

Mobile Santé

Décembre 2002

Les outils de la mobilité

Numéro 2

Edito

Spécialisé dans l'optimisation des configurations en réseau mobiles, Nomadvantage apporte à ses clients des prestations d'architecture et de maîtrise d'œuvre. Partenaire de CWD, Nomadvantage commercialise la Ligne Mobile Santé qui comprend Open VM (gestion de la visite médicale) et Open Pharma (vente en pharmacie). Ils développent, exploitent et hébergent des solutions de communication sur une architecture multicanal. Des clients prestigieux comme Atofina, la Banque San Paolo, Conforama, Gaz de France, Johnson & Johnson, Pharma Dep, Thales, utilisent ces compétences dans l'architecture de solutions internet, intranet et mobiles.

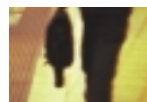
Nomadvantage apporte une solution ouverte et globale aux problématiques actuelles du secteur de la santé. En effet, le bouleversement du marché par le développement des génériques et l'évolution des réglementations sur les sujets de la prescription et de la distribution renforcent le besoin d'organiser et d'optimiser davantage le fonctionnement des réseaux et être plus proche du marché et des clients.

La présente lettre met l'accent sur la solution Open Pharma et son ouverture sur d'autres techniques de commercialisation (plateau d'appel, site internet...). En utilisant les technologies les plus avancées, la solution permet de gérer l'activité des délégués, facilite l'approche commerciale, accélère le processus de commande et optimise les opérations de logistique et de gestion.

La société Pharma Dep a équipé son réseau de délégués pharmaceutiques de la solution Open Pharma (base PDA) et utilise l'ensemble des canaux de communication possibles (commande par intranet pour le siège et le plateau d'appel).

Nomadvantage a développé un savoir-faire spécifique dans la mise en œuvre d'outils mobiles pour l'action commerciale. En effet, Open Pharma repose sur une architecture facilement transposable à d'autres secteurs où les fonctionnements et processus de vente sont similaires.

La solution Open Pharma sur PDA s'appuie sur un ensemble de supports (site, call center...) pour s'interfacer plus largement au système d'informations. Cette ouverture permet de valoriser l'action du terrain, contribue à dynamiser l'approche marketing du laboratoire et renforce ainsi les relations directes avec le pharmacien.



Open Pharma

Open Pharma est un ETMS (Electronic Territory Management System), constitué de deux parties fonctionnelles, qui en font un système de collecte et de synthèse d'informations performant :

- le PDA permet au délégué de gérer son activité professionnelle, de passer des commandes, en utilisant un catalogue et un lecteur de codes-barre, et de les transmettre par gsm/gprs.
- l'intranet sécurisé permettant aux personnes autorisées de manager les équipes de délégués (ajout, modification de secteur...), de consulter les données consolidées et des tableaux de bord préparamétrés, de saisir également des commandes (à l'usage du plateau d'appel).

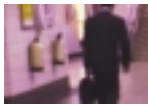


En résumé, Open Pharma est une solution aux caractéristiques pratiques intéressantes :

- complète : parce qu'elle répond à tous les besoins dans la chaîne de traitement d'une commande. Si une commande est passée à 10 h 00 en pharmacie, elle peut être consultée à 10 h 03 par la direction des ventes au siège... et préparée au même moment au service logistique !
- transparente : le délégué focalise l'attention de son client sur le catalogue tout en suivant en temps réel la constitution de la commande. A tout moment, il peut faire le point sur le total, revenir sur un article pour en modifier le contenu ;
- souple : l'expertise de Nomadvantage dans le domaine des réseaux permet de proposer des solutions à dimension variable intégrant des modes de communication (ex. fonctions de call center) et de supports d'information (fax, mail...) variés en fonction des besoins ;
- ouverte : Open Pharma s'interface avec la majorité des ERP (SAP, Adonix...) et dispose d'outils d'import/export performants avec les systèmes d'informations spécifiques.



Solutions mobiles
Architecte et maître d'œuvre



A propos de la technologie sans-fil Bluetooth

La solution Open Pharma de Nomadvantage met à la disposition du délégué pharmaceutique un PDA, un lecteur de code-barres et un GSM/GPRS qui communiquent ensemble sans fil, grâce à la norme Bluetooth. Bluetooth (baptisée du nom du Roi danois Harold Bluetooth du X^e siècle) est une technologie qui a été développée en 1994 par le consortium Bluetooth SIG regroupant 3Com, Ericsson, IBM, Intel, Lucent, Microsoft, Motorola, Nokia, Toshiba, et plus de 2 000 « Adopter/Associate member companies ». Cette norme permet de mettre en réseau vos ordinateurs, PDA, téléphone mobile... sans fil. Un exemple simple d'application Bluetooth dans votre vie quotidienne : vous souhaitez mettre à jour votre annuaire téléphonique de votre téléphone portable. Deux possibilités s'offrent à vous : écrire les noms et numéros à la main ou connecter votre mobile via un câble à votre PC et ouvrir une application qui synchronisera les informations. Grâce à Bluetooth, ceci se fait automatiquement sans aucun effort de votre part à partir du moment où votre téléphone et votre PC sont équipés Bluetooth.

