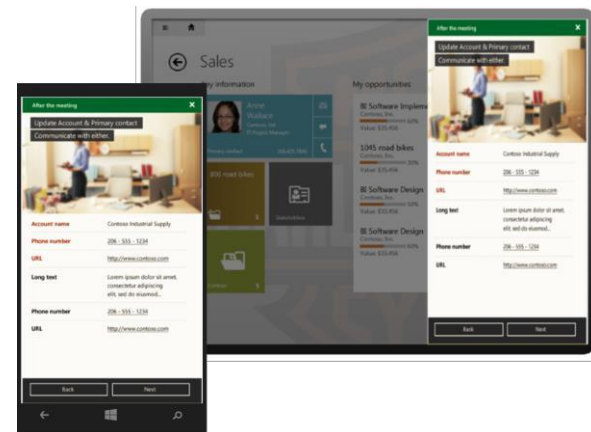
## Une interface adaptée à la mobilité

Dans cette version, nous avons intégré de nouveaux paramètres à l'interface utilisateur, adaptés aux applications pour smartphones. Les analystes métier peuvent, par exemple, lier un champ de données à l'un de ces paramètres pour visualiser les données de manière interactive. Les nouveaux paramètres sont compatibles avec tous les systèmes mobiles (tablettes et smartphones) et proposent une expérience utilisateur facilitée. Par exemple, l'utilisateur peut facilement visualiser dans un calendrier des informations CRM relatives à une date.



## Expériences en fonction des tâches

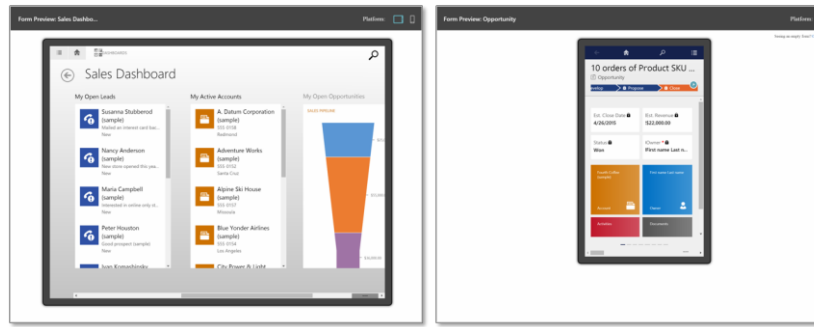
Les nouvelles expériences basées sur les tâches sont des expériences immersives qui permettent à l'utilisateur de **se concentrer sur les tâches** à réaliser, **pas sur les dossiers** sous-jacents. Avec la fonctionnalité expériences en fonction des tâches<sup>7</sup>, les données en provenance de différentes entités sont regroupées dans une expérience utilisateur unique. Par exemple, si vous souhaitez dialoguer avec un contact au sujet d'une affaire, toutes les données nécessaires sont regroupées de façon cohérente sur une seule page, ce qui vous évite d'aller visiter successivement les pages Opportunités, Contact et Compte. Cela permet aussi de guider l'utilisateur lors de tâches complexes et de s'assurer qu'il effectue les bonnes actions dans les bonnes circonstances.



<sup>7</sup> Les expériences en fonction des tâches seront disponibles sur les tablettes et les smartphones en tant que fonctionnalité préliminaire pour les clients Dynamics CRM Online 2016. Les fonctionnalités préliminaires ne sont pas prises en charge par le Support Microsoft et seront accessibles après que le client aura donné son consentement explicite.

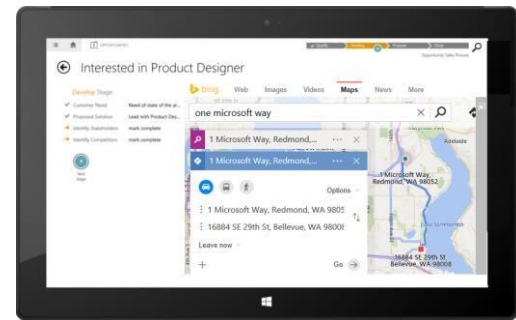
## Visualisation des tableaux de bords en mobilité

Grâce à cette fonctionnalité, nous simplifions l'expérience de l'analyste métier. Il peut ainsi facilement visualiser les modifications apportées au CRM. Vous pouvez désormais afficher les formulaires et les tableaux de bord directement dans le navigateur de la tablette ou du smartphone.



