



Donner un nouvel élan à votre relation client

**Microsoft
Business
Applications
x Copilot**



L'IA au service de vos applications métiers



Chez Javista, nous croyons en la puissance de l'intelligence artificielle pour transformer la relation client. Notre vision est de devenir le partenaire incontournable des entreprises dans leur transformation digitale, en leur offrant des solutions innovantes et intégrées.

Nous vous proposons une démarche de découverte de l'IA dans vos process métiers, ici au travers de 2 exemples - **Sales et Service client**.

Nous sommes à votre disposition pour appliquer notre méthodologie d'identification de vos propres cas d'usages, puis d'implémentation de l'IA sur toute la proposition technologique de Microsoft.

Imad Hajjar - CEO



Le champ d'application de l'IA dans vos process métiers

Efficacité Business



Productivité personnelle



Insights & Pilotage

Application métiers

- Sales
- Marketing
- Customer Service

- Rédiger des emails
- Analyser des données
- Créer du contenu
- Résumer des réunions

- Suivi des KPIs
- Dashboard Métiers
- Analyses prédictives
- Création d'alertes

Dynamics 365 Sales et Copilot

Quelle opportunité pour les équipes commerciales ?

L'association de **D365 Sales** et **Copilot** joue un rôle crucial dans l'amélioration de la productivité et de l'efficacité des équipes de vente.

Elle permet d'optimiser les processus de vente grâce à une automatisation intelligente, réduisant ainsi les tâches administratives et libérant du temps pour se concentrer sur les interactions clients.

Ensemble, ces outils créent un écosystème harmonieux qui renforce l'efficacité opérationnelle et favorise la croissance des ventes.

Voici quelques exemples de gains de productivité et d'efficacité en associant **Copilot M365**, **Copilot for Sales** et **Dynamics 365 Sales**.

- **Réduction des tâches administratives :**

En automatisant de nombreuses tâches, les commerciaux peuvent consacrer plus de temps à la vente et à l'interaction avec les clients.

- **Prise de décision assistée :**

Les analyses prédictives et les rapports détaillés permettent aux équipes de prendre des décisions basées sur des données concrètes, améliorant ainsi les stratégies de vente.

- **Amélioration de la collaboration :**

Avec une meilleure communication et une gestion centralisée des informations, les équipes peuvent collaborer plus efficacement et aligner leurs efforts pour atteindre les objectifs.

- **Personnalisation :**

En comprenant mieux les clients grâce aux analyses de données, les commerciaux peuvent personnaliser leurs interactions, augmentant ainsi la satisfaction et la fidélisation des clients.

90 minutes

gagnées par semaine pour un commercial

79 %

Des commerciaux ont indiqué que cela réduisait leur tâches administratives

Source : Microsoft Work Trend Index – NOV 2023

Cas d'usage

Process Sales B2B

Le conseiller commercial prend contact avec un prospect



Copilot for Sales accède rapidement aux informations clients dans le CRM telles que l'historique des interactions, les préférences, ce qui permet de personnaliser l'approche dès le premier contact.

Durant la conversation, le conseiller qualifie la demande.



Copilot M365 propose un résumé de la conversation basé sur la transcription de la réunion Teams.

Mise en place d'une offre commerciale adaptée aux besoins du prospect



Copilot M365 va faciliter la rédaction de l'offre.



Copilot M365 permet de préparer un email qui recapitule la demande, explique l'offre associée, pour validation finale par le directeur

Validation du montant de l'offre avec le directeur commercial



Copilot for Sales propose un résumé rapide des opportunités et des prospects afin d'aider le directeur commercial à étudier l'offre.



Négociation avec le client



Copilot for Sales peut analyser les données disponibles sur le client, telles que l'historique d'achats, les préférences, et les comportements passés. Il peut également rechercher des informations sur les tendances du marché pour aider à formuler une stratégie de négociation efficace.



Approbation finale | Closing de l'opportunité



Dynamics 365 Customer Service et Copilot

Quelle opportunité pour la satisfaction client ?

Combiner **D365 Customer Service** avec **Copilot** offre une solution CRM puissante et intelligente, idéale pour les entreprises cherchant à optimiser leur service client. **D365 Customer Service** fournit une plateforme robuste pour gérer les interactions clients, automatiser les processus et obtenir des insights précieux.

