

## Le CRM permet aux collaborateurs du MIC de gérer efficacement leurs nombreux contacts et événements

Le Microsoft Innovation Center (MIC) de Mons est un partenariat entre diverses instances publiques wallonnes et plusieurs sociétés privées. Le MIC a pour but de soutenir l'économie locale des logiciels en aidant de jeunes entrepreneurs innovants par le biais de conseils, de formations, de certifications et d'un espace de tests.



L'entité ne compte que quatre collaborateurs internes mais doit entretenir des milliers de contacts et assurer le suivi de nombreux événements. C'est pourquoi il fut décidé, dès le départ, de recourir à Microsoft Dynamics CRM. Six *stakeholders* externes ont eux aussi accès au logiciel.

Infront  
[www.infront.be](http://www.infront.be)  
+32 3 451 23 91  
[info@infront.be](mailto:info@infront.be)

L'application est gérée en externe par Infront, partenaire informatique, qui en assure également la maintenance. Infront s'est par ailleurs chargé de l'intégration avec Addemar, un logiciel qui permet au MIC d'analyser les réactions à ses courriels. Grâce à l'intégration étroite avec le site Web du MIC, les données complétées en-ligne aboutissent directement dans la base de données CRM tandis que les événements, créés dans le CRM, sont publiés automatiquement sur le site. Cela permet d'éviter les saisies manuelles et d'optimiser l'efficacité du MIC.

## Aperçu

**Pays:** Belgique

**Secteur:** services aux entrepreneurs

## Profil

Le Microsoft Innovation Center (MIC) de Mons est une asbl au sein de laquelle divers partenaires publics et sociétés privées collaborent afin d'apporter un soutien à de jeunes 'pousses' logicielles par le biais de formations, d'un espace de tests et de conseils. Le MIC veut ainsi contribuer à créer des emplois IT en région wallonne.

## Défi

Le MIC ne compte pas plus de quatre collaborateurs internes auxquels incombent un nombre élevé de tâches. L'entité doit d'ores et déjà assurer le suivi de 3.000 personnes de contact, envoyer des lettres d'information et organiser des événements. Il est dès lors important que les collaborateurs puissent travailler le plus efficacement possible en se basant sur une information correcte.

## Solution

Le MIC utilise Microsoft Dynamics CRM pour la gestion de contacts et d'événements. Le logiciel est géré en externe auprès d'Infront, partenaire IT. Ce dernier a également effectué l'intégration avec le site Web du MIC et avec un logiciel qui permet au MIC d'analyser les réactions à ses lettres d'information.

## Avantages

- Travail plus efficace et plus rapide
- Réduction du nombre d'erreurs
- Diminution des saisies manuelles de données
- Solution conviviale
- Intégration aisée avec d'autres logiciels
- Partage d'informations entre utilisateurs internes et externes
- Socle commun de données accessible à tous
- Focalisation sur les activités-clés grâce à l'hébergement externe

Au Microsoft Innovation Center (MIC) de Mons, pour gérer et assurer le suivi des données de contact et événements, les quatre collaborateurs internes et les six utilisateurs externes travaillent avec un logiciel CRM de Microsoft, hébergé chez un tiers. Grâce à l'intégration réalisée avec le site Web, les données saisies en-ligne aboutissent automatiquement dans la base de données. Et vice versa. Ce faisant, la petite organisation évite du travail manuel et peut assurer un suivi efficace de tous ses contacts et activités.

## Intégration étroite avec le site Web

"Le MIC est un partenariat de divers organismes publics de la région wallonne - le Forem, la Maison de l'Entreprise,



**"Lorsque quelqu'un introduit ses données de contact en-ligne, ces dernières aboutissent directement dans le CRM sans saisie manuelle supplémentaire. Cela nous fait gagner beaucoup de temps."**

**Ben Piquard, directeur du MIC**

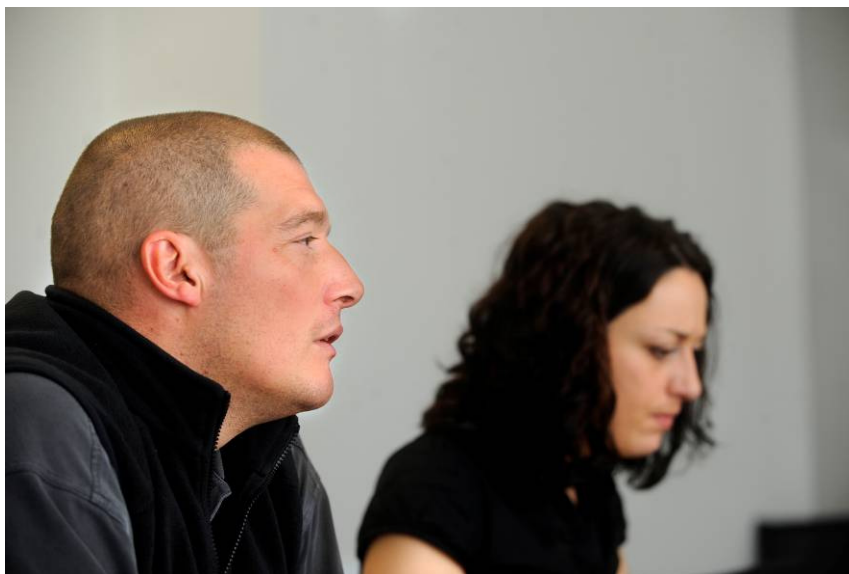
l'AWEX et l'AWT - avec les sociétés privées Microsoft, HP, VOO et Mobistar”, déclare Ben Piquard, directeur du MIC.

