

# Témoignage d'utilisateur

[Pharmacie & Para-Pharmacie]



UNE INFORMATION CLIENT RICHE,  
PARTAGÉE DANS UNE SOLUTION  
METIER SOUPLE ET MODULAIRE

“Nous avons retenu les modules Klee Sales et Klee Analysis pour leur modularité et leur souplesse.

Fiable et facilement interrogeable sur le terrain, la solution Klee Commerce nous rend autonomes et permet à l'application de s'adapter à notre environnement, et non l'inverse...”

**Jean- Albert Delacourt**  
**Directeur des Systèmes d'Information**  
**Laboratoires Expanscience**

## Les Laboratoires Expanscience en chiffres

- ▶ Création en 1950
- ▶ 6<sup>ème</sup> laboratoire français indépendant
- ▶ Effectif : 883 personnes
- ▶ CA 2007 : 218 M€
  - 31% du CA à l'international,
  - 7 filiales, 52 pays distributeurs
- ▶ Répartition du CA par activité :
  - Dermo-Cosmétique: 46.6%
  - Rhumatologie : 40.6%
  - Dermatologie : 5.5%
  - Dentaire : 4.4%
  - Nutraceutique : 1.1%
  - Façonnage : 1%
  - Actifs cosmétiques : 0.8%

### ▶ Contexte

La vocation des Laboratoires Expanscience est d'élaborer des médicaments qui oeuvrent pour la santé de leurs patients, mais aussi des produits de dermo-cosmétiques et de dermatologie qui apportent un soin cutané à leurs consommateurs.

L'atteinte de leurs objectifs stratégiques passait pour les Laboratoires Expanscience par le remplacement de l'application existante qui ne correspondait plus aux besoins des équipes et qui coûtait cher en maintenance et évoution.

La Direction souhaitait apporter aux équipes commerciales - en France, en Espagne et en Belgique - un éclairage avisé sur leurs marchés et leurs cibles tout en fournissant un outil de pilotage pour le management afin d'optimiser leurs stratégies et leurs retours sur investissement.

### ▶ Problématique

Les activités multiples des Laboratoires Expanscience impliquaient nécessairement le choix d'un outil commun permettant de gérer la prospection commerciale et la prise en rendez-vous, ainsi que les différentes étapes de traitement d'une commande d'une part, la maîtrise de l'action des acteurs commerciaux par un outil de pilotage, d'autre part.

La solution devait donc répondre aux besoins du métier des Laboratoires : donner une vision complète, fiable et mutualisée des clients et prospects et s'intégrer parfaitement dans le système d'information existant de l'entreprise.



**KLEE**  
**GROUP**

[www.kleecommerce.com](http://www.kleecommerce.com)

## ► Objectifs & enjeux

Le choix des modules Klee Sales et Klee Analysis sous Business Objects s'est imposé. Il s'agissait tout d'abord d'automatiser les fonctions commerciales, de centraliser les retours d'informations et de qualifier les informations client afin d'assurer une optimisation du pilotage de l'activité globale.

Les Laboratoires Expanscience souhaitaient également disposer d'un outil de contrôle financier performant.

Les tableaux de bords standards devaient être complétés avec des analyses métier par officines (meilleur CA, répartition des ventes, produits les plus/moins vendus...) ou encore des rapports sur la sectorisation commerciale, l'analyse des objectifs commerciaux ou, plus spécifiquement, la mise en place effective du mobilier par officine, par exemple.

## ► Mise en oeuvre du projet

L'interface avec le back-office commercial était impérative. La codification spécifique du secteur (UGA et CIP) devait être intégrée et les données issues de bases de données hétérogènes, rapprochées.

Après une mise en oeuvre très rapide pour l'activité Dermo-Cosmétique (3 mois), l'extension de l'informatisation s'est faite par étapes successives d'abord en Espagne, puis en Belgique pour finir par l'activité Nutraceutique, nouvellement intégrée.

La solution globale est opérationnelle depuis mi-2007.

## ► Bénéfices clients constatés

La solution Klee Commerce a rapidement conquis les équipes commerciales (siège et terrain) qui capitalisent désormais sur une information client riche et partagée.

L'interface intuitive et l'adaptation au métier du progiciel ont permis aux utilisateurs d'adopter rapidement l'outil, perçu comme un programme d'amélioration et de performance.

Du point de vue du management, une meilleure lisibilité des activités a permis d'améliorer sensiblement la productivité.

## EN BREF

**Solutions retenues :** Klee Sales & Klee Analysis

**Editeur & intégrateur :** Klee Group

**Nombre d'utilisateurs :** 80

**Départements concernés :** Direction, Commercial, Administration des Ventes, Marketing...

### Fonctionnalités demandées

- Répertoire client
- Gestion de documents
- Encyclopédie produits
- Organisation des visites
- Gestion des objectifs de visites
- Gestion des commandes
- Gestion des budgets
- Gestion des opérations commerciales
- Suivi des ventes
- Relevé des linéaires
- Tableaux de bord...

### Environnement technique

- Plate-forme Oracle
- Suite Microsoft Office

**Pour de plus amples informations  
ou une présentation personnalisée,  
contactez notre Service Commercial :**

**Tél** ► +33 (0)1 46 29 25 25

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

**Rendez-vous également sur notre site dédié**

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



Klee Commerce - Centre d'Affaires La Boursidière - BP 159 - 92357 Le Plessis-Robinson cedex  
Tél : +33 (0)1 46 29 25 25 - Fax : +33 (0)1 46 29 25 29 - [www.kleegroup.com](http://www.kleegroup.com)

Copyright © Klee Group 2008

Les marques citées sont déposées par leurs propriétaires respectifs