

Mobile Santé

Octobre 2006 Les outils de la mobilité Numéro 6

Édito

Nous vous avons présenté Open VM dans notre dernier numéro : aujourd'hui, nous consacrons Mobile Santé à Open Pharma. Conçue sur Oracle, cette application ETMS (Electronic Territory Management System) apporte aux équipes de vente des laboratoires ou aux sociétés spécialisées en prestation commerciale en pharmacie une gestion particulièrement souple et évolutive de leur activité.

Nous sommes allés chez Pharma Dep, qui utilise Open Pharma depuis plusieurs années. Nous y avons rencontré son PDG, François Grosso, Christine Reynardts, directeur général adjoint en charge des opérations, et Nathalie Besse, déléguée : voici leurs trois témoignages – le stratégique, l'opérationnel et le terrain – sur l'efficacité de cette solution.

Illustration du dynamisme de nos solutions SFA (Sales Force Automation) de la gamme Open et de notre activité d'Asset Network Management, une offre exceptionnelle d'équipement et de financement vous est proposée en dernière page, grâce à notre partenariat avec Acer, fabricant de PC, et Factum Finance, spécialiste de la gestion locative de matériel informatique en France.

Bonne lecture !



Open Pharma au cœur de Pharma Dep

Depuis quatre ans, le leader français de la vente externalisée en pharmacie, Pharma Dep, a confié à Nomadvantage la gestion de l'ensemble de l'activité commerciale de ses réseaux, équipement compris. Son PDG, François Grosso, donne les raisons de ce choix.

Quelles sont les activités de Pharma Dep ?

Pharma Dep est une société de services spécialisée en prestation commerciale en pharmacie pour le compte de laboratoires pharmaceutiques. L'entreprise, qui existe depuis plus de 20 ans,

est aujourd'hui leader en France de la vente en pharmacie externalisée : nous facturons chaque mois environ 10 millions d'euros pour le compte de nos clients. Nous employons 170 salariés, dont 150 affectés à la vente et à l'encadrement des vendeurs.

Pharma Dep est une filiale du groupe Alliance Boots, premier distributeur européen de médicaments.

Comment avez-vous connu Open Pharma ?

En 2002, notre organisation ne bénéficiait d'aucune véritable infrastructure informatique. En prospectant des fournisseurs, nous avons fait la connaissance de Nomadvantage. Étant donné les dispositions de nos sociétés, encore modestes sur leurs marchés respectifs à l'époque, il nous a semblé judicieux d'accepter l'accord gagnant-gagnant proposé par Nomadvantage, particulièrement souple



En bref

Open Pharma chez Bioes : un délai record

Fin août, Nomadvantage participait au séminaire du réseau commercial national du laboratoire Bioes et formait les 16 délégués à Open Pharma sur PC portable. À peine un mois plus tôt, le laboratoire avait confirmé son accord à Nomadvantage pour le déploiement de la solution SFA (exportation des commandes vers le système de gestion Sage qui traite les livraisons). Bioes possède plus de 150 références de produits de soins dermo-cosmétiques, d'hygiène et de compléments alimentaires, et distribue également

les produits d'autres laboratoires partenaires. La rapidité de la mise en œuvre de ce projet illustre la performance d'Open Pharma, capable de répondre immédiatement aux besoins principaux, et la bonne connaissance de Nomadvantage des processus de vente en pharmacie et parapharmacie. Au cours de la phase de démarrage Bioes et Nomadvantage étudieront l'intégration d'autres fonctionnalités à l'application standard qui seront opérationnelles fin 2006.

BIOES
LABORATOIRE

(suite de la page 1)

et transparent: en échange d'une facturation forfaitaire mensuelle, sans investissement initial, Nomadvantage s'engage à prendre à sa charge l'intégralité de l'évolution d'Open Pharma.

Résultat ?

C'était un pari... Et le gain est évident, pour Pharma Dep comme pour Nomadvantage. Ce succès repose en fait sur la grande confiance entre nos deux sociétés et sur la qualité de la prestation de Nomadvantage, qui a su peaufiner et fiabiliser des solutions évolutives. Les préoccupations de Pharma Dep portent aussi bien sur la pertinence du système, que sa fiabilité et la rapidité des informations qui y transitent : Open Pharma contribue incontestablement dans une forte proportion à la valeur ajoutée de notre entreprise...

Vous dites qu'Open Pharma est évolutif...

En quatre ans, avec la multiplication des réseaux, des clients, des références et le travail quotidien des équipes de Pharma Dep, la solution a évidemment évolué... C'est d'ailleurs là que réside cette confiance qui nous lie avec les équipes de Nomadvantage: nous leur décrivons notre environnement et nos besoins, qu'elles ne peuvent pas connaître, et elles se chargent de la technique, que nous ne maîtrisons pas. L'un ne peut pas aller sans l'autre.

