LE LABORATOIRE ARKOPHARMA SOIGNE SA FORCE DE VENTE POUR OPTIMISER SON SERVICE CLIENT

EN BREF

Secteur
Industrie pharmaceutique

Chiffre d'affaires
177,6 millions d'euros

Effectifs
1 202

Siège social
Carros, France

Site web
www.arkopharma.com

Solutions et services SAP®
SAP® ERP (Version 4.6.C)
SAP CRM 6.0 (Mobile Sales Online for Handheld; SAP Mobile Sales)
SAP BusinessObjects™ BI solutions (version 7.0)

Partenaire pour la mise en oeuvre
ORBIS

Pour simplifier ses processus de vente et optimiser la productivité de ses commerciaux, les laboratoires Arkopharma ont adopté la solution SAP® CRM . Déployée progressivement auprès de 220 collaborateurs, l'application a permis des économies substantielles à la fois en termes de temps et de budget. Mieux équipés, les commerciaux ont gagné en efficacité et la satisfaction accrue des clients se reflète déjà sur les ventes.

Principaux défis
- Optimiser la qualité du service client
- Accroître la productivité des forces de vente
- Améliorer l'image des forces de vente et du laboratoire
- Réduire la charge administrative des commerciaux
- Permettre aux forces de vente de passer plus de temps au « sell-in » et au « sell-out »

Pourquoi SAP ?
- Meilleur ratio Besoins couverts/Coût du projet
- Richesse des fonctionnalités
- Innovation technologique
- Robustesse et pérennité des applications
- Optimisation du coût total de possession

Meilleures pratiques de mise en oeuvre
- Projet géré par le Centre d'Expertise SAP® du Groupe
- Des fonctionnalités CRM définies par les métiers et l'informatique
- Très forte motivation et implication des organisations métiers
- Très forte implication de l'éditeur SAP auprès d'Arkopharma
- Plan de déploiement défini avec les directions commerciales et la DG
- Déploiement, extension, et enrichissement progressifs du logiciel au fur et à mesure des succès obtenus

Réduction du coût total de possession
- Optimisation des investissements et des formations autour des applications SAP (ERP, CRM, SAP BusinessObjects™)
- Système suffisamment performant et évolutif pour permettre une gestion du changement progressive et pérenne
- SAP CRM supporté par la technologie Windows, nettement moins onéreuse
- Réduction des coûts de fonctionnement informatique, notamment de maintenance

Bénéfices stratégiques et financiers
- Accélération et simplification de la saisie des commandes
- Information disponible en temps réel pour réagir efficacement
- Entière visibilité des directeurs régionaux sur l'activité et les résultats de leur délégués
- Amélioration de la connaissance et du suivi des clients

Bénéfices opérationnels

Indicateurs de performance clés	Impact
Gain de productivité commerciale	+ 0,5 commande par semaine et par délégué
Économies sur la PLV	2%
Gains sur les avoirs de reprise périmés	1% du CA
Économie sur le temps de traitement au siège des notes de frais, des rapports d'activités hebdomadaires, des communications avec le terrain et des avoirs de reprise périmés	30 à 40%

Arkopharma
LABORATOIRES PHARMACEUTIQUES

« La mise en place de notre solution CRM a permis d'uniformiser et de simplifier nos processus. Plus de ressaisie au siège des activités ou des notes de frais. Les responsables disposent de l'information en temps réel pour réagir rapidement auprès de leurs équipes. »

Virginie Baesberg, chef de Projet CRM, Arkopharma

www.sap.com/france/contactsap

Le Laboratoire Arkopharma est un laboratoire pharmaceutique français spécialisé depuis plus de 25 ans dans le domaine de la phytothérapie et des médicaments naturels. Pour gérer l'activité commerciale des laboratoires pharmaceutiques Arkopharma, les 220 commerciaux et promoteurs qui composent son réseau de vente s'appuyaient jusqu'alors sur un outil de prise de commande vieux de 10 ans. Un système qui ne proposait que des fonctionnalités restreintes et souffrait d'un manque d'évolutivité. Utilisant la ligne téléphonique fixe des commerciaux, le dispositif n'offrait par ailleurs qu'un faible débit qui ralentissait considérablement les échanges, avec des répercussions désastreuses sur les prises de commande. De plus, les forces de vente regrettaient une absence de retour d'information sur le suivi des commandes et sur les analyses.

