

# Exploiter tout le potentiel de Dynamics 365 pour les entreprises

Assurer une réussite durable de l'entreprise





# Table des matières

|                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| <u>Les arguments en faveur de l'innovation avec Microsoft Dynamics 365</u>   | 4  |
| <u>Surmonter les défis de l'innovation avec Microsoft Dynamics 365</u>       | 6  |
| <u>Les grandes tendances qui façonnent Microsoft Dynamics 365</u>            | 8  |
| <u>Étude de cas sur l'innovation avec Microsoft Dynamics 365</u>             | 10 |
| <u>Optimiser l'incidence de Microsoft Dynamics 365</u>                       | 12 |
| <u>L'avantage du talent dans la transformation de Microsoft Dynamics 365</u> | 14 |
| <u>Comblers le fossé des talents Microsoft Dynamics 365</u>                  | 16 |
| <u>L'avenir de Microsoft Dynamics 365</u>                                    | 18 |



## Les arguments en faveur de l'innovation avec Microsoft Dynamics 365

La solution Microsoft Dynamics 365 est une suite d'applications d'entreprise intelligentes fondées sur l'informatique en nuage qui combine des fonctions de planification des ressources de l'entreprise (ERP) et de gestion de la relation client (CRM). Depuis sa sortie en 2016, la solution Dynamics 365 est passée d'un ensemble de produits individuels distincts à une plateforme unifiée dotée de capacités innovantes en intelligence artificielle (IA) et en apprentissage machine (AM).

Malheureusement, le potentiel global de Dynamics 365 est souvent sous-exploité lorsque les organisations limitent l'utilisation de ses applications aux fonctionnalités de base de gestion de la relation client (CRM), telles que les ventes et le service à la clientèle. Ce faisant, les organisations négligent d'exploiter les autres outils de Dynamics 365 tels que ses intégrations du marketing, de la finance, de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et de la plateforme Power Platform, laissant ainsi de l'argent et de précieuses opportunités d'innovation sur la table.

Les organisations qui mettent en œuvre de manière proactive les capacités étendues de personnalisation et d'automatisation de la solution Microsoft Dynamics 365 et qui forment leur personnel à ses capacités intelligentes seront bien positionnées pour une croissance soutenue, un meilleur engagement de la clientèle et un rendement du capital investi plus élevé.

Depuis les systèmes bien intégrés jusqu'à l'amélioration de la conformité, la personnalisation de la clientèle et plus encore, un écosystème Dynamics 365 bien configuré permet aux organisations de se doter des moyens nécessaires pour faire face à la concurrence et s'adapter aux exigences accrues en termes d'agilité, de flexibilité et de décisions fondées sur les données.



## Les obstacles à l'innovation :

### 1. Les systèmes déconnectés retardent les applications essentielles

Lorsque les outils de Dynamics 365 ne fonctionnent pas ensemble, le développement stagne, ce qui entraîne des coûts accrus. En guise de solution, l'AI Builder dans l'application Power Apps de Dynamics 365 permet aux équipes de développer rapidement des applications sans code à l'aide d'invites simples. Cela accélère le déploiement des applications pour répondre aux demandes du marché et réduit le temps de développement.

### 2. Les processus manuels réduisent la productivité

Les activités sont souvent entravées par des tâches répétitives telles que l'approbation des factures. Près de 75 % des employé-es affirment consacrer jusqu'à deux heures par jour à des tâches et des réunions à faible incidence. L'application Microsoft Power Automate dans Dynamics 365 automatise les flux de travail, réduisant le temps passé à les effectuer et permettant aux équipes de consacrer plus de temps à l'innovation.

### 3. Les risques de conformité entraînent des pénalités coûteuses

Les secteurs soumis à des réglementations telles que la Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) ou du Règlement général sur la protection des données (RGPD) peuvent connaître des échecs d'audit en raison d'une surveillance inadéquate, ce qui peut entraîner des pénalités et des atteintes à la réputation. Les solutions nuage du secteur de Dynamics 365 automatisent la surveillance de la conformité, réduisant ainsi les besoins de préparation des audits tout en réduisant la responsabilité au minimum.