Comment vivez-vous chaque jour cette relation de confiance ?

Comme je garde en permanence un œil sur le back office, je n'hésite pas à appeler Nomadvantage dès que j'ai une question, c'est-à-dire au moins une fois par semaine ! Il faut savoir que Nomadvantage prend aujourd'hui en charge la quasi totalité du matériel utilisé chez Pharma Dep. Il s'agit d'une prestation globale: service, matériel, gestion du parc, développement et support aux utilisateurs. Cela dit, aujourd'hui, nous avons dépassé la simple relation client/fournisseur. On pourrait résumer notre relation à une rencontre entre une équipe professionnelle en pharmacie et une équipe professionnelle dans le secteur de la mobilité et des outils de gestion des activités commerciales..



Open Pharma : une solution multi réseaux évolutive

Christine Reynardts est directeur général adjoint en charge des opérations de Pharma Dep. C'est sous sa direction que s'est effectué le déploiement d'Open Pharma. La solution SFA de Nomadvantage s'est révélée particulièrement souple, tant dans son utilisation par les délégués commerciaux, que dans sa capacité à accompagner la croissance de Pharma Dep.



Fin 2002, Pharma Dep équipe ses délégués d'Open Pharma...

Nos 24 délégués pharmaceutiques sont tous équipés d'Open Pharma sur Palm, relié à un téléphone mobile GPRS via bluetooth. Cette solution particulièrement légère leur permet d'envoyer les commandes autant de fois par jour que nécessaire. Cependant, au fil du temps, la capacité mémoire limitée des Palm et la faible résolution de l'écran ne permettaient pas d'y développer d'autres fonctions.

En août 2003, la version Open Pharma « PC » voit le jour...

Nous avons intégré Nova Dep, un deuxième réseau de 14 délégués pharmaceutiques, avec pour conséquence une augmentation de nos références et la gestion de deux catalogues distincts. Un historique client plus fourni et une présentation évoluée s'imposaient: Open Pharma est passé alors sur PC portable. La saisie des commandes se fait lors des visites, et le délégué se connecte sur le serveur via internet pour communiquer ses informations, déclenchant simultanément une mise à jour automatique de ses références.

Début 2004, Pharma Dep se dote d'un « Call center ». De quoi s'agit-il ?

Avec la fusion de nos deux réseaux en un seul, nous avons réalisé que nous avions

besoin d'une base globale au siège, le « Call center », entre autres afin de prendre des commandes pour le compte des commerciaux, sans les solliciter directement. Nomadvantage nous a équipé de la version « CTI » d'Open Pharma qui permet la présentation automatique de la fiche du pharmacien lorsque celui-ci appelle. Fin 2004, notre force de vente s'enrichit d'un nouveau réseau (Via X.sell) disposant d'un catalogue distinct, tandis que notre système d'approvisionnement s'organise autour de plusieurs logisticiens. Open Pharma est adapté à ces nouvelles exigences. Fin 2005, nous absorbons Proxi Pharma, un réseau aux spécificités logistiques particulières puisqu'il fonctionne avec les répartiteurs. Le traitement des commandes devient très complexe. Nomadvantage donne alors à OpenPharma une dimension multi-catalogues, multi-logisticiens et multi-répartiteurs, sur une seule plateforme logicielle, toujours aussi simple d'utilisation !

Aujourd'hui, le partenariat entre Pharma Dep et Nomadvantage dépasse largement le cadre de la fourniture d'un logiciel...

Au départ, la notion de « Full Service Provider » est assez immatérielle. Mais, au quotidien, son importance prend tout son sens. Nous avons aujourd'hui trois réseaux de délégués utilisant Open Pharma sur PC portable, un « Call center » équipé d'Open Pharma CTI et une application de back-office pour la direction des ventes, la direction des réseaux et les directeurs régionaux. Notre partenariat avec Nomadvantage comprend, outre la fourniture d'Open Pharma, de son déploiement et de ses évolutions, la formation des nouveaux délégués, la gestion du parc d'ordinateurs, serveurs compris, l'hébergement et l'exploitation de ses derniers, la hot-line et le suivi de l'intégralité des échanges de données entre plateformes logistiques et répartiteurs... Et ce n'est pas fini: Nomadvantage intègre à notre « Call center » un nouvel applicatif de génération d'appels du service commercial, OpenCall.

Open Pharma : la solution SFA dans la spirale du succès

Un outil qui répond aussi bien aux besoins des équipes sur le terrain qu'à ceux du management ; un outil qui permet de gérer mais également d'analyser ; un outil simple à manipuler quel que soit le support sur lequel il est utilisé ; un outil au faible coût de développement et qui apporte toujours plus de fonctionnalités... Créé il y a quatre ans par Nomadvantage, Open Pharma offre toutes ces spécificités.

