



# Comentarios de los usuarios

Farmacia & Parafarmacia



ABUNDANTE INFORMACIÓN SOBRE  
LOS CLIENTES, SE COMPARTE EN  
UNA SOLUCIÓN QUE SE ADAPTA A  
LA ACTIVIDAD Y ES A SU VEZ  
FLEXIBLE Y MODULAR

“Hemos elegido los módulos Klee Sales y Klee Analysis por su modularidad y flexibilidad. Fiable y de fácil consulta en el terreno, la solución Klee Commerce brinda autonomía y permite que la aplicación se adapte a nuestro entorno y no al contrario...”

**Jean- Albert Delacourt**  
**Director de Sistemas de Información**  
**Laboratoires Expanscience**

## Laboratoires Expanscience en cifras

- Se creó en 1950
- 6º laboratorio francés independiente
- Personal: 883 colaboradores
- Volumen de negocios 2007: 218 M €  
31% del Volumen de negocios en el extranjero,  
7 filiales, 52 países distribuidores
- Distribución del Volumen de negocios por actividad:
  - Dermocosmética: 46.6%
  - Reumatología: 40.6%
  - Dermatología: 5.5%
  - Dental: 4.4%
  - Nutracéutica: 1.1%
  - Acondicionamiento: 1%
  - Activos cosméticos: 0.8%

## ► Contexto

La vocación de Laboratoires Expanscience es elaborar medicamentos que mejoren la salud de sus pacientes y productos dermocosméticos y dermatológicos que aporten un cuidado cutáneo a las personas que los utilizan.

A fin de alcanzar sus objetivos estratégicos, los Laboratoires Expanscience sustituyeron la aplicación existente que no ya correspondía a los imperativos de los equipos y que además era costosa en términos de mantenimiento y evolución.

La Dirección deseaba que los equipos comerciales -en Francia, España y Bélgica - cuenten con información precisa acerca del mercado y los objetivos a través de una herramienta de pilotaje para la gestión a fin de optimizar las estrategias y retorno de la inversión.

## ► Problemática

Las múltiples actividades de Laboratoires Expanscience implicaban necesariamente la elección de una herramienta común que permita, por una parte, administrar la prospección comercial y la concertación de citas, así como las diferentes etapas del procesamiento de un pedido y, por otra, el control de la acción de los protagonistas comerciales mediante una herramienta de pilotaje.

Por lo tanto, la solución debía responder a los imperativos del sector de Laboratoires: ofrecer una visión completa, fiable y común de los clientes y clientes potenciales e integrarse perfectamente al sistema de información que existía en la entidad.



## ► **Objetivos y desafíos**

Se impuso la elección de módulos Klee Sales y Klee Analysis bajo Business Objects. Los objetivos primordiales eran automatizar las funciones comerciales, centralizar la retroalimentación y cualificar las informaciones del cliente a fin de garantizar la mejora del pilotaje de la actividad global.

Asimismo, Laboratoires Expanscience deseaba disponer de una herramienta eficiente de control financiero.

Los cuadros de objetivos estándares se debían complementar con análisis del sector por laboratorios (mejor volumen de negocios, repartición de ventas, productos más/menos vendidos, etc.) o incluso informes sobre la sectorización comercial, análisis de objetivos comerciales o, de manera más específica, la implementación efectiva del mobiliario por laboratorio, por ejemplo.

## ► **Ejecución del proyecto**

La conexión con el servicio interno comercial era indispensable. Se debía integrar la codificación específica del sector (Unidad de análisis geográfico y Código de identificación de presentación) y las informaciones de las bases de datos debían ser heterogéneas y más frecuentes. Tras una rápida implementación en la actividad Dermocosmética (3 meses), la extensión de la informatización se efectuó por etapas sucesivas, primero, en España y luego en Bélgica para terminar por la actividad Nutracéutica, integrada recientemente.

La solución global está operativa desde mediados de 2007.

## ► **Beneficios para los clientes**

La solución Klee Commerce ha tenido una gran aceptación entre los equipos comerciales (sede y terreno) que ahora comparten abundante información sobre los clientes.

La interfaz intuitiva y la adaptación al sector del paquete de software han permitido que los usuarios adopten rápidamente la herramienta, la cual se percibe como un programa de mejora y prestaciones eficientes.

## **EN SÍNTESIS**

**Solución elegida:** Klee Sales & Klee Analysis

**Editor e integrador:** Klee Group

**Número de usuarios:** 80

**Departamentos implicados:** Dirección, Comercial, Administración de ventas, Marketing...

### **Funcionalidades solicitadas**

- Directorio de clientes
- Gestión de documentos
- Enciclopedia de productos
- Organización de visitas
- Gestión de los objetivos de visitas
- Gestión de pedidos
- Gestión de presupuestos
- Gestión de operaciones comerciales
- Seguimiento de las ventas
- Chequeo de lineales
- Cuadros de objetivos...

### **Entorno técnico**

- Plataforma Oracle
- Paquete Microsoft Office

**Para más información o una presentación personalizada, contáctenos en nuestro Servicio Comercial:**

**Tel** ▶ +33 (0)1 46 29 25 25

**e-Mail** ▶ [kleecommerce@kleegroup.com](mailto:kleecommerce@kleegroup.com)

**También puede ingresar a la página**

**Web** ▶ [www.kleecommerce.com](http://www.kleecommerce.com)