### 4. Une mauvaise personnalisation étouffe l'engagement de la clientèle

Lorsque la clientèle se sent dévalorisée, elle se désengage. L'application Dynamics 365 Customer Insights consolide les données provenant des ventes, de la prestation de services et du marketing afin de développer des offres hyper pertinentes, ce qui entraîne une augmentation des conversions et des achats récurrents.



## Surmonter les défis liés à Microsoft Dynamics 365

La solution Microsoft Dynamics 365 élimine les cloisonnements entre les finances, les ventes, la logistique et les ressources humaines. Bien que la mise en œuvre de Dynamics 365 puisse être difficile, elle peut être simplifiée par une migration des données et une formation du personnel soignées. Si les bons processus sont en place, les organisations peuvent utiliser avec efficacité les capacités avancées d'IA et d'analyse de Dynamics 365.

Que vous fassiez la transition à partir de solutions ERP et de CRM existantes ou que vous introduisiez ces systèmes pour la première fois, le processus peut s'avérer intimidant.

La complexité et la fragmentation des systèmes ERP et de CRM peuvent gêner les équipes, tandis qu'une mauvaise intégration de Microsoft Dynamics 365 entraîne des pertes de données, des retards et des erreurs, ce qui rend les opérations inefficaces. C'est pourquoi la simplification des systèmes est cruciale pour assurer la fluidité des flux de travail et l'exactitude des données.

Le rendement de votre organisation peut être compromis par ces défis, ce qui peut entraîner une perte de revenus, des coûts accrus et l'insatisfaction de la clientèle.

Les organisations doivent surmonter les défis que représentent les mauvaises intégrations, les systèmes déconnectés et les risques de conformité pour atteindre une efficacité opérationnelle optimisée grâce à Dynamics 365.

## Principaux défis :

**Migration des données :** La première difficulté que rencontrent les entreprises en ce qui concerne Dynamics 365 est la migration des données vers la nouvelle plateforme. Les organisations stockent les données en utilisant diverses méthodes. Lors de la mise en œuvre de Microsoft Dynamics 365, il peut s'avérer difficile de migrer ces données sans en perdre.

**Personnalisation et configuration :** Les entreprises choisissent Microsoft Dynamics 365 pour ses fonctionnalités de personnalisation, qui permettent à la plateforme de répondre aux besoins particuliers de l'entreprise. Ce processus peut stagner si les organisations personnalisent la configuration de la plateforme sans disposer d'une analyse et d'un plan détaillés dès le départ.

**Intégration avec les systèmes existants :** Lors de la mise en œuvre de Dynamics 365, une intégration transparente avec les systèmes ERP et de CRM existants est essentielle. Une planification minutieuse est indispensable, car des intégrations mal exécutées peuvent entraîner des problèmes de rendement, voire même des erreurs de système, d'où l'importance d'une approche précise de l'intégration.

**Tests inadéquats :** Des erreurs de rendement, des failles dans les systèmes et d'autres problèmes inutiles peuvent découler de tests inadéquats, entraînant des confusions involontaires et des défaillances dans les systèmes. En outre, cela peut causer des retards dans les projets de votre organisation et avoir une incidence sur les calendriers. Il faut toujours effectuer un test complet du système pour assurer la robustesse des capacités et de la préparation.





## Les grandes tendances qui façonnent Microsoft Dynamics 365

La solution Microsoft Dynamics 365 a subi d'importants changements et est désormais axée sur des perspectives propulsées par l'IA, des plateformes de données clients (CDP) unifiées, des intégrations transparentes avec la plateforme Power Platform et des solutions propres à chaque secteur.

La solution Dynamics 365 est dotée d'une fonction d'analyse pilotée par l'IA, qui permet aux dirigeants de prendre des décisions éclairées, d'optimiser l'affectation des ressources et d'ajuster les stratégies fondées sur les données. Cela permet aux entreprises de recevoir des données en temps réel pour obtenir des perspectives exploitables.

