

Groupe 2

SENG Maneth

TAVENAUX Gladys

DANTEUILLE Blandine

THEFFO Matthieu

Projets Personnalisés Encadré

Dématérialisation et *Closed-Loop Marketing* (CLM)



Sommaire

Introduction	2
I. Solution logicielle	3
1. Etude comparative	3
2. Testing et choix d'un CLM	4
II. Solution matérielle	7
1. Cahier des charges	7
2. Choix du matériel.....	8
Infographie.....	10
Planning de travail et répartition des tâches	11
Outils de communication intra groupe et bilan du projet.	12

Introduction

Le secteur de l'industrie pharmaceutique regroupe la recherche, la fabrication et la commercialisation des médicaments. C'est aujourd'hui le premier marché économique mondial.

Notre entreprise, le laboratoire GBS, fabrique des médicaments. Nous sommes informaticiens et nous sommes chargés par notre DSI, de rendre les visiteurs médicaux plus efficaces dans leur démarche commerciale.

Les visiteurs médicaux sont des attachés commerciaux qui représentent un ou plusieurs laboratoires pharmaceutiques. Ils démarchent des prescripteurs : médecins, dentistes, vétérinaires ou pharmaciens ; afin de promouvoir leur produits et de les faire prescrire aux patients.

Une visite médicale a pour but de faire connaître aux professionnels de santé les produits de notre laboratoire et de leur conseiller certains produits en fonction de leur besoins. Une visite ne se termine jamais par une vente car ce n'est pas le rôle du visiteur. Notre entreprise a décidé d'améliorer le dispositif des visites médicales. Nous songeons donc à utiliser des outils CLM afin de perfectionner la qualité du service rendu aux prescripteurs de GSB.



I. Solution logicielle

1. Etude comparative

Le Closed Loop Marketing (CLM) est une version dérivée du CRM. Le CRM est un logiciel de gestion de relations clients. Il permet d'améliorer le traitement et l'analyse des données concernant les clients. Les informations obtenues sont stockées et servent ainsi à améliorer son discours commercial, à mieux cibler ses actions, à conquérir plus efficacement de nouveaux marchés et à fidéliser les clients existants.

La maîtrise de la connaissance des clients permet de contrôler le suivi des échanges et ainsi augmenter sensiblement le chiffre d'affaire.

Le CLM, lui, n'a pas pour but d'augmenter le chiffre d'affaire, mais d'adapter le bon contenu aux bonnes personnes. L'objectif est de comprendre le marché et de savoir ainsi ce qui fonctionne, ou pas, et pourquoi, grâce aux retours des clients.

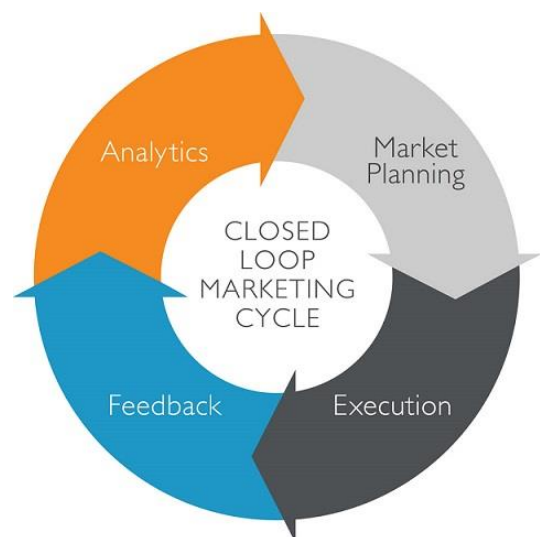
Afin de se démarquer et d'améliorer l'expérience des prescripteurs lors des visites médicales, l'industrie pharmaceutique a décidé de dématérialiser le papier pour diverses raisons.

Premièrement parce que le manuel d'utilisation médicale et technique concernant la commercialisation d'un nouveau produit thérapeutique sur le secteur peut être importante, et de ce fait imposante. Deuxièmement, il est compliqué de noter la performance et la pertinence des produits après une unique réunion, en plus du fait que le mode d'emploi a des chances d'être mis de côté voire jeté et non lu. Le papier reste un support

cher. Finalement, la durée allouée par le corps médical à un visiteur (environ 5 min) requiert d'être rapide et efficace. La dématérialisation et l'équipement portable des visiteurs médicaux, mis en place par les laboratoires permettent d'avoir une image plus novatrice et dynamique.