## Ressources Web et IFRAME

L'année dernière, nous avons introduit IFRAME et la prise en charge de ressources Web dans CRM pour les tablettes. C'était à l'époque une fonctionnalité préliminaire<sup>8</sup>. Dans la nouvelle version, cette fonctionnalité devient définitive et nous y ajoutons la prise en charge des tablettes sous Windows 10.



## Administration des équipements mobiles

Dans un monde où la mobilité se généralise, il est nécessaire de renforcer la productivité de ses employés mobiles, en toute sécurité, afin d'assurer la réussite de l'entreprise. Pour cela, nous étendons la gestion des équipements mobiles en intégrant Microsoft Intune. Cela permet de sécuriser les données CRM même si les utilisateurs travaillent sur leurs propres appareils. Cela grâce aux fonctionnalités de gestion des applications pour mobiles incluses dans Intune. L'utilisateur pourra parfaitement séparer ses données personnelles des données de l'entreprise sur ses propres appareils. L'intégration utilise le SDK (kit de développement logiciel) Appli Intune. Nous diffuserons des applis disponibles dans les Stores d'applis Android et iOS.



Les applis CRM pour mobiles prennent en charge des stratégies d'administration Microsoft Intune telles que

- L'application d'un code PIN,
- La prévention contre les fuites de données sur l'appareil (par exemple, en supprimant la fonctionnalité de copier/coller vers des applis personnelles)
- Le cryptage des données
- La suppression des données liées aux applications mobiles.

<sup>8</sup> <https://www.microsoft.com/en-US/dynamics/crm-customer-center/preview-feature-iframe-and-web-resource-support-in-crm-for-tablets.aspx>

## Contrôle et visibilité en ligne

---

CRM Online est un service SaaS mondial fourni et administré par Microsoft. Afin de répondre aux besoins de nos clients dans le monde entier, nous améliorons en permanence notre infrastructure de service et notre plateforme. Ces investissements concernent la sécurité, la conformité, les performances, l'administration et l'expansion du service.

### **Cryptage des données pour CRM Online (serveur)**

CRM Online propose le chiffrement de toute la base de données et des fichiers clients en utilisant le cryptage des données (TDE) SQL qui s'effectue en temps réel. Via cette approche, le client protège ses données sans que les caractéristiques de base de CRM Online ne soient affectées. Dans ce scénario, Microsoft gère les clés et le processus de cryptage. Cette fonctionnalité est disponible dès à présent sur demande.

Par ailleurs, les clients demandent fréquemment à avoir le contrôle sur les clés de chiffrement<sup>9</sup>. Cela permet au client d'être autonome et de changer les clés ou de supprimer un accès quand il le souhaite.

### **Tableau de performance des données**

La solution Dynamics CRM permet au client de suivre l'évolution des performances au fil du temps afin d'améliorer les performances des agents et de mettre en place les actions associées.

### **Nouveaux centres de données**

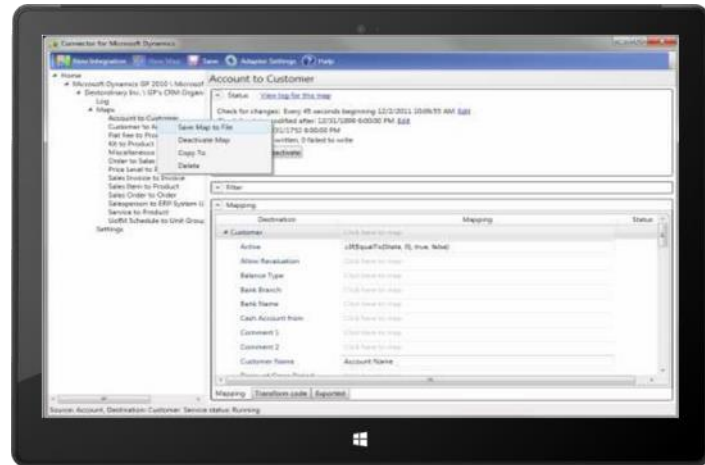
Au cours de l'année 2016, nous ouvrirons de nouveaux datacenters au Canada et en Inde. Au Canada, Microsoft installera un datacenter dans la ville de Québec, à l'est du Canada, et un autre à Toronto, province de l'Ontario. En Inde, Microsoft déploiera ses datacenters dans le nord-ouest et dans le sud-est (Chennai et Pune).

Ces nouveaux déploiements complètent ceux ajoutés récemment au Japon et en Australie. Au total, nos datacenters sont installés dans 9 régions du monde. Vous trouverez des informations complémentaires sur l'emplacement de nos datacenters [en cliquant ici](#).