L'expansion des entreprises s'accompagne d'une augmentation de leurs besoins. La solution Dynamics 365 est conçue pour s'adapter à l'expansion des activités sans effort, sans engager de coûts importants ni compromettre le rendement.

Afin de préserver leur agilité et d'assurer le rendement du capital investi (RCI) à long terme de leur investissement dans Dynamics 365, les organisations doivent intégrer l'IA et l'automatisation de manière intelligente dans leurs écosystèmes Dynamics 365. Il faut donc tirer parti des bonnes connaissances organisationnelles pour formuler ce plan dès le départ.

- 1. Personnalisation et automatisation intelligente :** Microsoft a constamment amélioré ses capacités d'IA dans Dynamics 365, aidant ainsi les organisations à optimiser les processus et à prévoir les résultats. Les fonctionnalités propulsées par l'IA sur la plateforme comprennent Copilot, l'analyse prédictive et le traitement du langage naturel (TLN).
- 2. Intégration et développement de la plateforme :** L'intégration de l'IA dans l'application Power Apps permet aux utilisateur·rices de développer des applications sophistiquées à l'aide d'invites sans code, ce qui réduit considérablement le temps nécessaire au développement. La solution Dynamics 365 offre une intégration transparente avec Office 365, Azure et Teams, ce qui permet aux utilisateur·rices d'accéder aux données CRM et ERP sans abandonner leur environnement de collaboration.
- 3. Solutions sectorielles et entreprises responsables :** La stratégie Dynamics 365 de Microsoft comprend diverses solutions sectorielles conçues sur mesure pour répondre à des défis commerciaux précis. Cela comprend une diversité d'outils pour la gestion de la chaîne d'approvisionnement, tels que le suivi des stocks au moyen de l'Internet des objets (IdO) et la maintenance prédictive pour le matériel. Un autre outil permet aux entreprises de commerce électronique de proposer des expériences d'achat personnalisées en s'appuyant sur des perspectives sur la clientèle fondées sur des données.





# Étude de cas sur l'innovation avec Microsoft Dynamics 365

Une entreprise d'embouteillage de premier plan, G&J Pepsi, a dû relever le défi qui consistait à optimiser le service à la clientèle, les revenus et les économies de coûts à la suite de la pandémie de COVID-19, car l'incapacité de son système existant à planifier, maintenir et déployer avec efficacité les technicien·nes sur le terrain entraînait des inefficacités opérationnelles.

Pour accélérer son parcours client de bout en bout en unifiant le soutien fonctionnel transversal et en éliminant les obstacles à la visibilité sur la clientèle, G&J Pepsi a mis en œuvre les applications Dynamics 365 Sales et Dynamics 365 Field Service en 2021 afin d'établir une plateforme de gestion de l'engagement client.

La gestion de l'engagement client a changé la donne, car elle a permis aux équipes de vente, de service sur le terrain et de direction d'avoir une visibilité en temps réel sur la clientèle, ce qui n'était pas le cas auparavant.

G&J Pepsi utilise l'application Dynamics 365 Field Service et stocke ses données dans Microsoft Dataverse. Lorsqu'un·e vendeur·se (représentant·e du développement des affaires) demande du matériel, un flux de l'application Power Automate déclenche un bon de travail.

Ce bon de travail, également stocké dans Dataverse, planifie un·e technicien·ne sur le terrain pour préparer et livrer le matériel.

La solution Dynamics 365 permet aux planificateur·rices d'affecter le·la meilleur·e technicien·ne à une tâche en visualisant tous les sites disponibles, et non quelques-uns seulement. Grâce à l'application mobile Field Service, les technicien·nes de terrain peuvent optimiser leur temps de déplacement en utilisant les fonctions de carte et d'itinéraire de l'application. Ils·elles peuvent aussi afficher le statut actuel pour indiquer qu'ils·elles sont sur place ou en déplacement.