Le MIC a pour objectif de soutenir l'économie logicielle locale en aidant de jeunes entrepreneurs innovants par le biais de conseils, de formations, de certifications et d'un espace de test. “Nous entretenons pour l'instant environ 3.000 contacts différents; notamment avec des personnes évoluant dans des institutions publiques, des universités et de jeunes entreprises”, déclare

Ben Piquard. “Voilà pourquoi, dès la création de notre organisation fin 2008, nous avons opté pour Microsoft Dynamics CRM en guise de système central qui gère tous ces contacts. L'intégration étroite avec notre site Web constitue un atout important. Lorsque quelqu'un introduit ses données de contact en-ligne, ces dernières aboutissent directement dans le CRM sans saisie manuelle supplémentaire. Cela nous fait gagner beaucoup de temps. La liste croissante de personnes de contact peut être gérée par une seule personne, en l'occurrence Gaëlle Grande, notre Office & Events Manager.”

### Mariage avec d'autres logiciels

Outre ce rôle de gestionnaire de tous les contacts, le MIC utilise également Microsoft Dynamics CRM comme instrument d'organisation et de suivi d'activités. Ces dernières sont de trois types: le suivi de requêtes, par exemple d'entrepreneurs débutants qui ont besoin de conseils; le suivi de dossiers en cours; et le suivi d'actions de marketing. “Microsoft Dynamics CRM peut s'intégrer aisément avec d'autres outils logiciels. C'était là, à nos yeux, un grand avantage”, déclare Ben Piquard. “Nous utilisons l'Accelerator marketing du Microsoft Dynamics CRM en liaison avec Addemar, un outil d'analyse de courriels. Nous pouvons ainsi déterminer les sujets de nos lettres d'informations qui suscitent le plus de clics. Il nous sera même possible, de-



**“Grâce à Microsoft Dynamics CRM, nous pouvons échanger des informations sans problèmes entre utilisateurs internes et externes. Tout le monde travaille systématiquement avec les mêmes données, toujours à jour.”**

**Ben Piquard, directeur du MIC**

main, de procéder à du profilage individuel, avec analyse des préférences des abonnés sur base de leur comportement de sélection. Nous pourrions ainsi tenir tout le monde au courant des informations spécifiques et des activités qui les intéressent le plus.”

Microsoft Dynamics CRM, opérant cette fois comme système de gestion d'événements, contribue au fonctionnement efficace du MIC.

“Chaque événement que nous organisons est créé via Dynamics CRM et apparaît dans la foulée

automatiquement sur notre site Web”, déclare Ben Piquard. “Les personnes intéressées peuvent dès lors s'y inscrire immédiatement.”

### Informations à jour, disponibles pour les utilisateurs internes et externes

Cette efficacité très poussée était une nécessité pour le MIC dans la mesure où l'organisation ne compte que quatre collaborateurs qui assument, chacun, une grande variété de tâches. “Chacun de nous utilise Microsoft Dynamics CRM”, souligne Ben Piquard. “Le logiciel est également utilisé par six stakeholders externes. Ils peuvent ainsi rechercher un contact ou assurer le suivi d'un événement. Grâce à Microsoft Dynamics CRM, nous pouvons donc partager l'information sans problème entre utilisateurs internes et externes. Tout le monde travaille systématiquement avec les mêmes données, toujours à jour.”

### Logiciel CRM hébergé en extérieur

Le logiciel CRM du MIC est hébergé par Infront, partenaire IT. “Tout est géré chez eux. La maintenance est également prise en charge par Infront de telle sorte que nous pouvons nous concentrer sur nos activités-clé. Nous ne devons pas nous soucier de la disponibilité”, déclare Ben Piquard. “Les utilisateurs peuvent ouvrir l'application via Outlook ou via une connexion Internet. Aucune formation n'a été néces-

## Pour plus d'informations

**Pour obtenir davantage d'informations sur les produits et services de Microsoft décrits plus haut, appelez le +32 (0)2 704 30 00, ou visitez le site [www.microsoft.be/cases](http://www.microsoft.be/cases). Vous y trouverez les références d'autres entreprises qui utilisent des applications similaires.**

**Pour obtenir davantage d'informations sur Infront, appelez le +32 (0)496 52 99 59 ou visitez le site [www.vortalities.be](http://www.vortalities.be)**

**Pour obtenir davantage d'informations concernant le MIC, visitez le site [www.mic-belgique.be](http://www.mic-belgique.be)**

## Software and Services

Servers	Desktop Applications
Developer Tools	Business Solutions Microsoft Dynamics CRM 4.0
Windows	Microsoft Services  Microsoft Technologies  Microsoft Security

## Partner

Infront

saire grâce à la convivialité de l'application.”

Le MIC étant un organisme public, un cahier des charges a été rédigé afin de choisir le partenaire IT. Infront s'est avéré être celui qui proposait la meilleure combinaison entre prix et expérience professionnelle. Le prestataire de services s'est également chargé de l'intégration entre Addemar et Microsoft Dynamics CRM. Infront a tout configuré en l'espace de quelques jours.

## Développer toujours plus les contacts

Jeune organisation dynamique, le MIC nourrit de nombreux projets. “Les MIC forment un réseau mondial dans lequel nous voulons nous insérer”, déclare Ben Piquard. “Qui plus est, nous désirons pouvoir disposer de possibilités supplémentaires de génération de rapports de sorte à continuer de progresser en nous appuyant sur les activités passées. Enfin, nous avons la ferme intention de continuer à développer les 3.000 contacts que compte actuellement notre application Microsoft Dynamics CRM”, conclut Ben Piquard.