Cette technologie « révolutionnaire » élimine tous les câbles et connectiques diverses. Bref, fini les fils derrière votre ordinateur, votre téléviseur et chaîne hi-fi. Bienvenue dans la magie du sans fil.

On peut également imaginer que, dans un avenir proche, un grand nombre d'appareils encore non communicants intègrent la technologie Bluetooth de communication sans fil : appareils électroménagers, éclairage, etc... Vous pourrez aisément faire communiquer vos appareils électroniques avec votre ordinateur.



Baracoda Pencil :

1^{er} lecteur de code-barres Bluetooth au monde

Le BaracodaPencil est parfaitement adapté aux différentes applications privées et professionnelles : e-CRM, logistique temps-réel, convergence multi-channels, m-commerce...

C'est une solution efficace et bon marché pour toutes les applications non industrielles utilisant des code-barres.



Il peut être utilisé pour l'identification (gestion de la facturation), la constitution de listes et s'applique à des domaines très variés : l'aide à la vente, les inventaires, la vente par correspondance, la gestion de la documentation, le réassort de fournitures... Cet outil simple, ergonomique, léger (42 g) est capable de lire les code-barres

et de transmettre les informations décodées en temps réel à un terminal : PC, borne, PDA ou téléphone. Ses dimensions réduites (112 mm x 16 mm x 25 mm) en font un outil adapté à la saisie rapide sur le terrain.

Avantages

Un lecteur de code-barres permet de scanner n'importe quel objet sans avoir à rester lié à un terminal. Grâce à un lecteur sans-fil, il est possible d'utiliser des code barres dans toutes les situations. Il ne nécessite aucun branchement, ni pour scanner ni pour transférer les données.

Certification

Le BaracodaPencil a obtenu la qualification Bluetooth 1.1 pour une parfaite conformité à la technologie sans fil Bluetooth. Cette qualification assure que le BaracodaPencil apporte une parfaite interopérabilité avec les autres produits Bluetooth. La certification est nécessaire pour appliquer le label Bluetooth à un produit et permet ainsi sa commercialisation au niveau mondial. Elle est attribuée par un organisme certificateur, accrédité par le Bluetooth SIG dont Baracoda est membre associé depuis mai 2002.

Les partenariats « data » pharbase : ims

Dans un marché mouvant, secoué notamment par de nouvelles réglementations et l'émergence des génériques, les laboratoires doivent s'appliquer à optimiser les coûts et assurer une meilleure rentabilité des forces de vente. **Pharbase™**, pour la fourniture de fichiers, et **IMS**, pour l'exploitation de données en aval, collaborent chacun à leur manière à cet objectif en fournissant aux laboratoires des solutions d'analyse plus fine de leur positionnement et de meilleure appréhension des acteurs de la santé. Ils sont partenaires de Nomadvantage dans la mise en œuvre des solutions de la ligne mobile santé.

Pharbase™ (CNIL N° 267900) est la base de données qui regroupe les professionnels de Santé. **Pharbase™** dispose ainsi de l'ensemble du corps médical exerçant en cabinets libéraux ou de groupe, qu'ils soient généralistes ou spécialistes. **Pharbase™** recense également les établissements de soins, leurs services et les médecins qui y sont présents.

Parallèlement, on trouve dans **Pharbase™** d'autres acteurs du système de santé ; citons d'emblée les pharmacies au sein desquelles on identifie les pharmaciens titulaires et assistants.

Enfin, 2002 a vu la création du fichier des infirmières libérales.

Destiné aux laboratoires pharmaceutiques mais aussi aux sociétés d'édition médicale, d'études de marché, aux presta-

taires de mise à disposition de visiteurs médicaux et délégués pharmaceutiques, **Pharbase™** se distingue par la qualité de sa mise à jour et des informations présentes. **Pharbase™** est disponible selon des modalités personnalisées. Les mises à jour sont disponibles quotidiennement : en 2001, **Pharbase™** et son équipe dédiée ont procédé à plus de 120 000 validations de mises à jour. **Pharbase™** est un facteur clé de succès pour toute action de communication et de promotion ; aujourd'hui plus de 20 forces de vente y ont déjà recours en France. Par ailleurs, **Pharbase™** est aussi disponible dans 9 autres pays d'Europe, au Canada et en Australie / Nouvelle Zélande.