L'application mobile Dynamics 365 permet en outre aux technicien·nes de terrain d'accéder à tous les renseignements pertinents sur la clientèle, y compris les tâches de service, les données sur la clientèle et les exigences en matière de produits. Grâce à un effort de développement minimal, G&J Pepsi a amélioré son application mobile afin que les technicien·nes de terrain puissent générer des rapports de service sur les sites de la clientèle et les envoyer par courriel directement à d'autres services.

La mise en œuvre de ces fonctionnalités de Dynamics 365 a permis de réaliser 30 millions de dollars en bénéfices, et grâce au système de planification de G&J Pepsi, les technicien·nes ont pu effectuer un plus grand nombre d'appels de service par jour. En améliorant les processus de maintenance, les temps d'arrêt du matériel ont été réduits. Le rendement des technicien·nes s'est amélioré grâce à un meilleur accès à l'information et au soutien à distance, ce qui s'est traduit par des taux de réparation plus élevés dès la première intervention et par une plus grande satisfaction de la clientèle.

G&J Pepsi envisage maintenant d'utiliser Microsoft Copilot pour aider les employé·es de première ligne à résoudre des problèmes concrets, tels que l'optimisation de la planification et des flux de services en fonction de l'analyse des données.

Des expert·es en technologie et en IA seront employé·es pour faire connaître les capacités de Copilot qui permettent de transformer les expériences de la clientèle. Par ailleurs, G&J bénéficiera de Microsoft Azure AI et de Power Automate pour tisser un fil numérique à travers ses activités commerciales quotidiennes afin d'aider ces entreprises à réussir.



« Nous considérons vraiment Microsoft comme étant une organisation liée à la réussite de G&J Pepsi, pas seulement à la réussite du service, mais comme une véritable collaboratrice, qui nous permet de nous faire entendre sur certains des défis et des opportunités que nous avons avec les produits. »

**Brian Balzer**

Vice-président exécutif,  
Technologie numérique et transformation de l'entreprise,  
Embouteilleurs G&J Pepsi-Cola



## Optimiser l'incidence de Microsoft Dynamics 365

Les entreprises modernes prospèrent grâce à l'agilité, c'est pourquoi Microsoft Dynamics 365 s'intègre de manière transparente avec Microsoft Teams et Microsoft 365 (Excel, PowerPoint, Word, etc.), ce qui simplifie l'adoption pour les utilisateur·rices existant·es de Microsoft.

De plus, sa plateforme à faible code facilite la configuration, ce qui permet aux équipes de créer des applications personnalisées et d'intégrer des solutions tierces.

Dynamics 365, une solution fondée sur l'informatique en nuage, offre un accès sécurisé aux systèmes d'entreprise depuis n'importe où. Elle centralise les fonctions de base autour des finances, des ventes, du marketing, des réunions et du service à la clientèle, en les combinant dans une plateforme unifiée, tandis que l'IA intégrée automatise les flux de travail et améliore la prise de décision.

La consolidation des données provenant de nombreuses sources permet de dégager des perspectives précieuses, ce qui aide les organisations à s'adapter en disposant des renseignements nécessaires pour appuyer leurs activités.

Enfin, Dynamics 365 fonctionne sur Microsoft Azure, ce qui assure une sécurité de niveau entreprise et une conformité totale avec les réglementations mondiales de confidentialité des données telles que le RGPD.

**Vision et perspective unifiées sur la clientèle :** La solution Dynamics 365 consolide toutes les données sur la clientèle, ce qui permet d'avoir une perspective complète et en temps réel. Les entreprises peuvent ainsi prendre des décisions éclairées en personnalisant les interactions, en comprenant précisément les parcours de la clientèle et en utilisant des IRC prédéfinis. Les relations avec la clientèle s'en trouvent améliorées et les stratégies ciblées, ce qui favorise la croissance des ventes.

**Des solutions évolutives et flexibles :** La solution Dynamics 365 offre une diversité de modèles d'abonnement qui permettent aux organisations de ne payer que pour les services qu'elles utilisent. Cela permet d'optimiser les coûts et d'évoluer en fonction des besoins de l'entreprise.

