

SUR LE TERRAIN

TÉMOIGNAGE NOREVA PHARMA

35 commerciaux, 11 000 clients et 1 000 produits au catalogue. Pour garantir l'efficacité de sa force commerciale, Noreva Pharma a combiné Tablet PC et réseau mobile.

COMMENT LES LABORATOIRES NOREVA PHARMA RENDENT MOBILE UN CATALOGUE DE 1000 PRODUITS

Biocanina, Noreva, Elcea... Voici quelques-unes des marques distribuées en pharmacie par les laboratoires Noreva Pharma. Leader sur les produits vétérinaires proposés en pharmacie, Noreva Pharma a depuis trois ans entamé une diversification réussie en cosmétique - en témoigne l'acquisition récente des laboratoires LED - et compléments alimentaires. Des produits diffusés auprès de 11000 clients par un réseau exclusif de 35 commerciaux, évidemment très mobiles.

Pour soutenir cette force commer-

ciale, Noreva Pharma a très vite investi dans des solutions de mobilité. Dès 2002, les commerciaux sont ainsi équipés de terminaux - des HP Jordana 720 notamment - sur lesquels les commandes sont

saisies avant d'être rapatriées au siège le soir via une connexion modem. Toutefois, l'écran du PDA comme le « fil à la patte » que représente la connexion modem sont jugés trop contraignants.



Zoom sur le choix du terminal

En choisissant d'équiper ses 35 commerciaux d'un **Tablet PC**, les laboratoires Noreva Pharma ont opté pour une solution encore peu répandue. Et pour cause : avec son écran tactile pivotable, ce PC portable avoisine les 2 000 euros. Un choix que Fabrice Dumont, responsable informatique, ne regrette pas.

« L'ergonomie de la solution a contribué à la bonne acceptation de la solution. Le fait de disposer d'un grand écran en mode portrait, ce que ne pouvait offrir aucun PDA, a convaincu les commerciaux qui n'ont plus à se déplacer avec un gros classeur de 1 000 pages ! »

Une adhésion au projet également facilitée par la formation dispensée à chaque commercial.

UN ÉCRAN TACTILE POUR SIGNER LES BONS DE COMMANDE

Courant 2005, l'arrivée à maturité des réseaux mobiles haut débit et le renouvellement des PC des commerciaux permet d'envisager une nouvelle solution. Et en premier lieu pour le terminal. Les petits écrans des assistants personnels cèdent la place à l'écran tactile de 12 pouces d'un Tablet PC Fujitsu. Une surface qui offre une ergonomie cohérente avec les usages visés: consultation d'un catalogue qui compte plus de 1000 articles, saisie d'un bon de commande de la taille d'une page A4 et signature numérique du client.

« Associés à une carte VMCC GPRS/3G, les Tablet PC transmettent ces commandes au siège, ce qui permet l'envoi aux clients d'une confirmation par email. Quinze minutes seulement après la signature du bon de commande », précise Fabrice Dumont, responsable informatique chez Noreva Pharma. En coulisse, une solution de synchronisation des données fournie par Danem joue les intermédiaires entre les terminaux, la gestion commerciale de Noreva Pharma (sous Sage) et le back office du logisticien. Quant à l'application utilisée par

les commerciaux, qui couvre l'ensemble du processus de vente, elle a été repensée pour tirer parti de l'ergonomie du terminal. Après un an d'exploitation, la solution a été pleinement adoptée par les principaux intéressés. « Au-delà de la consultation du catalogue ou de la saisie des bons de commande, le grand écran valorise également mieux nos produits. Quant au terminal lui-même, il véhicule une image novatrice de l'entreprise ». Prochaine étape : profiter des capacités de la 3G+ pour accroître encore le confort d'usage de la solution.