

Homogénéiser sa base de travail

Ce laboratoire d'analyse regroupant plus de 500 collaborateurs est le résultat du rapprochement de 3 des 5 laboratoires majeurs de biologie spécialisée, ce qui a occasionné la fusion des forces de vente et mis en évidence la nécessité de travailler sur une base identique pour avoir une meilleure présence géographique. L'objectif était de trouver un moyen de fédérer les équipes commerciales qui suivent une clientèle commune.

La réflexion sur la mise en place d'un projet CRM, menée par le service « relations extérieures » s'est fixé 2 priorités :

- Assurer le suivi de la 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 un meilleur suivi des clients et des prospects.

Aujourd'hui, l'application de CRM 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 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
- Connaissance clients accrue grâce à plus de présence terrain de l'équipe commerciale.
- Prospects mieux qualifiés et actions mieux ciblées.
- Reportings de meilleure qualité
- Historique commercial conservé
- Tournées des commerciaux mieux organisées
- Statistiques pertinentes