<sup>9</sup> La gestion des clés par les clients sera proposée fin 2015 en version préliminaire, pour certains clients. Les fonctionnalités préliminaires ne sont pas prises en charge par le Support Microsoft et seront accessibles après que le client aura donné son consentement explicite. Cette fonctionnalité ne concerne que les clients Dynamics CRM Online.

## Chargeur de données en masse pour CRM Online

Le chargeur de données en masse pour Dynamics CRM Online est un nouveau service dans le Cloud qui permet d'importer / exporter de grands volumes de données dans Dynamics CRM Online. Cet outil permettra le chargement de grands fichiers de données vers le Cloud, dans des tableaux temporaires où vous pourrez effectuer quelques opérations avant de transférer les données dans CRM Online. Les opérations d'importation / exportation pourront s'effectuer de façon récurrente. L'outil sera accessible via un lien placé sur le site Web du Centre d'administration CRM. Les utilisateurs seront redirigés vers le site Web de Dynamics LCS (Life Cycle Services) (<https://lcs.dynamics.com>).

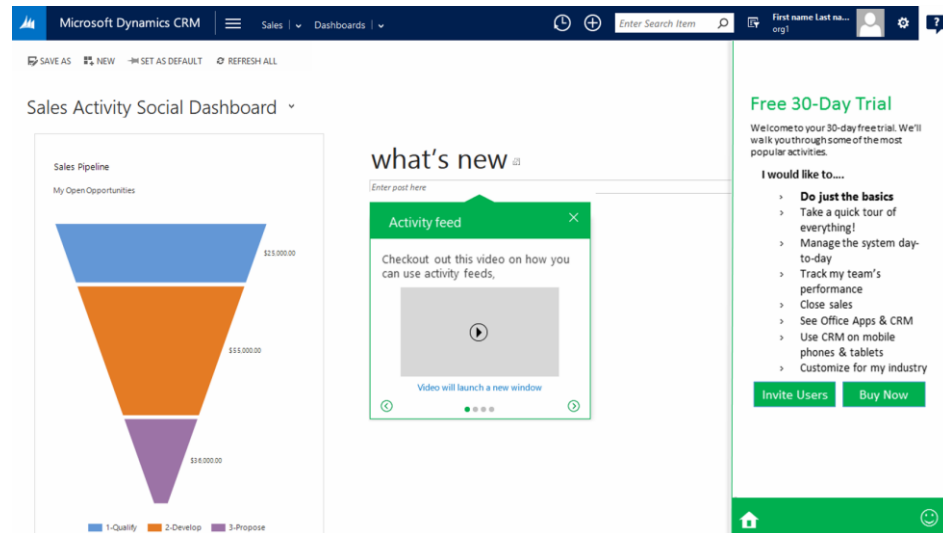


## Protection des données et conformité

Pour travailler en totale transparence avec nos clients, nous avons mis en place le [Centre de gestion de la confidentialité CRM](#) où vous trouverez toutes les informations concernant notre approche de la sécurité et de la conformité. Toutes les informations concernant de nouvelles certifications seront postées sur ce site. Nous avons déjà obtenu de nombreuses certifications officielles qui attestent que nous répondons aux critères de réglementation applicables dans diverses régions du monde.

## Expérience utilisateur guidée

CRM Online 2016 inclut un dispositif d'aide et de formation contextuelle qui accélère la prise en main de CRM Online par les utilisateurs, d'où un gain de productivité. L'assistance fournie par ce dispositif est spécifique au rôle de l'utilisateur. Par exemple, si l'utilisateur est un agent commercial, il recevra une aide contextuelle adaptée à sa fonction. S'il est responsable du service support, il recevra un autre contenu. Au fil du temps, nous ajouterons d'autres aides pour différents contextes. Ainsi, chaque utilisateur reçoit l'aide dont il a besoin au bon moment.



## Plateforme

---

Des outils puissants vous permettent d'adapter Microsoft Dynamics CRM aux besoins spécifiques de votre entreprise. Microsoft Dynamics CRM apporte rapidement une réelle valeur ajoutée grâce à un framework agile, facile à adapter et à configurer. La plateforme Microsoft Dynamics CRM fournit une interface déclarative permettant de définir des modèles de données tout en offrant la persistance, la sécurité, un accès par API, une expérience utilisateur et des environnements de programmation basés sur une architecture ouverte moderne. Les investissements réalisés sur les diverses fonctions de la plateforme prouvent, s'il le fallait, notre engagement vis-à-vis d'un produit personnalisable et extensible, et envers un service en ligne.

