

# Microsoft Dynamics AX 2012

## Pour le Secteur des Services

Une solution unique pour la gestion des performances et des opérations de service



### Microsoft Dynamics AX 2012 : Puissance. Agilité. Simplicité.

Fournir un niveau de service extrêmement réactif, qui réponde aux attentes des clients, voire même les devance, tout en assurant leur rentabilité et leur fidélisation, tel est le défi que partagent toutes les sociétés de services. Si les situations propres à chaque discipline peuvent varier entre les services professionnels, le secteur de l'architecture, de l'ingénierie et de la construction, l'immobilier ou les loisirs et divertissements, la plupart des entreprises sont aujourd'hui confrontées à des défis toujours croissants, notamment l'expansion à l'international, le durcissement des exigences réglementaires et de conformité, l'introduction de nouveaux risques métier ou encore l'évolution démographique de la main-d'œuvre. Les clients exigent également une meilleure visibilité sur les processus de leurs prestataires de services et une collaboration plus étroite entre les différentes organisations. Microsoft Dynamics AX 2012 aide les organisations de services à relever ces défis grâce à une solution de planification des ressources d'entreprise (ERP) conçue pour renforcer leurs opérations de service et leurs capacités de gestion de la performance.

La mondialisation expose les organisations de services à une multitude de nouveaux défis, notamment la découverte de marchés inconnus, la diversité des structures de coûts et des pratiques de travail et la collaboration avec de nouveaux partenaires commerciaux. Les gouvernements du monde entier responsabilisent de plus en plus les entreprises et mettent en place de nouveaux mécanismes de contrôle de conformité. Les clients attendent davantage de visibilité sur la prestation de services et les processus de facturation. Les profils de ressources varient considérablement d'une région à une autre, ce qui complique d'autant plus le recrutement et la conservation des talents. De tels défis reflètent la complexité des entreprises internationales actuelles et viennent s'ajouter au risque global auquel les organisations de services sont déjà confrontées.

Pour transformer ces défis en opportunités, les professionnels du secteur des services ont besoin d'accéder en temps réel à des informations et outils spécifiques à chaque rôle, qui leur permettront de mieux servir leurs clients et de mieux utiliser les ressources mondiales à leur disposition. Les processus métier doivent être à la fois transparents et sécurisés, et prendre en charge aussi bien la collaboration que la confidentialité des données. Les organisations de services doivent être capables d'anticiper l'évolution des besoins de main-d'œuvre et maintenir un vivier de talents capables de répondre à leurs besoins. Elles doivent également satisfaire aux nouvelles exigences de reporting de manière rapide et économique. Les fonctionnalités qui répondent à ces besoins permettent de rationaliser la prestation de services dans son ensemble. Résultat : une augmentation durable du chiffre d'affaires et des bénéfices !

Microsoft défend une vision du monde des services dans laquelle les professionnels du monde entier peuvent accéder facilement et en toute sécurité à des informations spécifiques à l'aide des outils dont ils ont besoin pour mener à bien leur mission, le tout dans un système constamment à jour couvrant l'ensemble des opérations et fonctions de l'entreprise. Cette approche de la gestion des performances à l'échelle de l'entreprise permet d'établir un lien plus étroit entre la relation client et les ressources à l'échelle internationale, et garantit une prestation de services homogène et des résultats financiers prévisibles. Microsoft Dynamics AX 2012 offre une solution développée par un seul et même fournisseur, qui reflète notre engagement à faire bénéficier les organisations de services de toute la capacité d'innovation de Microsoft, et à les aider à concrétiser cette vision sur une plateforme unifiée.

« Pour Omnicom, l'un des avantages majeurs de Microsoft Dynamics AX 2012, c'est son intégration à Microsoft Office. Nos utilisateurs sont habitués à l'interface et savent utiliser Microsoft Excel et Word. Ils ont rapidement compris les fonctionnalités de Microsoft Dynamics AX 2012 et vite maîtrisé son utilisation. »

— Wayne Wilson, Directeur,  
Stratégie et déploiement des  
systèmes financiers,  
Omnicom Group Inc.

## PUISSANCE : conçu pour améliorer l'efficacité de la prestation de services dans un contexte international.

**Rationalisez les processus de services avec des fonctionnalités orientées projet :** Anticipez la budgétisation et la maîtrise du projet grâce aux structures de répartition des tâches, jalons et affectations. Optimisez l'utilisation des talents en identifiant et en affectant les ressources les mieux adaptées en fonction de leurs compétences et de leurs capacités. Gérez votre flux de trésorerie en appliquant des conditions de rétention de paiement, en liant les paiements fournisseurs aux règlements clients, ou en vous appuyant sur diverses règles et politiques de facturation.