**Productivité et efficacité accrues :** La solution Dynamics 365 fournit des applications et des outils de productivité qui facilitent les tâches quotidiennes et accroissent l'efficacité. En simplifiant les flux de travail et en accroissant la productivité globale, les utilisateur·rices peuvent facilement localiser et utiliser les applications pertinentes. Cela permet aux employé·es de travailler de manière plus efficace, ce qui se traduit par une amélioration du rendement opérationnel et une exécution plus rapide des tâches.

**Analyses en temps réel et perspectives exploitables :** La solution Dynamics 365 fournit des perspectives en temps réel et des recommandations prédictives grâce à des outils d'analyse intégrés, notamment Power BI et Cortana Intelligence. Cela permet aux entreprises d'anticiper les tendances, de prendre des décisions fondées sur des données et de prendre des mesures proactives. Cela permet en outre aux entreprises de demeurer concurrentielles et de s'adapter à l'évolution du marché.

**Sécurité et protection des données :** La solution Dynamics 365 met en œuvre des contrôles de sécurité rigoureux, tels que la protection physique des centres de données et les restrictions d'accès aux données, afin d'assurer la sécurité des données et des applications. Cette solution fondée sur l'informatique en nuage assure un environnement sécurisé, ce qui permet d'assurer la conformité et de sauvegarder les données sensibles. Outre la protection des actifs précieux de l'entreprise, cette solution favorise la confiance auprès de la clientèle.



## L'avantage du talent dans la transformation de Microsoft Dynamics 365

La solution Dynamics 365 permet une transformation intelligente de l'entreprise en unifiant l'IA, l'analytique et les activités afin de permettre la prise de décisions fondées sur des données. Les entreprises qui privilégient l'embauche de talents compétents en flux de travail Copilot, en analyse propulsée par l'IA et en solutions sectorielles d'informatique en nuage simplifieront leurs activités et obtiendront des perspectives précieuses.

Les organisations ont aujourd'hui besoin de professionnel·les qui automatisent des tâches comme le service à la clientèle et la facturation à l'aide de Copilot, et qui connectent les données pour anticiper les tendances et réduire les risques. Les spécialistes Dynamics 365 veillent aussi à la conformité et à l'efficacité en simplifiant le développement d'applications avec Power Apps et en créant des solutions sectorielles personnalisées.

Les organisations devraient investir dans ces postes ou risquer d'être distancées dans leurs efforts pour stimuler la croissance, économiser les ressources et accroître l'agilité. L'embauche des bons talents est essentielle pour éviter que votre organisation ne sous-utilise Dynamics 365.



**Les consultant·es commerciaux·ales Dynamics 365** orientent les organisations quant à la manière d'harmoniser leurs objectifs commerciaux avec Dynamics 365. Ils·elles évaluent les flux de travail et proposent des améliorations de processus grâce à l'utilisation de modules Dynamics 365 tels que Microsoft AI Builder, Power Platform, et plus encore, afin d'optimiser l'efficacité.



**Les développeur·ses techniques Dynamics 365** sont responsables de la personnalisation et de l'extension des applications Dynamics 365 pour répondre aux exigences commerciales complexes. Ils·elles mettent en œuvre des configurations avancées telles que Power Automate et Power Apps. Ils·elles développent en outre des modules personnalisés, des flux de travail et des intégrations avec des services Azure ou des outils tiers.



**Les architectes de solutions pour Dynamics 365** développent des écosystèmes Dynamics 365 qui s'harmonisent avec les stratégies de l'entreprise. Ils·elles conçoivent des solutions intermodules qui ont trait aux finances, aux ventes et aux perspectives sur la clientèle. Ils·elles intègrent aussi des services avec les services d'informatique en nuage de Microsoft et les anciens systèmes ERP et de CRM.



**Les ingénieur·es DevOps Dynamics 365** automatisent les processus CI/CD en utilisant Azure DevOps ou GitHub Actions pour gérer les pipelines de déploiement et la stabilité de l'environnement pour Dynamics 365. Ils·elles supervisent les versions dans les environnements de prototypage, de test et de production.