Pour sa part, **IMS** propose des services et prestations complémentaires ponctuelles ou récurrentes autour de plusieurs produits :

- **Logimed** : outil d'identification de la concurrence et du potentiel de prescription par secteur et classe thérapeutique destiné aux forces de ventes et service marketing
- **Xponent** : outil de micromarketing de suivi réel de la prescription par rapport à la localisation géographique du prescripteur
- **Xtrapole** : outil d'extrapolation pour connaître le profil des non-répondants aux enquêtes Logimed



Solution Open Pharma pour



Open Pharma, mis en place dans le réseau des délégués pharmaceutiques de Pharma Dep, constitue une évolution majeure dans le fonctionnement commercial. Jusqu'à présent, les commandes étaient saisies sur des formulaires papier et transmises en fin de journée par fax. Le déploiement d'Open Pharma change radicalement les processus de travail : chaque commande peut être envoyée en temps réel. La conséquence immédiate est le gain de temps dans la préparation de la commande. Si celle-ci ne présente pas de spécificité (changement de mode de paiement...) ou d'anomalie (constestation, taux de remise exceptionnelle...), elle est transmise directement au logisticien qui assure la livraison.

Par ailleurs, chaque délégué gagne en confort (moins de temps passé à la transmission des informations) et en autonomie (plus grande facilité pour organiser son planning et son ciblage).

L'incidence de l'ensemble crée de fait une amélioration de la visibilité au niveau de la direction commerciale : suivi au fil de l'eau des actions commerciales, tableaux de bord consolidés par région, laboratoire...



Open Pharma



• Le front-office

Le délégué pharmaceutique utilise la partie la plus mobile de la solution. Il utilise un catalogue papier édité par le service commercial, présentant les produits identifiés par code barre.

Pour gérer son activité, saisir et transmettre ses commandes, il dispose d'un PDA, d'un lecteur de codes-barre et d'un téléphone mobile gsm/gprs (technologie Bluetooth) pour la transmission des commandes.



Le délégué peut donc prendre rendez-vous avec les pharmaciens de son secteur et enregistrer son activité (rendez-vous, congés, formations, réunions...).

Les commandes peuvent être également prises via internet en mode sécurisé, soit par un plateau d'appel, soit par le délégué ou toute autre personne habilitée.



• Le back-office

Ce sont les fonctions à la disposition des directions opérationnelles (commercial, marketing, directions régionales...). Elles permettent de gérer l'ensemble du réseau de délégués (ajout de nouveaux collaborateurs, affectation de secteurs...), d'accompagner les campagnes marketing (ciblage éventuel) et de suivre l'activité des délégués en termes de visites et chiffres d'affaires.



Fiche technique

Réseau : 30 délégués pharmaceutiques et 5 directeurs régionaux

Plateau d'appel : 6 opérateurs

Formation : 1 jour

Caractéristiques de la solution : gestion de commandes multilabo, transmission temps réel, saisie PDA et IP, utilisation d'un catalogue papier couplé à un BaracodaPencil, module intégré de messages descendants...

Fonctionnalités PDA : base de données pharmacie sectorisée, fonctions de recherche et sélection, prise de rendez-vous, consultation d'historique des commandes par pharmacie et par laboratoire, gestion d'activité journalière (visites, commandes, activités hors visites), récapitulatif des commandes passées par jour, semaine et mois, gestion des frais...

Prise de commande : Pour la force de vente : PDA avec lecteur de code-barre, catalogue et synchronisation GSM/GPRS. Pour le plateau d'appel : saisie en ligne sur intranet (clavier ou lecteur code-barre) avec affectation de la commande sur le secteur du délégué.

Paramètres de la commande : gestion de la quantité, du taux de remise (par produit et/ou globalement par laboratoire), des unités gratuites, gestion du lieu de facturation/livraison, de la livraison différée, des conditions de règlement, envoi automatique d'un fax ou mail de confirmation dès l'enregistrement de la commande, rédaction d'un rapport de visite...

Back-office : Accès par intranet sécurisé avec gestion des messages descendants, suivi de l'activité des délégués, suivi des commandes, prise de commande, suivi des ventes, statistiques par laboratoire, par gamme, ...

Synchronisation : à l'initiative du délégué, envoi des données saisies (rapports, bons de commandes, activités) du PDA vers le serveur. Lors de cette même transaction, la mise à jour de l'ensemble des données (nouveaux tarifs ou produits, mise à jour d'adresses pharmacies, sectorisation, envoi de messages, retour dans l'activité du chiffre d'affaires effectué...) s'effectue automatiquement sur le PDA.



Nomadavantage

La fonction commerciale nécessite une performance toujours plus forte des vendeurs qui demandent également des outils simples d'utilisation. Pour répondre au paradoxe, les solutions proposées font appel à une technicité plus forte et plus complexe à intégrer pour les entreprises souhaitant les mettre en œuvre.