**Saisissez chaque opportunité nouvelle grâce à une solution conçue pour l'international :** Déployez-vous à l'international grâce à des localisations propres à 36 pays, pré-intégrées dans une solution unique.\* Répondez aux besoins de clients internationaux grâce à des fonctionnalités de prévision et de planification des ressources. Développez la cohérence opérationnelle avec des processus communs pour les services partagés et les transactions inter-entreprises.

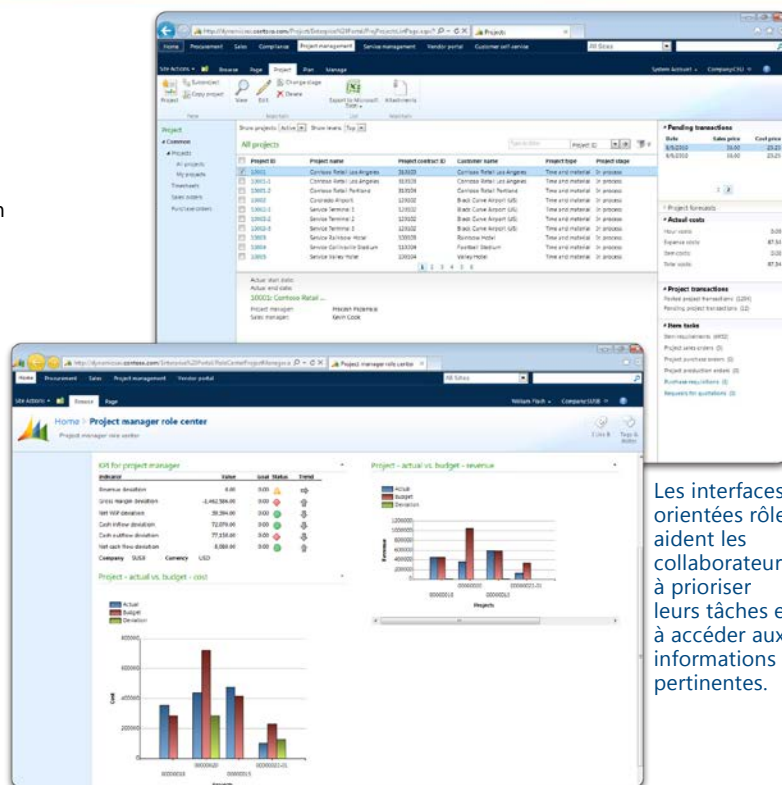
**Optimisez la productivité avec des expériences utilisateurs personnalisées par rôle :** Consolidez les vues et activités propres à chaque rôle dans les interfaces orientées rôle pour profiter de gains de productivité immédiats. Accélérez les principaux workflows avec des notifications et alertes intégrées. Garantissez la conformité et améliorez l'efficacité en mettant en œuvre une stricte ségrégation des responsabilités et activités financières.

## AGILITE : capacité d'adaptation à l'évolution du marché et aux demandes des clients.

**Faites évoluer vos processus et faites face aux nouvelles réglementations grâce à des méthodes pilotées par les modèles :** Planifiez et mettez en œuvre les changements nécessaires dans les pratiques et divisions services grâce à l'outil de modélisation organisationnel. Concevez de nouveaux workflows et modifiez les processus existants dans le référentiel de processus métier avec un éditeur de workflow graphique. Réutilisez en les adaptant les structures de répartition des tâches et les modèles de projets éprouvés pour répondre rapidement à l'évolution des besoins en matière de services.

**Répondez précisément aux besoins des clients avec une gestion intégrée de la relation client :** Analysez les opportunités client et encouragez les ventes croisées grâce à une solution CRM intégrée. Offrez une expérience homogène et cultivez les relations grâce à une visibilité partagée sur les clients et engagements. Assurez une prestation conforme aux attentes du client grâce à une contractualisation flexible des niveaux de service.

**Favorisez une prise de décision rapide grâce à des informations financières et opérationnelles complètes :** Offrez des vues "transverses" de l'entreprise avec des dimensions financières faciles à utiliser. Mettez en évidence les exceptions, prenez des mesures et améliorez la supervision entre les différents portefeuilles de projets avec le reporting SQL Server. Effectuez des restitutions ad hoc sous Excel afin de répondre à l'évolution des besoins métier.