De plus, avec une solution logicielle, tel qu'un CLM, l'ensemble des informations requises au bon déroulement d'une visite commerciale sont disponibles directement pour le visiteur médical.

Notre laboratoire a donc décidé d'avoir recours à un CLM, afin que nos visiteurs médicaux soit plus dynamiques dans leur méthode commerciale. Cela nous permettra de mieux connaître l'intérêt et les attentes des prescripteurs et ainsi d'adapter les bons contenus aux bons prescripteurs ce qui est le but principal d'une solution de Closed Loop Marketing (CLM).



Afin de mener à bien ce projet, nous avons choisi de comparer le CLM de Veeva et celui de Viseven.

Ce sont tous deux des logiciels disponibles en anglais, ce qui concorde avec l'origine de l'entreprise et facilite l'internationalisme.



Il y a deux différences majeures entre ces 2 CLM, la première est le fait que Viseven est spécialisé pour le domaine de la médecine, tandis que Veeva l'est dans la gestion. La deuxième, le CLM de Veeva est obligatoirement couplée à leur CRM et ils ne peuvent donc pas être dissociés, contrairement à Viseven.

Les deux sont à peu près équivalents dans les services qu'ils offrent, il faut donc analyser l'aspect pratique.

De nombreuses caractéristiques leurs sont communes, nous n'allons donc ici ne lister que leurs différences.

Les deux proposent un système de messagerie, Viseven la trie par chaînes de préférence et propose un système de retour d'information en direct pour les rendez-vous, ce qui pourrait également s'appliquer pour les visites auprès des prescripteurs. Viseven propose également un planificateur, qui permet d'aider les visiteurs dans leur gestion d'emploi du temps et ainsi d'être mieux organisé et plus actif. Sur ce point, Veeva propose un aperçu facilitant les réunions, mais ne parle pas de planification.

Viseven est disponible sur iOS, Android et Windows, Veeva n'est disponible que sur iPad, Windows 7 et 10 ce qui nous laisse moins de choix de matériel.

Veeva possède un mode hors-ligne, très pratique pour les visiteurs qui ne peuvent se permettre d'avoir internet partout où ils vont.

Viseven propose d'autres avantages tels que la sécurité de la base de données, l'accessibilité de celle-ci, un système basé sur le cloud et le smart-analyse.