En intégrant **Copilot**, vous ajoutez une couche d'intelligence artificielle qui améliore l'efficacité et la précision des réponses, réduit le temps de résolution des problèmes et personnalise les interactions client.

Voici quelques exemples de gains de productivité et d'efficacité en associant **Dynamics 365 Customer Service** et **Copilot**.

- **Amélioration de l'efficacité opérationnelle :**

Copilot automatise les tâches répétitives et fournit des réponses rapides et précises, ce qui permet aux agents de se concentrer sur des problèmes plus complexes.

- **Personnalisation des Interactions :**

En utilisant les données centralisées dans **D365 Customer Service**, **Copilot** personnalise chaque interaction en fonction de l'historique et des préférences du client. Cela améliore l'expérience client et renforce la fidélité.

- **Optimisation des coûts :**

L'automatisation et l'efficacité accrue permettent de réduire les coûts opérationnels. Moins de ressources sont nécessaires pour gérer un volume élevé de demandes, et les agents peuvent être redéployés vers des tâches à plus forte valeur ajoutée.

9 %

de cas traités par agents

12 %

de réduction de temps
moyen de chat par
demande

*Office of Chief Economist, Wave 2.5 Study
Microsoft - (April-September 2023).*

Cas d'usage

Process Customer Service dans le Manufacturing

Chatbot crée avec Copilot Studio

Le client crée une réclamation dans son espace Portail



**L'incident est qualifié, créé automatiquement et attribué à un agent + vérification du contrat client.
(Gestion des garanties)**



Le chatbot peut confirmer la réception de la réclamation, en fournissant un numéro de suivi ou un délai estimé



Coordination avec le service technique et la gestion des pièces de rechange.



Le chatbot peut notifier immédiatement l'agent assigné avec tous les détails pertinents de l'incident, y compris la description du problème, la priorité, et les informations du client.



Planification d'une intervention d'un agent pour résoudre l'incident.



Une fois l'intervention planifiée, le chatbot notifie automatiquement l'agent concerné avec tous les détails nécessaires, y compris l'heure et le lieu de l'intervention, ainsi que les instructions liées à la résolution de l'incident.



**Suivi de la satisfaction client : Collecte, analyse des données et Reporting
(Type de problèmes, temps de résolution, coûts...)**



Copilot Customer Service assiste l'agent en fournissant des informations pertinentes sur l'incident, telles que l'historique des interactions client, les procédures de résolution recommandées, et les solutions connues pour des problèmes similaires.



Le chatbot peut automatiser la collecte des feedbacks clients à différents moments critiques du processus, tels que la résolution d'incident.

Notre démarche pour identifier vos cas d'usages

Notre démarche en 3 phases

● Présentation et formation sur la trajectoire IA

Participez à deux sessions de présentation et de formation pour découvrir comment l'IA générative et le machine learning peuvent transformer vos activités. Nos experts vous présenteront les dernières solutions IA prêtes à l'emploi, suivies de démonstrations produits immersives et de labs de hands-on pour une prise en main directe.

