

C'est le moment de passer à Microsoft Dynamics 365

La migration de Microsoft Dynamics AX et Microsoft CRM vers Dynamics 365 en mode Cloud apporte de nouvelles fonctions et de nouvelles capacités





Introduction

La mise à niveau de Microsoft Dynamics AX ou Microsoft CRM vers [Dynamics 365](#), la suite en ligne d'applications de gestion de Microsoft, donne accès à [une nouvelle série de fonctionnalités et à des capacités susceptibles d'améliorer le fonctionnement](#) des entreprises.

En tant que consultants Microsoft spécialistes du Cloud, nous sommes convaincus que de nouveaux produits peuvent transformer une entreprise. Mais aussi que la question de la mise à niveau ne peut être éludée. Certaines organisations, parce qu'elles se font une idée fautive de la migration des applications de gestion vers le cloud ou qu'elles s'interrogent sur son utilité, n'arrivent pas à franchir le pas.

En 2015, Hitachi Solutions a réalisé une série complète d'[enquêtes](#) auprès de directeurs financiers britanniques et les a interrogés sur leur intention de migrer vers le cloud leurs systèmes ERP sur site. D'après les résultats, 31 % d'entre eux avaient déjà transféré vers le cloud tout ou partie de leurs systèmes ERP ou s'y préparaient, et 44 % envisageaient de procéder à la migration dans un avenir proche, généralement dans un délai de deux ans.

À ce moment-là, nous ne cachions pas que les systèmes ERP étant à la fois stratégiques et plutôt complexes, la migration vers le cloud serait relativement lente. Cependant, pour le groupe qui avait déjà entamé sa migration, ce que nous entendions sur les bénéfices immédiats nous enchantait : accès plus rapide aux informations, réduction des coûts d'exploitation et performances renforcées du système ERP.

Deux ans après, dans un contexte d'incertitude économique, d'absence de majorité au parlement britannique et de négociation du Brexit, nous pensons que la migration des systèmes ERP ou CRM sur site à Dynamics 365 en mode cloud se justifie encore davantage.

Pour accompagner les organisations qui font ce choix, nous avons défini un chemin de migration en cinq étapes, qui débute par une analyse détaillée de l'entreprise afin de déterminer si la migration est la bonne décision.

L'objectif de ce livre blanc est le suivant : aider les organisations possédant des applications de gestion Microsoft sur site relativement anciennes à comprendre les caractéristiques et les avantages d'une migration vers le cloud, expliquer le rôle que nous jouons auprès de nos clients et corriger certaines idées fausses sur la migration vers le cloud.

Darren Littlechild, spécialiste de la migration vers le cloud Microsoft, Hitachi Solutions Europe



Pourquoi migrer vers Microsoft Dynamics 365 ?

Le rôle des consultants est de trouver la meilleure solution pour leurs clients. Et nous sommes persuadés que la suite d'applications de gestion Microsoft Dynamics 365 présente de nombreux atouts face aux difficultés auxquelles les grandes et moyennes entreprises sont aujourd'hui confrontées : meilleure compatibilité synonyme de productivité accrue, informations détaillées sur les opérations, expérience client plus satisfaisante et plus personnalisée.

Dynamics 365 est une suite d'applications intelligentes et intégrées qui rassemble les (anciennes) solutions de CRM et d'ERP en mode cloud de Microsoft (connues sous les noms de marque Damgaard Axapta, Axapta, AX, Microsoft CRM et Dynamics CRM). Elle inclut diverses solutions financières et commerciales pour les industries verticales comme l'assurance, l'industrie manufacturière, la grande distribution, l'immobilier, les services professionnels et le secteur public.

La conception de Dynamics 365 visait à décloisonner les solutions d'ERP et de CRM, avec des applications spécialisées parfaitement compatibles entre elles, et à relier des sources de données disparates pour accélérer et renforcer la prise de décisions et améliorer l'expérience client. Tous ces atouts conféreront aux premiers utilisateurs des applications de gestion en mode cloud une avance sur la concurrence, à un moment où les organisations n'ont pas d'autre choix que de redonner une place centrale à leurs clients et d'approfondir leur connaissance du marché.