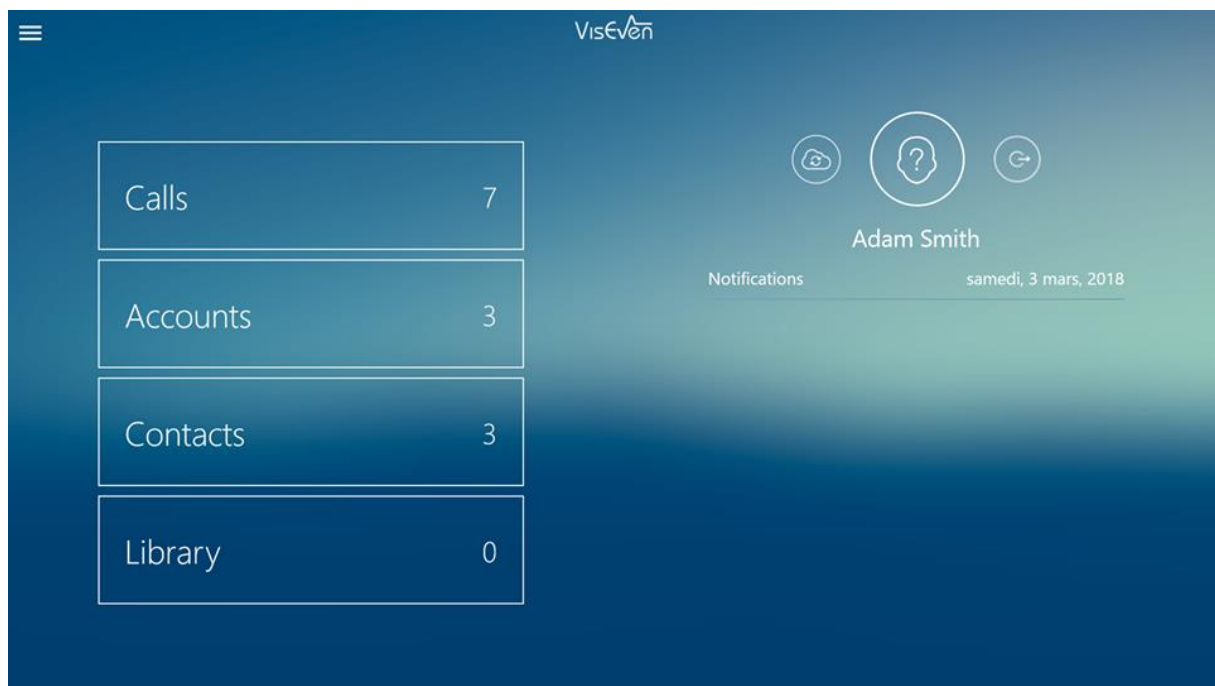


2. Testing et choix d'un CLM

Suite à cette étude, nous avons déterminé que Viseven semblait le plus adapté à nos besoins. Nous avons donc décidé de tester cette solution et en sommes arrivés à la conclusion que Viseven serait notre CLM définitif pour notre mission.

En effet, il est très complet et assez simple et clair à utiliser pour les visiteurs médicaux. La page d'accueil du CLM regroupe tout ce dont les visiteurs ont besoin. Les notifications de rappel de rendez-vous sont écrites de manière claire lors du lancement de l'application. On sait exactement ce qu'il y a de prévu dans la journée.

On peut directement accéder à la liste de rendez-vous, aux contacts, aux comptes, à la bibliothèque de documents. On peut également se synchroniser directement avec une base de données grâce au cloud et également avoir accès à son planning.



La partie contact est très bien organisée. Nous avons : le nom, le prénom, le téléphone, l'email et le lieu de travail de chaque prescripteur, qui est relié à la partie compte afin de savoir quel métier il effectue. On peut les classer par métier, spécialisation de médecine, clinique ...

La partie compte permet de connaître surtout les différents lieux de travail des prescripteurs. Ce sont les adresses, les numéros de téléphone, les adresses email, les sites internet et les type de lieux qui y sont enregistrés.

La partie rendez-vous nous permet de voir tous les rendez-vous passé et à venir, ainsi que la date, l'heure, le professionnel et le lieu. Tout ça est organisé de manière très claire afin d'améliorer la rapidité des visiteurs médicaux, tout comme la partie bibliothèque de documents qui permet d'avoir sous la main toute la documentation nécessaire lors des visites.

La partie planning est extrêmement bien conçue. On peut y enregistrer les rendez-vous en précisant avec qui, où et quand. Lors de la programmation du rendez-vous, on peut y indiquer le but de la visite et le dénouement à la fin de cet entretien. Le planning remonte instantanément les rendez-vous qui ont eu lieu précédemment avec le même prescripteur afin que le visiteur se rappelle du bilan de la dernière visite. Une liste de produits adaptés au prescripteur se génère et se place dans la case de produit recommandé pour chaque professionnel. Il suffit de sélectionner le produit dans la plage de rendez-vous pour avoir directement accès à la présentation de ce produit, ce qui représente un gain de temps non négligeable.

II. Solution matérielle

1. Cahier des charges

Nous avons rédigé un cahier des charges afin de déterminer les différentes caractéristiques nécessaires et les limites du futur matériel informatique dans lequel nous allons investir pour nos visiteurs.

Cahier des charges

Contexte et définition du problème :

Ce cahier des charges a pour but de mener à la solution idéale pour améliorer la qualité des visites médicales, rendu aux prescripteurs, par l'acquisition d'équipements adaptés.

Notre entreprise comprend 480 visiteurs médicaux en France et 60 dans les départements et territoires d'outre-mer, soit un total de 540 visiteurs.

Actuellement, ils sont libres dans leur choix d'équipement professionnel et peuvent même utiliser leur appareil personnel.

Cependant, après notre choix d'utiliser l'outil de CLM de Viseven, nous devons nous assurer de la compatibilité des appareils avec le logiciel choisi et ainsi proposer un appareil plus adapté au travail des visiteurs médicaux.

