

Business Intelligence



Dématérialisation et Processus



Finance



Gestion



Gestion de la relation client



Maintenance assistée par ordinateur



Voyages et frais professionnels



Caractéristiques techniques

. Données issues d'AS400 via des fichiers texte (programme Openlab)

. Installation d'un réseau 10 postes + 15 postes nomades

D I M O
gestion

TEMOIGNAGE



Dans le domaine de l'analyse médicale, le Laboratoire Marcel Mérieux choisit Vente Partner pour optimiser sa relation client et homogénéiser la base de travail.

Un laboratoire d'avant garde

Issu de la FONDATION Marcel MERIEUX et créé en 1897, le Laboratoire Marcel MERIEUX (LMM), est localisé au cœur du pôle de biotechnologie à Lyon.

Avec 460 collaborateurs (200 techniciens, 25 médecins, et le reste de l'effectif dans l'administratif), le LMM (79 M€ de CA 2002) figure parmi les premiers laboratoires européens de biologie spécialisée, dans le domaine de l'analyse Bio humaine.

Rapprochement de 3 « forces commerciales »...

Le récent rapprochement de 3 des 5 laboratoires majeurs de biologie spécialisée (LMM, LCL et Ruffié) a occasionné la « fusion » de 3 forces de vente et mis en évidence la nécessité de travailler sur une base identique pour avoir une meilleure présence géographique « multicartes ».

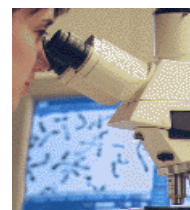
« Il s'agit de trouver un moyen **de fédérer les équipes commerciales qui suivent une clientèle commune. Une équipe homogène qui exploite un logiciel identique, avec une unique façon de renseigner le client et le prospect est un des facteurs majeurs de la réussite de notre projet** » souligne Christophe Béna, Responsable Relations Extérieures et porteur du projet Vente Partner.

Un marché basé sur le relationnel

La législation interdit de faire des remises : la concurrence dans l'environnement des laboratoires d'analyses se joue sur le service, et non sur les prix (fixés par le Ministère de la Santé). La relation clients est plus que dans d'autres marchés, primordiale. Par ailleurs, le secteur de la biologie est encadré par un budget global national qui délimite la dimension du marché (non extensible).

Aussi, afin de se concentrer sur le service apporté à son client, le Laboratoire Marcel Mérieux :

- vend du conseil (en plus de l'analyse) avec l'intervention de médecins biologistes spécialisés
- assure le transport des échantillons biologiques grâce à une filiale dédiée (TSE, 350 véhicules et 400 chauffeurs)
- cultive son image scientifique au travers d'un programme de formation continue en interne (brochures, lettres d'information, réunions organisées en région par les médecins)
- met à la disposition de ses clients des moyens informatiques (site web, envoi des résultats directement via internet dans les laboratoires)



Business Intelligence



Dématérialisation et Processus



Finance



Gestion



Gestion de la relation client



Maintenance assistée par ordinateur



Voyages et frais professionnels



Siège social

590, allée des Hêtres

69760 LIMONEST - France

Tél. : 33 (0)4 72 86 01 90

Fax : 33 (0)4 72 86 01 99

Agence de Paris

Immeuble Mission Marchand

56, boulevard de la Mission Marchand

92400 COURBEVOIE - France

Tél. : 33 (0)1 72 89 92 10

Fax : 33 (0)1 72 89 92 19

www.dimo-gestion.fr

www.dimo-crm.fr

D I M O
gestion

TEMOIGNAGE



Laboratoire
Mérieux
MARCEL

Les objectifs du projet

A l'origine de la réflexion sur la mise en place d'un projet CRM, le service « relations extérieures » s'est fixé 2 priorités :

- s'assurer de la connaissance du « tissu » biologique français et du suivi de sa clientèle dans les meilleures conditions, de **façon homogène** aux 3 entités nouvellement associées tout en maintenant une **qualité de service irréprochable**.
- **simplifier et accélérer les interventions administratives** (notes de frais, congés, déplacements, ...) afin de se recentrer sur une activité purement « relationnelle » pour suivre les clients et les prospects.

Le déploiement

Après avoir assisté à une opération commerciale organisée par Dimo Gestion, le laboratoire M. Mérieux choisit la solution Vente Partner.

Le projet est initialisé en juin 2001. Les paramétrages de Vente Partner réalisés, l'utilisation commence en janvier 2002.

« Le déploiement de Vente Partner apparaît aux yeux de l'équipe commerciale comme une **révolution culturelle**, il s'agit d'être **vigilant quant à l'implication, à la fois des utilisateurs présumés (commerciaux, ...), mais aussi du service informatique dans la mise en place de cette solution** » souligne Christophe Béna.

Aujourd'hui, Vente Partner rebaptisé Bio, gère 4000 laboratoires et 800 hôpitaux en France, soient 9000 contacts.

Ce projet est concentré sur les services commercial (15 personnes équipées), administratif (5 personnes) et logistique (3 personnes). Le service international reste à mettre en place (3 personnes).

Des attentes satisfaites

- **Gain immédiat de productivité**
Le gain en heures de secrétariat est manifeste. **Un poste d'assistante est ainsi gagné**, et le commercial peut désormais s'accorder des phases de réflexion. Il ne perd plus de temps à des tâches qui ne relèvent pas du tout du domaine commercial
- Gain sur la **qualité des informations et le suivi des actions** :
 - Remontées d'informations plus précises : « **il est désormais possible de détecter les problèmes chez le client et d'en trouver l'origine** » souligne M. Béna
 - Connaissance clients accrue grâce à plus de présence terrain de l'équipe commerciale
 - **Prospects mieux qualifiés**, les **actions** (mailings plaquettes, lettres, envoi de documents...) **mieux ciblées**
 - Reportings de meilleure qualité
 - Historique commercial conservé
 - Tournées des commerciaux mieux organisées
 - Statistiques pertinentes

Le projet est largement rentabilisé par un retour sur investissement important :

- **accroissement du chiffre d'affaires**
- **augmentation du nombre de clients**
- **gain d'un poste d'assistante**

autant de facteurs qui ont conforté le Laboratoire M. Mérieux dans son choix de Vente Partner.