Comme les nouvelles applications peuvent fonctionner soit indépendamment les unes des autres, soit ensemble, il n'est pas nécessaire de s'engager sur un produit ERP ou CRM complet (et relativement coûteux), comme c'était le cas auparavant. Au contraire, les entreprises peuvent choisir les applications qui répondent à un objectif précis ou qui permettent de gérer un processus particulier (ventes, service client ou automatisation de service de projet). Cette approche, plus agile, permet d'ajouter des applications à mesure que l'entreprise se développe.

Une agilité et une efficacité qui tiennent en un mot : le cloud. Les mises à jour sont déployées automatiquement, sans interruption des opérations et sans qu'il faille investir de fortes sommes dans l'administration des systèmes ou dans de nouvelles versions des logiciels. Les logiciels étant inclus dans le montant de l'abonnement, les coûts sont plus prévisibles et plus simples à gérer.

Microsoft Dynamics 365 s'adresse également à la main-d'œuvre mobile très présente aujourd'hui. Grâce à l'approche « mobile-first », les employés ont accès à toutes les applications, ils peuvent collaborer sur des documents, et ils peuvent poursuivre leur travail sur n'importe quel appareil à condition de disposer d'une connexion à Internet. Et comme les applications et les données correspondantes sont centralisées de façon sécurisée dans le cloud, la collaboration est simplifiée, on évite les confusions puisque tout le monde travaille sur la même source, et les données conservées à distance sont accessibles sur n'importe quel appareil.



Gérer les problèmes de migration des systèmes ERP et CRM

De nombreuses organisations n'ont jamais réalisé ce type de mise à niveau. Pour certaines, Microsoft AX est le seul outil d'ERP qu'elles aient jamais utilisé. Une migration vers le cloud s'apparente à un saut dans l'inconnu, avec un point de départ et des objectifs à définir entièrement.

D'un autre côté, il peut arriver que d'autres entreprises qui ont déjà mis à niveau leurs applications de gestion depuis, par exemple, Damgaard Axapta ou Axapta, gardent un souvenir cuisant du temps passé sur les tâches de planification, de test et d'approbation, des délais et du montant des coûts.

Et nous le savons bien, la résistance au changement est profondément inscrite dans la nature humaine... Les équipes informatiques et les utilisateurs ont l'habitude de certains outils et ils hésitent à sortir de leur zone de confort pour apprendre des choses nouvelles. Pour être franc, au cours des années passées à gérer des mises à niveau complexes, nous avons pu constater que les utilisateurs sont surtout attachés au côté familier des fonctionnalités Microsoft.

Mais que l'on se rassure : celui-ci n'a pas disparu avec Dynamics 365. Microsoft a repris dans ses applications une grande partie des fonctions existantes, mais avec une compatibilité renforcée.

Enfin, il existe beaucoup d'idées fausses sur le rôle de Dynamics 365 et sur le fonctionnement des mises à jour dans le cloud. Pour un utilisateur habitué à une solution sur site, un modèle cloud peut donner l'impression, à première vue, que les mises à jour sont continues. Mais c'est loin d'être le cas.

Chemin de mise à niveau vers Microsoft Dynamics 365

Notre équipe a déjà effectué avec succès un grand nombre de migrations vers le cloud.

Riche d'une longue expérience, elle utilise une méthode rigoureuse qui, allée à la puissance des nouveaux outils de mise à niveau vers le cloud de Microsoft, permet de réduire les coûts pour nos clients et d'optimiser leur retour sur investissement.

Pour accompagner nos clients, nous avons créé un chemin de mise à niveau structuré en cinq étapes. Ce système, qui assure la continuité de la solution, s'appuie sur les principes adoptés par Hitachi Solutions dès l'engagement d'un client, la mise en œuvre de Microsoft 365, et pendant toute la durée du contrat de services de support.