Nous ne pouvons pas nous contenter de choisir un appareil compatible avec le CLM, car les visiteurs ont des besoins spécifiques que nous nous devons de respecter afin de ne pas entraver leur travail.

Objectif :

L'objectif de ce projet est de livrer aux visiteurs un équipement adapté à leur situation de travail et supportant le CLM de Viseven qui est compatible sur Windows, IOS et Android.

Les visiteurs médicaux sont des attachés commerciaux qui représentent un ou plusieurs laboratoires pharmaceutiques. Ils démarchent des prescripteurs (médecins, dentistes, vétérinaires ou pharmaciens) afin de promouvoir leur produits et de les faire prescrire aux patients.

Ils ne sont en aucun cas vendeur. Leur but est tout simplement de récupérer les avis des prescripteurs sur les médicaments mis à disposition.

Cette étape devra donc mener à un choix d'équipement spécifique, pleinement adapté au rôle des visiteurs.

Périmètre, limites :

Les visiteurs médicaux sont constamment en déplacement, et ne peuvent donc se permettre de devoir travailler avec un équipement encombrant.

L'appareil choisi devra donc être portable, et suffisamment petit pour être transporté sans aucun souci.

Il devra également avoir une autonomie assez longue afin de pouvoir fonctionner une majeure partie de la journée, car les visiteurs sont souvent en mouvement.

Dans le cadre de leurs nombreux déplacements, leur travail devra pouvoir se faire sans connexion internet, mais l'appareil devra en disposer afin de synchroniser les informations avec les prescripteurs.

Nous privilégierons également un environnement informatique connu tel que Windows afin de faciliter la prise en main de l'équipement par les visiteurs et également pour s'assurer de la compatibilité avec le logiciel de CLM.

Enveloppe budgétaire :

Pour cet équipement, nous avons un budget de 1 000€ H.T. par visiteur. Ce qui nous fait un budget total de 540.000€ pour équiper tous nos visiteurs médicaux.

2. Choix du matériel

Le cahier des charges et les recherches, nous ont permis de trouver le matériel adapté au projet. Nous avons choisi d'équiper nos visiteurs d'un Samsung Galaxy Book – 12" - Core i5 7200U - 4 Go RAM - 128 Go SSD. C'est une tablette avec un clavier amovible, ce qui est idéal pour nos visiteurs car c'est un outil très portable, pratique et polyvalent, il permet des présentations plus aisées.



Cette tablette est équipée de Windows 10, ce qui la rend facilement manipulable par nos visiteurs et est donc compatible avec le CLM Viseven.

Elle possède également un processeur Intel Core i5, la rendant fluide et durable ainsi que de 4 Go de ram, ce qui est suffisant pour le travail effectué par les visiteurs.

Un disque dur de 128 Go SSD en fait un matériel rapide à s'allumer et à

s'éteindre, cela permet encore plus de polyvalence, de rapidité et de portabilité. Elle ne pèse que 754g et est donc très léger à transporter, ce qui n'encombrera pas les visiteurs.

Elle a une autonomie pouvant aller jusqu'à 11h, ce qui permettra aux visiteurs de travailler sans interruption dû à une batterie déchargé. L'écran est quant à lui bien contrasté et agréable à utiliser, surtout lors de la présentation des produit.

Nous avons un budget de 1.000€ H.T. pour chaque visiteur et avons décidé d'acheter 540 tablettes au prix de 990€ H.T. l'unité, sur le site Misco.fr, qui est une entreprise spécialisée dans la vente de matériel informatique aux entreprises.