Nomadavantage répond à cette problématique : permettre aux entreprises de disposer de solutions complètes, performantes et simples et s'alléger de la charge d'exploitation quotidienne qu'elles demandent.

L'externalisation permet de disposer de l'ensemble de ces services en s'acquittant des investissements techniques et des questions de recrutement d'un pôle de compétences pour l'exploitation.

Le concept de « full service provider » développé par Nomadavantage est une réponse adaptée aux besoins de

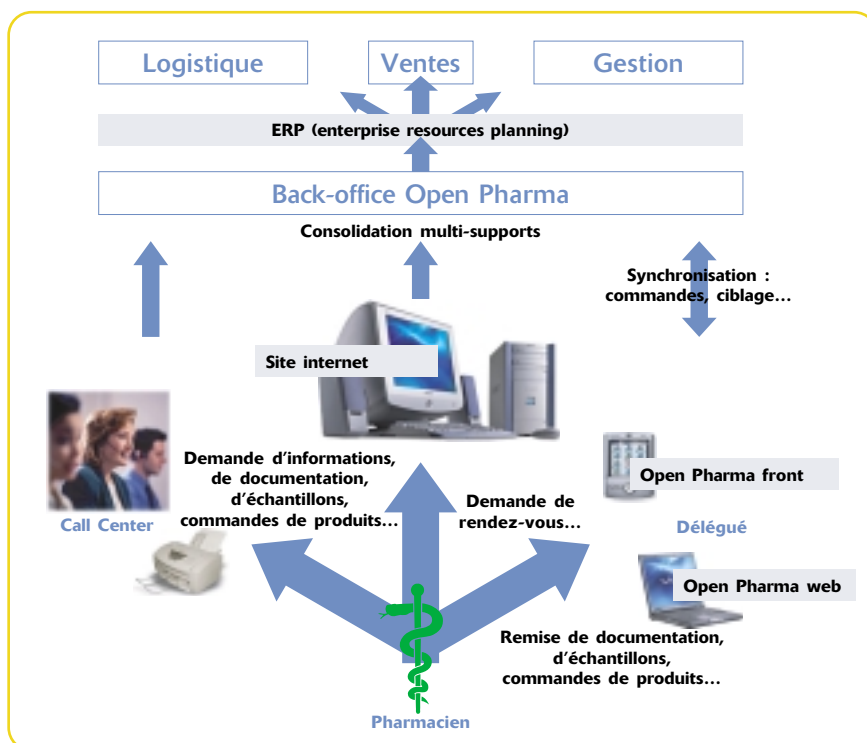
réactivité des directions opérationnelles. Il n'y a pas d'investissement à prévoir.

Dans l'offre « full service », Nomadavantage fournit les terminaux et l'ensemble de la chaîne de traitement (logiciels client, logiciel serveur, hébergement, exploitation, hot-line, statistiques...).

L'observation du marché des systèmes professionnels dédiés aux nomades et de l'organisation nécessaire à leur mise en place a conduit Nomadavantage à s'approprier des problématiques métiers et à verticaliser des solutions s'appuyant sur l'intégration de modules fonctionnels : gestion de base de données, gestion d'agenda et de planning, formulaires et rapports de visite, gestion des commandes, relevés de frais... Pour illustrer cette démarche, Nomadavantage a complété son offre en proposant des solutions de type « étude clinique ».

Schéma descriptif des solutions Nomadavantage

La technologie et l'innovation sont des composants clés dans le montage de solutions de communication en réseau. Toutefois, la préoccupation majeure doit restée focalisée sur le client (le pharmacien dans le cas d'Open Pharma, le médecin pour Open VM). L'objectif est de proposer les moyens les plus adaptés pour assurer une communication permanente avec ces cibles. En complément des solutions mobiles, sur la base de PDA, qui facilitent le travail des délégués et visiteurs, il est possible de mettre à la disposition du pharmacien ou du médecin, d'autres médias pour rester en contact avec le laboratoire : site internet boutique ou plateau d'appel pour toute demande d'échantillons, d'informations, de rendez-vous ou de commande de produits. Tous ces canaux sont compatibles et l'information collectée est consolidée en back-office, utilisable par tous les interlocuteurs concernés et exploitable dans l'ERP. Nomadavantage concourt à organiser ces moyens pour optimiser les relations entre le laboratoire, les pharmaciens et les médecins.



Contact

Siège : 72, rue des Jacobins - 80000 Amiens

Bureau Ile-de-France :

85-87, avenue du Général de Gaulle
94017 Créteil Cedex

Tél. 01 45 17 27 77 - Fax 01 45 17 27 38

E-mail : info@nomadavantage.com



Partenaires