- **Découverte** : évaluation du périmètre des solutions existantes pour déterminer si la mise à niveau est la bonne solution pour l'entreprise.
- **Analyse** : examen approfondi des éléments techniques pour déterminer le coût de la mise à niveau.
- **Construction** : mise en place des bases de la mise à niveau, conformément aux bonnes pratiques d'Hitachi Solutions et de Microsoft.
- **Transition** : mise à niveau transparente vers Dynamics 365, en s'appuyant sur l'expertise d'Hitachi Solutions et sur les outils cloud de Microsoft.
- **Opérations** : fourniture d'un support permanent et optimisation du ROI.

Nous débutons par une analyse détaillée des priorités de votre entreprise, pour déterminer avec vous si la migration est la bonne solution et si c'est le bon moment. Que ce soit votre première ou votre troisième mise à niveau, il est essentiel d'agir avec professionnalisme, après mûre réflexion, en tenant compte de vos objectifs et des opportunités qui s'offrent. En effet, c'est d'eux que dépendront la conception, la personnalisation et la mise en œuvre de la technologie.

« Hitachi Solutions est une marque sur laquelle on peut compter. Ils ont pu dès le départ nous aider à identifier les besoins de notre entreprise. »

Matthew Stalker, Chef de projet ICT, Essex County Fire and Rescue Service

Qui doit migrer ?

Il arrive qu'en discutant avec nos clients, nous arrivions à la conclusion que la mise à niveau ne s'impose pas immédiatement. C'est le cas, par exemple, si vous utilisez une solution qui continuera d'être prise en charge plusieurs années, ou si les avantages de la mise à niveau ne compensent pas les coûts.

Mais tôt ou tard, même avec un support étendu, la prise en charge des anciennes solutions prendra fin. Microsoft a publié des service packs pour Microsoft AX et Microsoft CRM, et les organisations qui utilisent ces anciennes versions ont toujours accès aux correctifs. En revanche, elles ne peuvent pas bénéficier des nouvelles fonctionnalités. Nous pensons que lorsque ces solutions arriveront en fin de vie et que davantage d'entreprises auront adopté Microsoft Dynamics 365, les partenaires de support abandonneront tout naturellement les versions précédentes pour se tourner vers la plus récente.

En ce qui nous concerne, nous continuerons de prendre en charge l'ensemble de nos clients. Toutefois, les entreprises qui utilisent Dynamics AX comme principale solution de gestion doivent comprendre que s'il existe moins de spécialistes, la résolution des incidents risque d'être plus compliquée.

De plus, à mesure que de nouvelles entreprises adopteront le nouveau logiciel, les utilisateurs des anciennes versions sur site seront pénalisés par rapport à leurs concurrents. Les nouvelles fonctionnalités ne leur seront pas accessibles et le compte à rebours de la fin de la prise en charge se mettra en route (voir la Figure 1).

En revanche, pour Microsoft Dynamics 365, le problème de la fin de vie ne se posera jamais. Enfin, grâce aux mises à jour régulières de la suite cloud, vous avez toujours accès aux technologies les plus avancées.

Produit Microsoft CRM et ERP	Fin du support standard*	Support étendu**	Non disponible pour les nouveaux clients
AX2009, AX2012 et AX2012 R2	2018	2021	
AX2012 R3	2021	2023	1 ^{er} juillet 2017
AX2009	La mise à niveau vers AX2012 version 3 n'est plus disponible. La mise à niveau ne peut se faire que vers Microsoft Dynamics 365 for Operations		

Figure 1 : Fin du support et options de mise à niveau pour les anciens produits de CRM et d'ERP de Microsoft

- * Microsoft ne prendra plus en charge les correctifs de sécurité ou les demandes de nouvelles fonctionnalités et de modifications de la conception après la fin du support standard, sauf en cas de support étendu
- ** Microsoft ne fournira plus aucun correctif, y compris de sécurité, après la fin du support étendu
- Les clients qui souhaitent passer à la « version sur site » (données professionnelles locales) doivent avoir un plan d'amélioration pour pouvoir migrer vers Dynamics 365 for Operations et accéder aux outils de migration vers le cloud Microsoft des Lifecycle Services.



Nous invitons les entreprises à réfléchir attentivement à l'impact qu'aurait sur leur activité le maintien de leur solution actuelle, et à se demander si leur partenaire de support dispose des capacités et des compétences nécessaires pour les accompagner tout au long de leur transformation digitale et de leur migration vers le cloud. Hitachi Solutions se positionne comme le partenaire idéal.