Infographie

<https://www.revenuearchitects.com/blog/2015/11/01/beyond-inbound-long-live-closed-loop-marketing/>

<http://www.nova-technologies.fr/deploiement-closed-loop-marketing/>

<https://www.convergehub.com/blog/crm-myth-with-customer-lifecycle-management>

<https://www.coheris.com/relation-client-data/metiers/marketing/closed-loop-marketing-pharma/>

<https://www.cogivea.com/ressources/faq-questions-frequentes/87-generalites-sur-le-crm/51-quest-ce-qu-un-logiciel-crm-definition.html>

http://www.pharmaceutiques.com/phq/mag/pdf/phq157_60_industrie.pdf

<https://blog.hubspot.com/blog/tabid/6307/bid/32341/how-closed-loop-marketing-works.aspx>

<http://www.ironpaper.com/webintel/articles/what-is-closed-loop-marketing/>

<https://www.coheris.com/relation-client-data/solutions/crm/fonctionnalites-cles-solution-crm-mobile/>

<https://viseven.com/products/viseven-clm>

<https://www.veeva.com/products/multichannel-crm/clm/>

<https://www.veeva.com/products/commercial-demo-center/veeva-crm-mobile/>

<https://www.veeva.com/resources/veeva-crm-mobile-veeva-clm-product-brief/>

<https://www.microsoft.com/fr-fr/store/p/viseven-clm/9nblggh4vcdc>

<https://openclassrooms.com/courses/rediger-correctement-un-cahier-des-charges>

<https://cahiersdescharges.com/comment-faire-cahier-des-charges/>

https://www.economie.gouv.qc.ca/fileadmin/contenu/publications/outils_aide/gestion_entreprise/guide_cahier_charge.pdf

<https://www.lesnumeriques.com/ordinateur-portable/guide-achat-meilleurs-netbooks-ultraportables-a1226.html>

<http://store.hp.com/FranceStore/Merch/Product.aspx?id=2WB45EA&opt=ABF&sel=NTB>

<https://www.asus.com/fr/Laptops/ZenBook-Classic-Series-Products/>

<https://www.asus.com/fr/Commercial-Laptops/ASUS-ZenBook-3-UX390UA/>

<https://www.lesnumeriques.com/ordinateur-portable/hp-envy-13-2017-p39243/test.html>

<http://www.01net.com/actualites/le-top-10-des-meilleurs-pc-portables-hybrides-917096.html>

<https://www.lesnumeriques.com/ordinateur-portable/samsung-galaxy-book-12-p37937/test.html>

<http://www.misco.fr/samsung-galaxy-book-12-core-i5-7200u-4-go-ram-128-go-ssd/p7120584.htm>

Planning de travail et répartition des tâches

Tâches	Séance 1	Séance 2	Séance 3	Séance 4
Recherches				
CLM				
Veeva				
Viseven				
Cahier des charges				
Matériel				
Rédation				
Introduction				
Etude comparative				
Testing				
Cahier des charges				
Matériel				
Bilan				
Diaporama				

Gladys	
Maneth	
Blandine	
Matthieu	

Outils de communication intra groupe et bilan du projet

Tout au long de ce projet, nous avons communiqué par internet en utilisant un groupe Messenger et nous avons créé un Drive Google afin de pouvoir nous partager les documents.

Nous nous sommes organisés pour avancer progressivement en répartissant les tâches selon les affinités de chacun.

Cette méthode nous a permis de faire progresser chaque partie du projet de manière efficace car chaque membre ne disposais pas des mêmes compétences ni des mêmes préférences.

Après avoir fait de longue recherche sur les CLM et CRM, nous avons cherché différentes solutions, avant de peser le pour et le contre de chacune pour en ressortir les deux meilleures et ensuite les comparer pour rédiger une étude comparative. Puis nous avons fait des tests sur la solution choisie afin de pouvoir s'assurer que la solution choisie correspondait au projet que nous voulions réaliser.

Une fois l'outil choisi, nous avons inclut les plateformes qu'il supporte dans les conditions du choix d'équipement de la seconde étape, qui consistait à rédiger un cahier des charges.

Après plusieurs recherches, nous nous sommes mis d'accord sur un équipement correspondant à la fois au demandeur et au logiciel.

Une fois tous ces éléments déterminés, nous avons pu rédiger tout ce qui était nécessaire de rendre pour notre projet.

Nous avons réparti les parties à rédiger, parfois même des bouts de parties, en demandant à chaque fois l'avis du groupe sur notre travail. Nous avons ainsi pu nous entraider pour améliorer nos capacités rédactionnelles, et apprécier les compétences de chacun, ce qui nous permettra de mieux répartir les tâches à l'avenir.

Ainsi se clôture notre premier projet. GSB dispose désormais des solutions software et hardware pour optimiser le travail de ses visiteurs médicaux.