Les interfaces orientées rôle aident les collaborateurs à prioriser leurs tâches et à accéder aux informations pertinentes.

## SIMPLICITE : Prise en main facile sur l'ensemble de la chaîne de service.

**Accélérez l'intégration et l'adoption des utilisateurs avec une expérience utilisateur intuitive et familière :** Accélérez l'apprentissage et l'adoption grâce à une interface Microsoft Office connue et à une interface utilisateur commune sur le navigateur Web et Windows. Encouragez la productivité avec des feuilles de temps bien pensées et une gamme complète d'outils en libre-service. Enrichissez les processus avec les bons documents grâce à une intégration bidirectionnelle avec Microsoft Office 2010.

**Mettez en relation les équipes de service, les clients et les partenaires grâce aux fonctionnalités de collaboration et de communication unifiées intégrées :** Depuis l'ERP, créez des espaces collaboratifs spécifiques à chaque projet pour améliorer la collaboration au sein de l'équipe de service, grâce à des modèles de types de projet. Favorisez une intégration de bout en bout des processus avec les clients et fournisseurs à l'aide du portail Site Services (2). Encouragez la collaboration virtuelle avec des informations de présence, une messagerie intégrée et des fonctionnalités VoIP.

**Intégrez les processus et systèmes métier grâce à une parfaite interopérabilité :** Reliez finances, marketing et opérations grâce à l'intégration avec Microsoft Dynamics CRM et Microsoft Project Server. Partagez les données de référence et les métadonnées entre vos entités. Réduisez votre coût total de possession (TCO) en utilisant vos plateformes Microsoft existantes et en connectant différents outils métiers.