**Les spécialistes en données et en IA pour Dynamics 365** sont responsables de la mise en œuvre de modèles d'IA et d'apprentissage machine, ainsi que de l'utilisation d'analyses avancées au sein de Dynamics 365. Ils·elles optimisent en outre les intégrations Dataverse qui ont trait à l'IA et à l'apprentissage machine.



## Comblant le fossé des talents Microsoft Dynamics 365

La concurrence pour les talents Dynamics 365 est féroce aujourd'hui, et elle est exacerbée par la demande d'intégrations personnalisées. L'incapacité de recruter les bons talents entraîne une diminution de l'efficacité et du RCI.

Pour combler cet écart, les organisations doivent adapter leurs stratégies de recrutement et embaucher des candidat·es possédant une expertise transversale en matière d'optimisation des processus d'affaires, d'automatisation facilitée par l'IA et de stratégies d'amélioration de l'expérience clientèle.

Les organisations doivent privilégier des programmes de formation interne complets, des initiatives de mentorat solides et des partenariats stratégiques avec des fournisseurs de formation à Microsoft Dynamics 365. Ces efforts permettent de constituer un bassin de talents durable et adaptable, et de maintenir les employé·es en poste en leur donnant un sentiment d'évolution de carrière et d'accomplissement.

**Acquisition stratégique de talents au-delà des certifications de base :** Ne vous concentrez pas uniquement sur les certifications standards pour Dynamics 365. Les organisations devraient privilégier les candidat·es qui font preuve d'une grande capacité de résolution de problèmes analytiques, de compétences en matière de collaboration interservices et d'une capacité avérée à s'adapter à l'écosystème Dynamics 365, qui évolue rapidement.

**Développer de l'expertise interne pour une croissance soutenue de Dynamics 365 :** Investissez dans des programmes de formation interne stratégiques et structurés, axés sur les fonctionnalités émergentes de Dynamics 365, y compris les intégrations de Power Platform et les alignements d'Azure. Développez une expertise interne pour vous assurer que votre équipe demeure compétente et adaptable.

**Tirer parti de l'IA pour l'alignement prédictif des talents Dynamics 365 :** Mettez en œuvre des outils d'acquisition de talents propulsés par l'IA pour repérer les candidat·es qui non seulement répondent aux exigences des postes Dynamics 365 actuels, mais qui possèdent également le potentiel d'exceller dans les futures expansions et avancées de la plateforme.

**Favoriser le transfert de connaissances grâce au mentorat Dynamics 365 :** Mettez en place des programmes de mentorat complets qui jumellent les nouveaux spécialistes en Dynamics 365 avec des architectes de solutions et des consultant·es expérimenté·es, afin d'accélérer l'intégration, d'approfondir la connaissance de la plateforme et de favoriser un environnement collaboratif pour l'échange de connaissances et l'innovation.

**Établir des plans de carrière pour maintenir les talents en poste :** Élaborez des parcours d'avancement professionnel transparents et bien définis au sein de vos postes Dynamics 365. Les organisations devraient prévoir des possibilités d'avancement pour les consultant·es fonctionnel·les, les développeur·ses et les administrateur·rices. Cela permet de renforcer la stabilité à long terme de la main-d'œuvre et de réduire l'attrition au minimum. L'essentiel est de miser sur des talents qui s'adaptent à la technologie Dynamics 365 de votre organisation.



## L'avenir de Microsoft Dynamics 365

L'IA et l'informatique en nuage transforment la technologie commerciale grâce à des intégrations améliorées et à une personnalisation sans code, et la solution Microsoft Dynamics 365 est un outil pivot dans cette évolution. Son importance réside dans sa fonction de lac de données complet, consolidant l'information pour obtenir des perspectives exploitables, plutôt que de fonctionner simplement comme un système ERP ou de CRM.

La solution Dynamics 365 centralise également les données d'entreprise essentielles, ce qui permet d'assurer une visibilité cohérente des données dans l'ensemble de l'organisation et de réduire ainsi les divergences au minimum. Cet environnement de données unifié fournit des perspectives plus approfondies sur le rendement de l'organisation, ce qui facilite la prise de décisions éclairées et les réponses agiles.