● Recherche et priorisation de cas d'usages via le Design Thinking

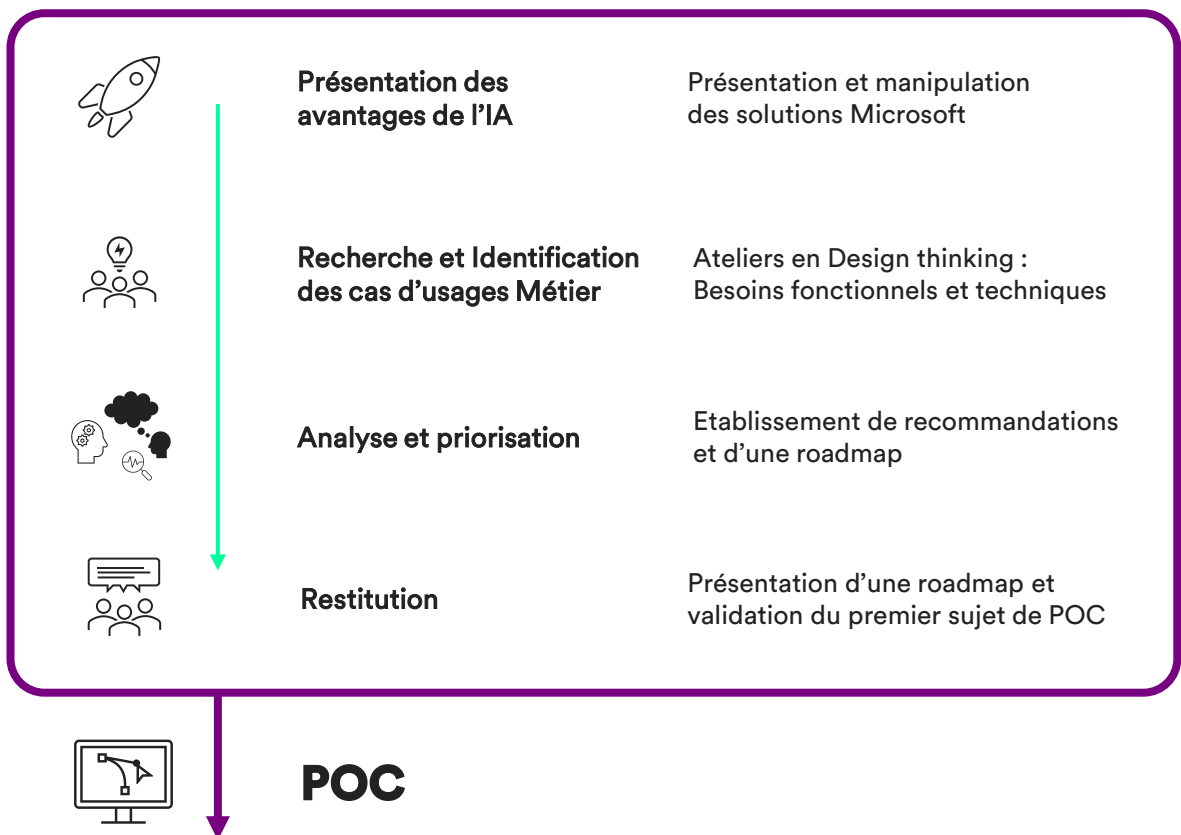
Avec l'aide de nos consultants experts, nous vous proposons une mission collaborative de recherche et de priorisation des cas d'usage IA adaptés à vos besoins spécifiques. À travers des ateliers de Design Thinking, nous identifierons ensemble les opportunités les plus impactantes.

● Réalisation de prototypes (POC) sur les cas d'usages prioritaires

En fonction des use cases définis comme prioritaires, nous vous accompagnons dans la réalisation de POC concrets, en mettant à votre disposition nos compétences en développement et intégration de solutions IA.

Notre méthodologie pour identifier vos cas d'usages

Notre méthodologie



Les solutions présentées lors des sessions de formation :

- **Dynamics x IA** : Sales, Customer Insights Journey, Customer Service
- **Power Platform x IA** : Power Apps, Power Automate, Power BI, Portail Power Pages
- **Microsoft 365 x IA** : Copilot M365 Teams, Outlook et la suite Office/Extensions et Copilot studio
- **Azure x IA** : Customer Insights Data, Machine Learning

Javista vous accompagne dans votre transformation

Javista est un cabinet de conseil et d'intégration, spécialiste de la relation client et la digitalisation des processus métiers.

Nous vous accompagnons dans votre transformation digitale, avec des solutions innovantes basées sur l'IA. sur toute la proposition technologique de Microsoft.



Copilot for M365 | Jumpstart

Microsoft Partner of the Year Awards 2024
Finaliste - Business Apps Innovation – France

Nous vous proposons des solutions technologiques innovantes intégrées et personnalisées, en combinant la puissance de l'intelligence artificielle et la robustesse des applications métiers.

Applications professionnelles Relation / Services Clients



Dynamics 365
Customer Insights



Dynamics365
Sales



Dynamics 365
Customer Service

Applications Low Code Data / Automatisation



Power
BI



Copilot
Studio



Power
Apps



Power
Pages



Power
Automate

IA embarquée dans les applications



Copilot
M365



Copilot
Studio



Copilot
Rôle based

JAVISTA



Contactez-nous pour une démo personnalisée sur les thèmes suivants

**Préparer une présentation et
une offre personnalisée**

**Interactions clients et mise à
jour du CRM plus rapides**

**Automatiser la réponse à une
question client sur une base de
connaissance**

**Analyser une demande pour
rédiger une demande
d'intervention**



Contactez-nous



customersuccess@javista.com



01 44 07 08 20



79 rue la Boétie
75008 Paris