### API Web moderne

Pour que le client puisse développer de nouvelles interfaces ou intégrer CRM dans d'autres systèmes, il a besoin d'une API (interface de programmation d'application) complète et bien documentée. Dynamics CRM a toujours fourni une telle API qui évolue d'ailleurs en permanence afin de tenir compte des fonctionnalités disponibles et de l'évolution de l'environnement informatique. Aujourd'hui, l'API que nous proposons répond aux normes industrielles, elle est utilisée par de nombreux partenaires et permet au produit de rencontrer un vif succès.

Dynamics CRM proposera des API Web qui s'appuieront sur les normes et les standards les plus connus comme HTTP et REST pour les protocoles, OAuth2 pour la sécurité, JSON pour le format. De nombreuses fonctionnalités seront proposées via le standard ouvert OData v4, récemment approuvé par OASIS, et via le standard pour de nouveaux services Web créé par Microsoft. Cette approche nous fait passer de fonctionnalités centrées sur .NET à une ouverture sur une grande variété de technologies et de plateformes très répandues aujourd'hui.

### Soutien de l'écosystème

Nous avons investi dans le développement de solutions basées sur le CRM en créant des sous-composants d'un package solution afin d'optimiser l'intégration et le déploiement.

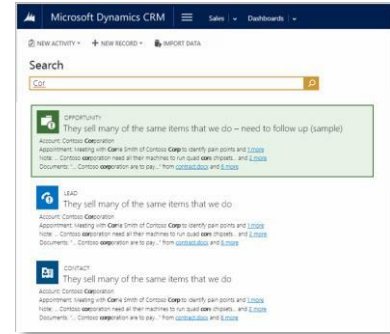
### Synchronisation côté serveur

Restez productif et à jour où que vous soyez et quel que soit l'appareil utilisé. Avec la synchronisation côté serveur, les administrateurs peuvent facilement gérer la synchronisation des emails, des tâches, des rendez-vous et des contacts entre CRM et Exchange.

La synchronisation côté serveur prend en charge la synchronisation entre CRM Online et Exchange Online, et entre CRM sur site et Exchange sur site. Cette version prend en charge une synchronisation hybride entre CRM Online et Exchange sur site.

## Recherche avancée

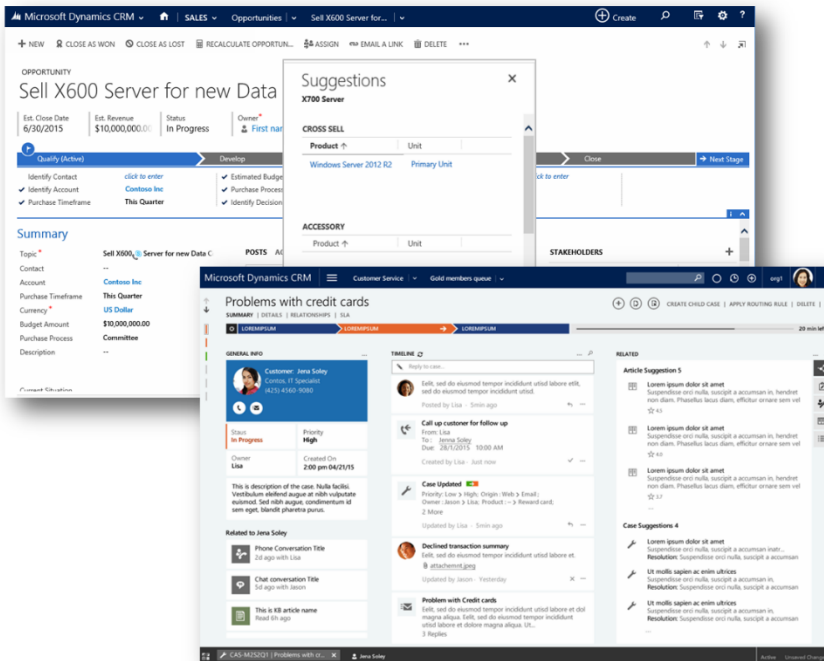
Cette expérience améliorée de recherche<sup>10</sup> affiche une liste unique de résultats couvrant toutes les entités. La liste est triée par pertinence par rapport au texte recherché. Cette nouvelle fonctionnalité est inactive par défaut. Si l'utilisateur l'active, il conserve toujours l'expérience existante, « Recherche rapide sur plusieurs entités », qui a été renommée en « Recherche par catégorie », dans l'interface utilisateur.