## Principaux avantages de Microsoft Dynamics AX 2012 pour les organisations de service

<b>Expérience utilisateur familière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bénéficiez d'une interface personnalisée par rôle aux listes unifiées de tâches, aux files d'attente graphiques, aux processus métier et rapports, aux notifications, aux indicateurs de performance (KPI) et autres informations stratégiques. Microsoft Dynamics AX 2012 propose des interfaces orientées rôle personnalisés pour les sociétés de services, notamment les rôles d'account manager, de chef de projet et de membre de l'équipe de projet.</li> <li>• Simplifiez l'accès aux données grâce à des outils Microsoft familiers, notamment Microsoft Word, Excel®, Project et SharePoint. Trouvez rapidement les informations nécessaires grâce aux fonctionnalités de recherche des bibliothèques de documents sous Microsoft SharePoint et Microsoft Dynamics AX, et partagez l'information à l'aide des espaces de travail créés à partir des projets définis dans Microsoft Dynamics AX.</li> <li>• Accédez facilement aux outils et informations de gestion de projet à l'aide du rôle Chef de projet disponible dans l'Enterprise Portal, avec la possibilité de saisir les heures via Internet ou Microsoft Office Outlook®.</li> </ul>
<b>Gestion de la relation client</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développez et renforcez la relation client grâce à la gestion des opportunités, des prospects, des clients et des ventes, à la gestion des demandes de devis et à l'automatisation de la force de vente et du marketing.</li> <li>• Créez des devis de projet qui pourront être facilement convertis en projets après approbation.</li> <li>• Connectez-vous facilement à la plateforme Microsoft Dynamics CRM, en ligne ou sur site.</li> </ul>
<b>Gestion du capital humain</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrez le processus de recrutement et de sélection (campagnes, sélection sur dossier, étapes d'entretien et correspondance avec les candidats).</li> <li>• Administrez facilement les informations relatives aux collaborateurs, y compris les données de base, adresse et informations de contact, formations, compétences et certifications. Gérez les structures organisationnelles, notamment les hiérarchies formelles et informelles et la gestion des postes</li> <li>• Analysez les compétences (et les lacunes) à partir des profils de poste, et recherchez des compétences (filtrage et évaluation) grâce à la fonction Gestion des compétences. Optimisez l'affectation des ressources aux projets selon les compétences et la disponibilité.</li> <li>• Gérez la rémunération des employés. Définissez des plans de prestations, inscrivez les employés à des régimes sociaux, mettez en place une couverture pour les personnes à charge et désignez les bénéficiaires.</li> <li>• Gérez le développement et les performances des employés, avec notamment des plans de développement et des entretiens réguliers d'évolution de carrière. Configurez, dispensez et analysez les cours et formations.</li> <li>• Gérez les enregistrements de pointage des employés en fonction de leur profil avec la fonction Pointage et générez les informations de paie pour les exporter vers le système de paie. Établissez, communiquez et faites appliquer les politiques d'absence.</li> </ul>
<b>Gestion de projet et comptabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisez le module Gestion de projet et comptabilité pour planifier, créer, gérer, contrôler et réaliser les projets pour votre organisation, y compris les projets en régie, au forfait, et les projets internes tels que projets d'investissement, de réduction de coût ou de temps.</li> <li>• Créez votre propre structure de répartition des tâches, optimisée par des workflows personnalisés et un accès par rôle aux informations et aux tâches. Ajoutez des informations spécifiques à ces activités, notamment planning, exigences, coûts et recettes estimés et caractéristiques des collaborateurs.</li> <li>• Créez et gérez des contrats de projets, comprenant un ou plusieurs projets. Gérez le financement des projets et les subventions en associant plusieurs sources de financement à un projet/subvention, le cas échéant en associant une transaction à une source de financement spécifique, en hiérarchisant les sources de financement et en les limitant à certaines activités ou catégories de dépenses.</li> <li>• Gérez les projets avec des prévisions (heure, dépense, poste, frais, échéance) et des budgets. Contrôlez les coûts des projets en synthétisant le coût réel, le coût engagé et le budget résiduel afin de déterminer le coût total attendu, et comparez avec le budget initial.</li> <li>• Utilisez de puissants outils de planification et de suivi pour affecter efficacement les ressources grâce à une intégration bidirectionnelle avec Microsoft Office Project Server 2010 pour les projets, activités et tâches.</li> <li>• Mesurez les taux d'utilisation en comparant les heures effectives aux heures budgétées. Comparez le statut des transactions facturées et facturables d'un projet ou contrat avec le devis initial.</li> </ul>
<b>Imputation des temps passés et frais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saisissez vos temps dans des feuilles de temps dans le cadre de la gestion de projet.</li> <li>• Imputez les frais de déplacement sur les projets correspondants avec la Gestion des dépenses.</li> </ul>
<b>Gestion des services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rationalisez les opérations de service avec les contrats et les commandes de service, les abonnements et la gestion des interventions.</li> </ul>
<b>Business Intelligence et reporting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permettez à vos collaborateurs d'accéder instantanément aux informations grâce à des rapports intégrés à l'aide de Microsoft SQL Server® Reporting Services. Générez automatiquement des rapports personnalisés avec Microsoft SQL Server Report Builder, un outil de requête ad hoc. Accédez à des rapports standard pour les comptes de résultat, les consommations, l'affectation de la paie, les encours de facturation, la comparaison réel/budgété, et la trésorerie.</li> <li>• Bénéficiez de fonctionnalités de business intelligence en libre-service avec des cubes de données pré-intégrés pouvant être affichés sous forme d'indicateurs de performance clés dans les interfaces orientées rôle des employés, et visualisés si besoin avec plus de détails sous Microsoft Excel.</li> </ul>