Universalité

Open Pharma est une application ETMS (Electronic Territory Management System) de gestion des activités commerciales. Son architecture bâtie autour d'une base de données embarquée Oracle lui assure une puissance, une stabilité et une rapidité de premier ordre, quelle que soit la plateforme utilisée (PDA, PC ou tablette ; le passage de l'une à l'autre est même immédiat). Autre avantage décisif que lui confère son noyau Oracle: un moteur puissant qui lui permet d'envisager les organisations sophistiquées multiréseaux ou multilogisticiens.

Souplesse

Open Pharma bénéficie d'une interface particulièrement simple et claire. Les saisies sont automatiquement enregistrées. La solution intègre une synchronisation automatique des données: un simple clic suffit à établir une connexion et à envoyer les nouvelles données (commandes, rendez-vous, rapports...). Le délégué reçoit en même temps les mises à jour concernant son secteur: adresses, modifications de catalogues, commandes prises par le plateau d'appels...

Présence terrain

Lors du déploiement d'Open Pharma, Nomadvantage dispense une formation comprenant une présentation et des ateliers de prise en main des ordinateurs, préparés et personnalisés pour chaque utilisateur. Nomadvantage est régulière-

ment présent lors des séminaires commerciaux pour faire le point sur les usages, contrôler les PC et écouter les suggestions. Enfin, un service de hot-line assure l'assistance à l'utilisation, en s'adaptant en cas de besoin aux horaires et à la disponibilité des délégués.

Multi tâches

Open Pharma répond aussi bien aux besoins du management qu'à ceux des délégués.

Données commerciales, analyses marketing, gestion des catalogues, sectorisation, suivi des rendez-vous et des rapports de visite...: les multiples fonctionnalités d'Open Pharma permettent au management de suivre et synthétiser l'activité commerciale de chaque réseau, individuellement ou globalement, et de modifier instantanément la sectorisation afin de redynamiser la stratégie commerciale, sans faire intervenir Nomadvantage.

Pour les délégués, Open Pharma est un outil d'organisation (saisie des rendez-vous, des commandes, des rapports, des frais), ainsi qu'un outil de développement de leur propre secteur, grâce à ses nombreuses statistiques par clientèle, chiffre d'affaires, date, gamme, réseau... Outre leur faire gagner du temps, la solution apporte aux équipes commerciales une vision stratégique de leur activité.

Par ailleurs, Open Pharma dispose d'une version CTI destinée aux forces de vente sédentaires en appui à celles du terrain.

Standardisation

Open Pharma est une solution standardisée, aux fonctionnalités généralement utilisées par tous les réseaux. Mais c'est surtout un projet de partenariat que Nomadvantage conduit en collaboration étroite avec ses clients, en y intégrant leurs besoins supplémentaires. Ces derniers sont alors adoptés par le standard et partagés par tous les utilisateurs, sans coût de développement, à moins que l'usage d'une spécificité soit réservé à son demandeur qui en supporte alors seul le coût.

Nouveautés 2006

Open Pharma fait l'objet de plusieurs évolutions:

- Rapport de visite plus élaboré : un apport essentiel aux analyses de marché par une étude détaillée de la concurrence et du positionnement des produits
- Back-office optimisé, proche des besoins des directeurs régionaux
- Graphiques sur l'activité des clients (globale, par produit, par laboratoire, par officine...)
- Gestion de marchés par pharmacie, laboratoire et gamme avec suivi automatique d'un objectif de chiffre d'affaires

De même, Open Pharma CTI offre désormais :

- Le traitement des appels entrants remanié
- La gestion des litiges

Trois questions à... Nathalie Besse, déléguée pharmaceutique

Mobile Santé a rencontré Nathalie Besse, déléguée pharmaceutique de Pharma Dep, lors de la préparation de sa visite d'une officine. Après la direction et l'opérationnel, voici le point de vue du terrain sur la solution SFA de Nomadvantage.



Open Pharma vous aide à gérer vos rendez-vous...

Open Pharma comprend un répertoire, un agenda et la prise en charge de mes frais. Tout est mis à jour lors de la connexion avec le siège. Je peux ajouter au répertoire des informations disponibles pour Pharma Dep. Je peux aussi visualiser les catalogues par

gamme, par ordre alphabétique, par réseau, etc., ainsi que l'historique des commandes de l'officine que je vais visiter.

Quelles autres fonctions utilisez-vous sur Open Pharma ?

Ce que j'apprécie ce sont les statistiques : par client, par gamme, par produit, par laboratoire... Il y a tous les chiffres, même ceux d'un autre réseau sur le même secteur, ce qui permet de travailler en binôme en partageant les infor-

mations sur les clients et, en cas de besoin, les catalogues.