Notre système de migration progressive vers le cloud, allié à l'expérience acquise par l'équipe Hitachi Solutions, témoigne de la maturité et de la fiabilité de nos services de support, qui sont capables de migrer un certain nombre d'applications stratégiques avec un minimum d'interruption et d'apporter de véritables améliorations.

Plus de cloud, plus de coûts ?

Notre seconde étape, l'étape d'analyse, consiste en un examen approfondi pour déterminer le coût de la mise à niveau. Fervents adeptes de Microsoft Dynamics 365, nous ne saurions trop recommander cette suite. Sachez toutefois, si vous n'êtes pas habitués aux modèles de cloud computing, que la structure de coût est très différente dans le cloud et sur site. Ce qu'il faut voir, ce ne sont pas les coûts immédiats du projet mais les dépenses à plus long terme.

Interruptions et coûts sont généralement les deux grandes préoccupations des organisations, mais ceux-ci sont en grande partie compensés par les mises à niveau permanentes.

Microsoft publie une mise à jour mensuelle de la plateforme, ainsi que des mises à jour périodiques des applications. Ces mises à jour, envoyées au fur et à mesure aux organisations, évitent d'avoir à assurer la maintenance et la gestion de la suite complète. Elles marquent aussi la fin des coûteux projets de redéploiement des systèmes ERP et CRM que les clients sur site devaient mener régulièrement, à intervalles de quelques années. Elles n'entraînent pas d'interruption des opérations, ce qui se traduit aussi par un gain financier. Le système des mises à jour permet de réduire le coût total de possession et renforce le dynamisme des applications de gestion, comme en témoignent la rapidité des résultats obtenus par le client.

Par ailleurs, Dynamics 365 entraîne une diminution des coûts de maintenance informatique. En effet, la licence par abonnement couvre à la fois l'IaaS (Infrastructure as a Service) et le PaaS (Platform as a Service). Enfin, comme les applications ont été conçues pour un environnement « mobile-first », les utilisateurs ont accès à l'intégralité de la suite depuis l'appareil, la plateforme ou le navigateur de leur choix. Encore une fois, cela représente un gain de productivité. Hitachi Solutions peut proposer à ses clients des solutions de financement souples, qui permettent d'étaler les dépenses d'investissement liées à la mise à niveau vers Microsoft Dynamics 365.

Limiter les interruptions

Nous avons constitué une équipe de spécialistes chargée d'accompagner la migration vers le cloud. Si l'analyse de cas est clairement favorable à la mise à niveau, nous passons à la phase de « construction » où nous mettons en place les bases de Dynamics 365, puis à la phase de « transition » qui voit l'installation des applications cloud.

Les nouveaux outils proposés par Microsoft parallèlement à Dynamics 365 ont rendu cette étape du déploiement beaucoup plus fluide. Le but de l'opération est de bouleverser le moins possible les habitudes des personnes attachées à leurs anciennes applications Microsoft AX.

Les outils proposés permettent d'automatiser les portions de la mise à niveau logicielle qui demandaient auparavant beaucoup de temps. Ainsi, pour une grande entreprise, il faut désormais moins d'une heure pour déterminer la totalité du code à résoudre dans le cadre de la mise à niveau.

Il est également possible d'établir rapidement et facilement une liste des fonctionnalités utilisées dans la solution actuelle de l'entreprise, et des fonctionnalités qui vont être abandonnées. À partir de ce diagnostic, nous établissons un plan d'adoption des fonctionnalités Dynamics 365 qui permettront d'utiliser le système pendant de longues années.

Nous sommes persuadés que cette solution est la plus efficace en termes de réduction des interruptions, en sachant toutefois qu'une mise à niveau ne se limite pas au remplacement d'une technologie. Pour assurer un accompagnement hors pair de la migration, nous avons également lancé, plus tôt en 2017, une procédure dédiée intitulée [Transformation & Adoption](#).

