

« Nous étions à la recherche d'un partenaire de confiance qui n'hésiterait pas à remettre en question notre manière de penser et à nous dire que notre façon de faire était parfois inhabituelle ou inadéquate dans notre environnement. »

**serco** Serco Group PLC fournit des services d'impartition des processus d'affaires de bout en bout à des organismes gouvernementaux et à des clients du secteur privé partout dans le monde et compte environ 53 000 employés. Au Royaume-Uni et en Europe, Serco est présent dans un certain nombre de secteurs, aussi différents les uns des autres que l'exploitation d'installations hospitalières et la gestion du train Caledonian Sleeper, lequel s'aventure jusqu'en Écosse.

### L'ancien CRM ne répondait plus aux besoins de l'entreprise

Le besoin d'une nouvelle plateforme CRM est apparu clairement lorsque Serco s'est penché sur sa stratégie de croissance future.

Katy Bassett, directrice des ventes pour le Royaume-Uni et l'Europe, explique : « Ce que nous avons compris à ce moment-là, c'est que l'outil que nous utilisions pour notre environnement de vente, Salesforce, était en fait l'aboutissement d'adaptations et d'évolutions successives. Il ne répondait plus aux besoins de notre stratégie informatique ni aux besoins des utilisateurs. »

### La clé de la méthodologie Alithya

Serco a choisi Alithya en raison de sa combinaison de soutien informatique et de développement technique, ainsi que pour ses flux de travail orientés affaires. Alithya disposait d'une méthodologie bien définie pour la mutation de Salesforce et pouvait travailler dans des délais serrés.

« L'une des choses vraiment impressionnantes à la base de la méthodologie d'Alithya, c'est son approche assez implacable, parfois, mais très détaillée, à base d'ateliers et de séances de réflexion permettant d'aller au fond des choses et d'entrer très rapidement dans les détails quant à ce qui était requis et non requis en tant qu'entreprise. Cette approche était essentielle pour nous », insiste Katy Bassett.

## Besoin d'expertise technique et du soutien d'experts

Serco faisait migrer une grande partie de son portefeuille vers Microsoft et a donc choisi Microsoft Dynamics 365 comme nouvelle plateforme CRM. Serco s'est rendu compte qu'il ne possédait ni l'expertise ni la capacité en interne pour s'assurer que l'outil qu'il configurait était pertinent et approprié, et encore moins pour faire migrer les informations de Salesforce vers Microsoft Dynamics 365.

Celle-ci poursuit : « Travailler avec un partenaire riche de cette expertise technique était absolument primordial pour nous. Notre entreprise est complexe. Nous exerçons nos activités dans plusieurs secteurs et dans plusieurs régions géographiques et il était très important pour nous d'avoir un partenaire qui nous comprendrait, qui travaillerait avec notre vaste communauté d'intervenants et nous aiderait à établir des priorités parmi nos exigences et en fonction de nos capacités. »

### ALITHYA MET SON EXPERTISE STRATÉGIQUE ET TECHNIQUE AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION D'UN ENVIRONNEMENT COMMERCIAL.

– La plateforme Salesforce ne répondant plus aux besoins des utilisateurs de Serco, l'entreprise est passée à Microsoft Dynamics 365.

## Résultats souhaités

Alithya a travaillé avec Serco pour déterminer les principaux résultats commerciaux que l'entreprise voulait atteindre avec Microsoft Dynamics 365, à savoir :

- > Accroître le taux de réussite et le taux de conversion
- > Augmenter le nombre de clients potentiels et créer un entonnoir d'opportunités
- > Améliorer les prévisions
- > Soutenir les prises de décision de la direction
- > Optimiser le temps passé à vendre

Après avoir défini ces objectifs, Alithya a été en mesure d'aider Serco à configurer Microsoft Dynamics 365 pour que l'entreprise puisse les atteindre.

La qualité de l'équipe d'Alithya a permis d'achever le projet dans les délais impartis et le budget alloué.

Selon Katy Bassett, trois aspects ont permis à Alithya de se démarquer en tant que partenaire.

Elle explique : « Le premier, et le plus important, ce sont avant tout les gens. Ce qui nous a le plus impressionnés, c'est la constance et la qualité de ces personnes.

Les deuxième et troisième aspects, qui d'après nous sont liés, portent sur le fait que nous avons réalisé ce projet dans les délais et le budget prévus, soit de 12 à 13 semaines, ce qui est tout à fait incroyable pour une entreprise de la taille et de l'envergure de Serco. »

« NOUS AVONS RÉALISÉ CE PROJET DANS LES DÉLAIS ET LE BUDGET PRÉVUS, SOIT DE 12 À 13 SEMAINES, CE QUI EST TOUT À FAIT INCROYABLE POUR UNE ENTREPRISE DE LA TAILLE ET DE L'ENVERGURE DE SERCO. »

## À propos d'Alithya

Alithya propose des solutions et des services innovateurs en ERP, CRM et intelligence d'affaires de Microsoft, sur place ou dans le nuage, auprès d'entreprises d'Amérique du Nord et d'Europe. Cette entreprise primée est l'un des plus grands revendeurs de Microsoft Dynamics 365 (anciennement Dynamics AX et CRM). Nous offrons également des services de conseil stratégique, combinaison de services classiques et de services axés sur les produits, qui aident nos clients à réduire leurs coûts, à améliorer leurs processus et à augmenter leurs revenus grâce à l'utilisation judicieuse de la technologie. Nous peaufinons continuellement nos processus et nos programmes d'adoption par l'utilisateur afin de vous offrir le meilleur rendement possible pour votre capital investi. Cet engagement à vous accompagner tout au long de votre parcours avec Dynamics 365 nous a permis d'obtenir le taux de fidélisation de la clientèle le plus élevé de l'industrie.

**LE GROUPE ALITHYA INC. EST UN CHEF DE FILE EN STRATÉGIE ET TRANSFORMATION NUMÉRIQUE EN AMÉRIQUE DU NORD.** Fondée en 1992, Alithya compte 2 000 professionnels au Canada, aux États-Unis et en Europe. L'offre intégrée d'Alithya repose sur quatre piliers d'expertise : les stratégies d'affaires, les services applicatifs, les solutions d'entreprise et les données et l'analytique. La pratique Microsoft d'Alithya couvre une large gamme de services, incluant Dynamics, Azure, l'analytique d'affaires et avancée, les solutions numériques, le développement d'applications et l'architecture.

[alithya.com](http://alithya.com) | [ventes@alithya.com](mailto:ventes@alithya.com) | 514 285-5552