Quels gains vous apporte Open Pharma ?

Je passe moins de temps à transmettre les commandes. Open Pharma est en fait très complet. Ses outils sont très utiles, surtout d'un point de vue stratégique : qui est mon plus gros client, le chiffre d'affaires réalisé, depuis quand, par laboratoire, gamme, etc. C'est génial !

Open Pharma est l'une des solutions de la gamme conçue par Nomadvantage pour les laboratoires pharmaceutiques



Vente en pharmacie



Visite médicale



Formation continue



Acquisition de connaissances



Générateur d'appels

Dernière minute

Nomadavantage, en partenariat avec Acer et Factum Finance, facilite le lancement de votre informatique de réseau commercial.

Le déploiement d'une nouvelle solution informatique pour un réseau commercial suppose un investissement conséquent en matériel avec des exigences précises de puissance et de fonctionnalités de communication. Il est alors plus avantageux pour le management de disposer d'un équipement homogène et récent qui permette des interventions plus rapides.

OFFRE PROMOTIONNELLE

Nomadavantage, partenaire du constructeur de matériel **ACER** et de **Factum Finance** pour les offres locatives, est à l'initiative d'une offre promotionnelle pour le dernier trimestre 2006.

> **Pour tout nouveau contrat signé avant le 15 décembre 2006** sur les solutions Open Pharma ou Open VM, Nomadavantage prend à sa charge **l'équipement informatique des délégués pharmaceutiques** ou des visiteurs médicaux sur PDA ou sur PC Portable (nous consulter pour la liste du matériel).



Factum Finance offre la solution idéale pour les besoins en location et sourcing informatique. Bénéficiant d'une couverture nationale et d'une expérience dans de nombreux domaines d'activité, Factum Finance gère un parc locatif excédant 150 millions d'euros pour un chiffre d'affaires de 80 millions d'euros en 2005. Ses prestations sont les suivantes :

- systèmes de location évolutive toute marque
- dossiers de financement de projets informatiques (matériel, logiciel, formation, services)
- achat et vente d'équipement de seconde main grâce à son affiliation à l'ASCDI et au CBE, instances internationales faisant autorité en matière de cotisation du matériel de seconde main,
- gestion de parc informatique, par utilisateur et localisation, avec suivi des garanties et des loyers



Acer propose des solutions mobiles puissantes et efficaces qui assurent la continuité du travail hors du bureau grâce à des batteries longue durée et à une connectivité complète. Son large éventail de terminaux, du portable à l'ultra-portable, répond à tout type de besoin nomade.

Abatte les barrières entre les utilisateurs et la technologie: tel est l'objectif d'Acer, qui met les dernières technologies à la portée de tous, grâce à des produits au design sophistiqué et à l'utilisation simple et intuitive. Des enjeux identiques à ceux que s'est fixés Nomadavantage dans l'équipement des réseaux..

Trois modèles concernés par l'offre :

PDA - ACER N311

Poids: 135 gr
Écran: TFT tactile VGA 3,7"
Réseau: Bluetooth et Wifi
Processeur: 400 Mhz
Stockage: 64 Mo SDRAM et
128 Mo Mémoire Flash



TRAVELMATE 4233WLMi_5510

Poids: 2,77 kg
Écran: TFT 15,4" WXGA (1280 x 800)
Réseau: Wi-Fi® (802.11 a/b/g)
Processeur: Intel® Core 2 T5500
1,66 GHz, 2 Mo mémoire Cache L2
Stockage: disque dur 100 Go (5400 rpm)
Mémoire: 512 Mo
Lecteur de cartes 5 en 1
Windows XP Professionnel
Batterie: Ion Lithium
2 heures 30



TRAVELMATE 3272WXM_i_CS510

Poids: 2,4 kg
Écran: TFT 14,1" WXGA (1280 x 800) avec
WebCam 0,3 MP intégrée
Réseau: Wi-Fi® (802.11 a/b/g)
Processeur: Intel® Core 2 T5500
1,66 GHz, 2 Mo mémoire Cache L2
Stockage: disque dur 100 Go (5400 rpm)
Mémoire: 512 Mo
Lecteur de cartes 5 en 1
Windows XP
Professionnel
Batterie: Ion Lithium
2 heures 30



Données non contractuelles

Mobile Santé est la lettre d'information de Nomadavantage S.A.S.

90 rue Victor-Hugo • 94200 Ivry-sur-Seine
Tél. : +33 1 45 17 27 77 • Fax : +33 1 45 17 27 38
www.nomadavantage.com

Conseil éditorial : Nostromo
Maquette : Hélène Mathorel

Partenaires



ORACLE®