Notre équipe est là pour s'assurer que les objectifs opérationnels sont toujours en point de mire, et pour vérifier que ces objectifs sont bien atteints. C'est également elle qui limite au maximum les éventuelles interruptions des opérations et qui accompagne les changements culturels indispensables pour assurer la réussite de toute mise à niveau.





Accompagnement de l'entreprise au-delà de la mise en œuvre

Notre équipe reste en place pendant les cinq étapes de la migration vers le cloud. De l'analyse à la mise en œuvre du projet jusqu'aux services de support, nous suivons un cycle mûrement réfléchi et éprouvé qui ne s'achève pas avec la mise en service de la solution.

Comme Microsoft met à jour en permanence sa plateforme et ses applications cloud, il est important que le client puisse s'adresser à des personnes qui connaissent ces dernières technologies pour profiter de ces améliorations continues.

Une fois la mise en œuvre terminée, le projet est livré mais nous poursuivons la gestion de la solution client à travers nos services Lifetime Services. Notre procédure [Transformation & Adoption](#) contribue à assurer une transition sans accroc une fois que Dynamics 365 est en place. Ce point est doublement important pour les clients qui ont eu de mauvaises expériences avec leurs solutions Microsoft AX ou CRM actuelles.

Contrairement à d'autres sociétés de conseil, nous disposons d'une équipe de consultants permanents et expérimentés qui sont attachés aux services managés après la mise en œuvre et chargés d'examiner le retour sur investissement et la réalisation des objectifs des clients.

Conclusions : une solution pour les entreprises actuelles ?

Le contexte actuel plaide en faveur de la mise à niveau vers Microsoft Dynamics 365.

Le changement fait partie intégrante de la vie d'une entreprise. La difficulté consiste à évaluer quel sera l'avenir de l'entreprise si elle migre dès aujourd'hui vers le cloud, ou si elle attend encore.

La récession économique, le Brexit, les incertitudes politiques sont autant de mises à l'épreuve bien réelles pour les entreprises, qui doivent s'interroger sur leurs priorités immédiates en termes de dépenses et de choix opérationnels.

Fin 2016, nous avons discuté avec des dirigeants de sociétés britanniques, en liaison avec l'[Institute of Directors](#), pour mieux comprendre quelles étaient les attitudes adoptées face à ces défis. De l'avis général, les dirigeants d'entreprises doivent faire preuve de résilience et d'agilité et adopter les technologies qui peuvent les aider à affronter un avenir qui ne sera pas forcément un long fleuve tranquille. Peu d'entreprises disposent de systèmes capables de faire face aux changements qui nous attendent.

Plus une solution est ancienne et rigide, plus le changement est difficile à gérer. Au moment où se dessine un Brexit qui va sans doute entraîner des transformations dans des entreprises de toute taille, il est important d'utiliser des applications de gestion souples qui permettront d'attendre sereinement que les changements imposés soient connus.

Le contexte macroéconomique actuel, conjugué à l'argument du coût et du gain d'efficacité, plaide en faveur de la migration vers le cloud des applications de gestion Microsoft.

Pour terminer...

Un changement est toujours l'occasion de s'améliorer, de grandir et de se démarquer de la concurrence. Alors que la technologie occupe une place centrale dans toutes nos actions, les applications de gestion que nous utilisons peuvent être un outil de différenciation majeur face à nos concurrents. C'est particulièrement le cas des applications en mode cloud qui se distinguent par leur agilité, leur mobilité et leur prix abordable.

Pour créer cette différence, vous devez passer par des étapes d'évaluation et de planification, par des solutions techniques et par un accompagnement adéquat de votre transformation.

Nous contacter

Vous souhaitez savoir si votre entreprise aurait intérêt à migrer ses applications de gestion vers le cloud ?
[Contactez-nous](#) dès aujourd'hui.



Hitachi Solutions accompagne des entreprises du monde entier dans la migration et l'intégration de nouvelles solutions technologiques qui donnent une place centrale au client. Avec Microsoft Dynamics 365, vous bénéficiez d'une vision globale de vos clients. Car il faut bien les connaître pour assurer une commercialisation et une vente de produits et de services qui soient à la fois efficaces et économiques.

<https://www.hitachi-solutions.fr>