## Azure Machine Learning

Ce dispositif permet au CRM de faire des suggestions, comme par exemple, des recommandations de ventes croisées de produits. L'intégration d'Azure Machine Learning offre à l'utilisateur une expérience guidée et l'accès à des analyses de données automatiques. Il n'est plus nécessaire de demander l'aide d'un expert en traitement de données, le Machine Learning vous remonte les informations pertinentes.

## Compatibilité



Fidèle à notre engagement, nous souhaitons fournir nos solutions de CRM à travers les technologies les plus récentes. C'est pourquoi nous avons mis à jour la liste de compatibilité de Microsoft Dynamics CRM pour vous donner une vue à jour des résultats des tests de compatibilité, récents et à venir.

<sup>10</sup> Fonctionnalité en phase d'évaluation chez certains clients Les fonctionnalités préliminaires ne sont pas prises en charge par le Support Microsoft et seront accessibles après que le client aura donné son consentement explicite. Cette fonctionnalité ne concerne que les clients Dynamics CRM Online.

<sup>11</sup> Fonctionnalité en phase d'évaluation chez certains clients CRM Online en Amérique du Nord. Les fonctionnalités préliminaires ne sont pas prises en charge par le Support Microsoft et seront accessibles après que le client aura donné son consentement explicite. Cette fonctionnalité ne concerne que les clients Dynamics CRM Online.

# Conclusion

---

Microsoft propose une solution de collaboration permettant de fournir à vos clients des expériences uniques. Nous souhaitons aider les entreprises à bâtir des relations durables, prédictives, proactives et personnalisées avec leurs clients.

Avec cette nouvelle version, nous apportons de nombreuses améliorations dans le domaine des ventes, des services, du marketing et des réseaux sociaux. Nous aidons les entreprises à repenser leur productivité en proposant des fonctionnalités CRM qui s'intègrent facilement dans les outils de productivité comme Office 365.

Nous proposons une solution unifiée pour le service client, comprenant une aide en « libre-service », une aide assistée et un service sur site. Nous mettons à votre disposition des fonctionnalités intelligentes et des suggestions grâce au développement du Machine Learning. Nous renforçons la mobilité de vos équipes avec la prise en charge complet du mode hors connexion, une administration des applications pour mobiles avec Microsoft Intune et l'intégration de la nouvelle génération de Cortana. Nous augmentons la portée de vos campagnes marketing grâce à la fonctionnalité SMS Marketing. Enfin, notre analyse des réseaux sociaux est encore plus précise et ouverte à 14 nouvelles langues.

Travailler avec Microsoft Dynamics CRM est vraiment stimulant! Microsoft se fera un plaisir de vous tenir informé des dernières innovations et fonctionnalités de Microsoft Dynamics CRM afin d'accompagner votre entreprise vers la réussite !



Microsoft Dynamics est une gamme de solutions de gestion d'entreprise, intégrées et flexibles, qui permettent à vos employés de prendre des décisions importantes de façon plus sereine. Microsoft Dynamics s'intègre facilement et offre un fonctionnement similaire aux logiciels Microsoft les plus répandus. Ces solutions automatisent et rationalisent les processus de gestion financière, de la relation client et de la chaîne logistique pour contribuer au succès de votre entreprise.

Microsoft France : 0825 827 829  
[www.microsoft.com/fr-fr/dynamics](http://www.microsoft.com/fr-fr/dynamics)

Certaines fonctionnalités et dates sont fournies à titre indicatif et peuvent être modifiées à tout moment sans préavis. Les informations contenues dans ce document sont fournies uniquement à titre indicatif. Elles représentent l'opinion actuelle de Microsoft Corporation sur les points cités à la date de ce document. Microsoft devant s'adapter aux conditions changeantes du marché, elles ne doivent pas être interprétées comme un engagement quelconque de la part de Microsoft.

Ce document est fourni uniquement à titre indicatif. MICROSOFT EXCLUT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE, IMPLICITE OU STATUTAIRE, EN CE QUI CONCERNE CE DOCUMENT.

L'utilisateur est tenu d'observer la réglementation relative aux droits d'auteur applicable dans son pays. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite, stockée ou introduite dans un système de restitution, ou transmise à quelque fin ou par quelque moyen que ce soit (électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou autre) sans la permission expresse et 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 partie des éléments qui font l'objet de ce 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.

© 2015 Microsoft Corporation. Tous droits réservés.