Parallèlement, sur le plan organisationnel, les commerciaux se trouvaient confrontés à un autre défi de taille : le large catalogue de produits du laboratoire adressant des marches complexes. Enfin, les commerciaux perdaient un temps précieux à gérer les notes de frais, un temps qui n'était pas consacré aux activités de ventes, ce qui déteignait sur leur productivité comme sur la satisfaction des clients.

Améliorer l'ensemble des processus de vente

Pour répondre à la demande répétée des forces de vente, décision a donc été prise d'abandonner l'outil pour adopter une solution CRM. Au terme d'un appel d'offres qui a permis de comparer quatre solutions, à la fois sur les plans fonctionnel, technique, budgétaire et en termes de gestion du changement, la solution SAP® CRM s'est distinguée comme la plus à même de couvrir les besoins d'Arkopharma. « La solution se démarquait notamment par son intégration native, un atout qui a largement pesé dans notre décision », confie Alain Giraud, DSI d'Arkopharma. Avec l'aide du partenaire Orbis, recommandé par SAP , le projet de mise en oeuvre a ainsi démarré suivant la méthodologie ASAP . De manière à minimiser les effets sur l'activité, le déploiement s'est échelonné sur six mois. CRM Mobile Sales a été installé sur quelque 150 postes alors que 70 collaborateurs profitent de SAP CRM Online.

La mise en oeuvre de la solution a amélioré l'ensemble des processus de vente. La gestion d'assortiments correspondants aux catalogues produits a notamment permis d'accélérer et de simplifier la saisie des commandes. Désormais standardisés, les rapports d'activité permettent un meilleur suivi, en lien direct avec le chiffre d'affaire généré. Par ailleurs, en uniformisant la gestion des notes de frais et en automatisant leur transmission à la DRH pour la paie, le siège d'Arkopharma s'évite désormais la ressaisie des données. « Nos processus ont été uniformisés et simplifiés. Plus de ressaisie au siège des activités ou des notes de frais. Les responsables disposent de l'information en temps réel et peuvent réagir rapidement auprès de leurs équipes », souligne Virginie Baesberg, chef de Projet CRM chez Arkopharma. De leur côté, les directeurs régionaux bénéficient aujourd'hui d'une entière visibilité sur l'activité et les résultats de leurs délégués. Enfin, les promoteurs accèdent aux commandes passées par le client, et connaissent avec précision les visites qui ont été faites à chacun et ses contacts avec les différents acteurs de l'entreprise.

Des commerciaux efficaces, des clients satisfaits

Outre un accroissement de la productivité commerciale et des économies budgétaires sur la PLV et les avoirs de reprise périmés, Arkopharma constate d'ores et déjà une amélioration de la connaissance et du suivi des clients, qui se reflète sur leur satisfaction. La communication a gagné en fluidité entre le siège et le terrain, et les processus en transparence. Les opérations commerciales et marketing s'avèrent mieux ciblées et l'image de marque d'Arkopharma s'en trouve valorisée auprès des clients comme des commerciaux.

« L 'intégration des données SAP CRM dans les solutions de BI de SAP a permis de mettre à disposition des utilisateurs quantité d'informations et rapports. Outre la satisfaction utilisateur immédiate qui en résulte, le potentiel d'exploitation des données CRM et la rapidité de mise en oeuvre des analyses contribuent ainsi à l'objectif du projet CRM d'amélioration continue de la gestion de la relation client », conclut Olivier Gay, chef de Projet BI chez Arkopharma.

50 103 141 frFR (10/12)
© 2010 SAP AG. Tous droits réservés.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, et les autres produits et services SAP mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP AG en Allemagne et dans d'autres pays.

Business Objects et le logo Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius et les autres produits et services Business Objects mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de Business Objects Software Ltd. aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

Tous les autres noms de produits et de services mentionnés sont des marques commerciales de leurs entreprises respectives. Les données contenues dans ce document sont uniquement mentionnées à titre informatif. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Ces informations sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Elles sont fournies par SAP AG et ses filiales («Groupe SAP») uniquement à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. SAP Group ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'erreurs ou d'omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et les services SAP Group sont celles énoncées expressément dans les déclarations de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans ce document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.