La solution Dynamics 365 est particulièrement puissante en raison de sa compatibilité avec d'autres outils Microsoft. L'intégration avec Office 365, LinkedIn et Azure permet d'obtenir des perspectives précieuses sur les données, ce qui favorise un travail d'équipe supérieur et des stratégies fondées sur des données.

Le fait de choisir de tirer parti de la solution Dynamics 365 prépare en fin de compte votre entreprise à un avenir fondé sur l'IA et l'informatique en nuage.

**Fonctionnalités propulsées par l'IA :** L'application Copilot, l'assistant IA de Microsoft, révolutionne déjà la productivité en automatisant les tâches répétitives, en générant des perspectives et en aidant à l'analyse des données. Les organisations peuvent s'attendre à un recours accru au traitement du langage naturel (TLN) pour l'analyse conversationnelle. Cela permettra aux utilisateur·rices d'interroger directement des ensembles de données complexes et d'obtenir immédiatement des perspectives exploitables.

**Perspectives et engagement de la clientèle améliorés :** L'intégration d'Azure Synapse Analytics et de Power BI permet aux entreprises de proposer des campagnes hyperciblées et des recommandations de produits en révélant des perspectives approfondies sur le comportement des consommateur·rices. Cela permettra aux entreprises d'établir des segments d'auditoire plus précis en utilisant des données en direct, plutôt que des profils statiques. Les prochaines fonctionnalités de Dynamics 365 prioriseront l'accès à des expériences cohérentes et personnalisées à l'échelle de divers points de contact, telles que les robots conversationnels, les médias sociaux et le courriel.

**Une plateforme unique et cohérente :** Microsoft intègre la solution Dynamics 365 directement dans Teams, ce qui permet aux utilisateur·rices d'accéder aux données CRM et ERP sans abandonner leur environnement de collaboration. Les résumés de réunion, les attributions de tâches et les rappels de suivi propulsés par l'IA seront intégrés à Teams et directement liés aux enregistrements de Dynamics 365. Les applications d'analyse avancée et d'apprentissage machine bénéficieront d'un accès plus rapide et plus évolutif à de vastes ensembles de données.

**Sécurité et conformité accrues :** La solution Dynamics 365 mettra en œuvre un modèle de confiance zéro, ce qui assurera que chaque demande d'accès fait l'objet d'un processus de validation complet. Elle sera intégrée à Microsoft Defender pour offrir une détection des menaces en temps réel et des réponses automatisées pour les environnements Dynamics 365. La conformité des organisations internationales sera simplifiée grâce à des outils améliorés pour la gestion du RGPD, de la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA) et d'autres exigences réglementaires.



## À propos de Procom

L'équipe qui assure le rendement

Procom est une cheffe de file mondiale de la dotation en talents Microsoft Dynamics 365, de la dotation en personnel informatique et des solutions de ressources externes, comptant plus de 45 années d'expérience en qualité d'entreprise de dotation en personnel informatique de premier plan en Amérique du Nord. L'expertise de Procom, combinée à un vaste réseau de professionnels informatiques, permet aux organisations de constituer des équipes à haut rendement qui mènent à bien les mises en œuvre et les solutions de Dynamics 365.

Nous comprenons que les personnes sont au cœur de toute mise en œuvre réussie, et notre expérience avérée dans l'association de talents exceptionnels à des projets de transformation a aidé des milliers d'organisations à atteindre leurs objectifs concernant le logiciel-service (SaaS) et la plateforme-service (PaaS). Que vous ayez besoin de faire évoluer votre équipe informatique, d'accéder à une expertise spécialisée ou de développer des capacités d'informatique en nuage à long terme, les solutions complètes de dotation en personnel de Procom peuvent vous aider à évoluer dans le paysage complexe de la transformation de l'informatique en nuage, de la planification de la gestion de la relation client (CRM) et de la mise en œuvre.

[www.procomservices.com/fr-ca/it-contractors](http://www.procomservices.com/fr-ca/it-contractors)

**Copyright © 2025 Procom. Tous droits réservés.**