<b>Finance, conformité et contrôles internes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimisez les opérations financières avec le grand livre, la gestion bancaire, les immobilisations, les comptes clients et fournisseurs, la comptabilité analytique, le contrôle budgétaire, la comptabilité inter-entreprises et la prise en charge de services partagés.</li> <li>• Rationalisez la facturation des projets en créant et en ajustant les propositions de facturation en fonction des heures, dépenses, postes, commandes client, frais, abonnements, acomptes et déductions, ou jalons.</li> <li>• Planifiez les paiements à vos fournisseurs à réception du paiement des clients (paiement au règlement). Gérez les retenues de garantie pour vos paiements fournisseur.</li> <li>• Faites un bilan périodique des coûts/recettes des projets. Comptabilisez le revenu et les coûts de pièces et main-d'œuvre pour déterminer la marge brute soit à la date à laquelle la dépense a été engagée ou à la date de facturation.</li> <li>• Comptabilisez et provisionnez les recettes pour les projets au forfait en fonction du pourcentage d'avancement du projet ou à la fin du contrat.</li> <li>• Gérez les travaux en cours liés aux projets d'investissement, puis inversez automatiquement les écritures d'encours avant leur comptabilisation en tant qu'immobilisation une fois le projet terminé.</li> <li>• Contribuez à garantir la conformité de l'entreprise en termes de lois, réglementations, politiques et règles métier (y compris les contrôles internes), grâce au Centre de conformité.</li> <li>• Utilisez l'atelier d'audit (Audit Workbench) pour définir les politiques de votre organisation et automatiser les processus d'audit.</li> <li>• Utilisez un tableau de bord environnemental pour assurer le suivi de la consommation d'énergie et de l'empreinte carbone.</li> </ul>
<b>Achat et approvisionnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitez l'achat direct et indirect de produits et services. Assurez le suivi des bons de commande du projet, des demandes d'achat et des demandes de devis, afin de gérer les coûts et d'identifier les dépassements potentiels. Créez des devis et des commandes propres à chaque projet afin de proposer aux clients le meilleur prix.</li> <li>• Utilisez les fonctionnalités de libre-service pour permettre aux collaborateurs de commander des produits et services au jour le jour à partir de catalogues e-commerce en ligne.</li> <li>• Aidez les fournisseurs à gagner en efficacité en leur permettant d'effectuer certaines tâches en ligne (mise à jour de leur profil et de leur catalogue, envoi des factures et vérification des paiements par exemple).</li> <li>• Améliorez la capacité des acheteurs à intégrer les politiques et processus d'achat.</li> <li>• Allez encore plus loin dans l'automatisation de vos processus d'achat grâce à un service en mode cloud conçu pour faciliter les processus d'appel d'offres et de recrutement (Sites Services)*.</li> </ul>
<b>Portail des employés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilisez le portail employés et les outils de workflow pour autoriser des limites de dépense, valider les politiques d'approbation et offrir à vos collaborateurs des applications en libre-service pour la déclaration des heures travaillées, les frais associés aux projets et aux déplacements et la gestion des objectifs de performance.</li> </ul>
<b>Outils</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatisez les processus métier grâce à un éditeur de workflow graphique pour créer des règles métier et des workflow personnalisés (ou utilisez des modèles) sur lesquels s'appuieront les contrôleurs de gestion.</li> <li>• Délimitez les responsabilités de chacun et gagnez du temps sur la configuration et la maintenance des comptes utilisateur grâce aux fonctionnalités d'authentification unique et à la sécurité basée sur les rôles.</li> <li>• Personnalisez facilement la solution pour votre entreprise dans les environnements de développement Microsoft Visual Studio® et X++.</li> <li>• Facilitez l'intégration inter-applicative et inter-entreprises grâce à un environnement d'intégration de services et d'applications flexible.</li> </ul>
<b>Interopérabilité de la plateforme Microsoft</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tirez le meilleur parti de vos investissements informatiques existants, réduisez le coût total de possession et gagnez en productivité grâce à l'interopérabilité de Microsoft Dynamics AX 2012 avec les autres technologies fondamentales de Microsoft (Microsoft Office, Project, Microsoft Lync, SharePoint, Windows® et Windows Server®, SQL Server, Microsoft .NET, Microsoft BizTalk® Server et Visual Studio).</li> </ul>

\* Consultez votre agence Microsoft ou votre partenaire Microsoft Dynamics pour vérifier la disponibilité dans votre pays.

### Faites équipe avec les experts du secteur

Microsoft Dynamics AX 2012 bénéficie du soutien d'un réseau international de partenaires justifiant d'une solide expérience dans le domaine des services, y compris dans le secteur des services professionnels, de l'architecture, de l'ingénierie, des sociétés de construction, des professionnels de l'immobilier, des loisirs et des divertissements. Ces partenaires peuvent vous apporter une assistance adaptée à vos besoins spécifiques (du choix de la solution à la planification et à la conception, en passant par la personnalisation, la configuration, la mise en œuvre, la formation et le support technique au quotidien). Vous bénéficiez ainsi de solutions d'entreprise haut de gamme proposées par des professionnels qui comprennent le fonctionnement de votre entreprise. Pour rechercher un partenaire et des solutions Microsoft Dynamics adaptés à votre métier, rendez-vous sur <http://dynamics-erp.pinpoint.microsoft.com/fr-FR/home>.

### En savoir plus sur Microsoft Dynamics AX 2012

Rendez-vous sur notre site Web à l'adresse [www.microsoft.com/france/dynamics/AX](http://www.microsoft.com/france/dynamics/AX).



© 2011 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Microsoft n'accorde aucune garantie, expresse ou tacite, par le biais de ce document.