

# “ Mene&Moy : le client au cœur de la stratégie d'entreprise ”

EN BREF...

Chez Mene&Moy, l'application de gestion de la relation client est non seulement accessible à tous les collaborateurs, mais elle est leur principal outil de travail ! Intégration, centralisation et partage de l'information font partie du quotidien depuis l'arrivée de Sage SalesLogix et grâce à l'accompagnement d'Absys Cyborg.

"Aujourd'hui, Sage SalesLogix est l'application maîtresse de notre système d'information", lance Didier Coello, Responsable Administratif et Financier chez Mene&Moy. Ce laboratoire spécialisé dans la distribution de produits de rajeunissement cutané (peeling) ne compte pas moins de 8 000 clients et prospects, dermatologues, chirurgiens et pharmaciens. Jusqu'en 2003, les visiteurs médicaux ne bénéficiaient d'aucune solution pour gérer leurs contacts prospects et leurs comptes-rendus de visite de manière acceptable. "Nous avons entamé une réflexion dès 2001, mais nous avons connu des échecs dus à des solutions inadaptées." C'est donc avec un cahier des charges précisément défini que Mene&Moy consulte l'intégrateur Absys Cyborg. Après une étude de faisabilité poussée, les équipes d'Absys Cyborg recommandent Sage SalesLogix, démonstration à l'appui. "Nous souhaitons un produit évolutif, accessible et paramétrable par les utilisateurs, qui soit évidemment adapté à notre activité. En outre, il était impératif que la solution puisse être déployée pour des utilisateurs nomades en mode déconnecté. La proposition d'Absys Cyborg et la solution Sage SalesLogix répondaient à toutes ces exigences, et même plus."

#### ■ Priorité à l'intégration

"Nous souhaitons que Sage SalesLogix synchronise vers les autres applications de gestion, notamment la gestion commerciale et la comptabilité (solutions Sage, ndlr), afin que tout soit piloté depuis la solution de gestion de la relation client." Priorité donc à la personnalisation et à l'intégration. L'équipe CRM d'Absys

Cyborg consacre la première phase du projet aux développements et paramétrages liés aux spécificités de l'activité et à l'organisation du laboratoire.

**Les visiteurs médicaux travaillent aujourd'hui comme des responsables de secteur auxquels nous donnons à la fois une importante liberté de moyens et une grande autonomie**

Puis, la solution Sage SalesLogix est déployée sur l'ensemble des postes, à savoir trois postes nomades et neuf postes sédentaires. "Nous avons ensuite procédé à des tests en configuration réelle, avec l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise. Il était important que ceux-ci participent et adhèrent au projet, afin que notre solution Sage SalesLogix bénéficie des suggestions constructives de chacun et soit mieux intégrée par tous."

#### ■ Une révolution au quotidien

Aujourd'hui, Sage SalesLogix constitue le cœur du système d'information de Mene&Moy. "Contrairement à la configuration la plus 'classique', notre fichier clients n'est pas piloté par nos applications de gestion, mais par Sage SalesLogix. Tout nouveau dossier client, par exemple, est créé dans Sage SalesLogix, les données étant ensuite directement récupérées en gestion commerciale et en comptabilité." Ce n'est pas tout. Word ou encore Outlook sont également directement pilotés via l'application de CRM. Et au quotidien, on peut parler pour les utilisateurs de véritable révolution !

## MENE&MOY

### Société

#### Activité :

Distribution de produits de rajeunissement cutané (produits de peeling et soins) auprès des dermatologues, des chirurgiens et des pharmaciens.

#### Chiffre d'affaires 2006 :

NC

#### Effectif 2006 :

15 salariés

#### Localisation :

France

### Projet

#### Problématique :

Disposer d'une solution de gestion des clients et prospects complète, avec une forte intégration dans le système d'information en place.

#### Solution Sage :

Sage SalesLogix

#### Partenaire intégrateur :

Absys Cyborg



La gestion en toute sérénité

## Absys Cyborg

Depuis 1987, Absys Cyborg a déployé plus de 5 500 solutions de gestion intégrées ou ERP (Enterprise Resource Planning) et de systèmes informatiques. L'intégrateur assure une assistance complète auprès de 20 000 personnes dans l'utilisation quotidienne de leurs applications.

Les visiteurs médicaux - outre la création de dossiers prospects - ont désormais la possibilité de saisir leurs rapports de visite directement depuis Sage SalesLogix, grâce à un masque de saisie prédéfini. Des comptes-rendus structurés et historisés permettent aux équipes de s'assurer que la stratégie commerciale est bien appliquée, en vérifiant à la fois le ciblage et la cohérence des messages délivrés. *"De surcroît, chaque visiteur médical dispose sur son ordinateur portable de ses fichiers clients et prospects, d'un agenda réseau et d'une base de données contenant tous ses rapports d'activité."*

### La structure CRM d'Absys Cyborg est aujourd'hui à 100 % en phase avec nos attentes et se montre visionnaire

De plus, le pack "Mon CRM", développé par Absys Cyborg et personnalisé pour les besoins de Mene&Moy, offre à chaque commercial un outil décisionnel dédié. *"Les équipes commerciales sont par exemple à même d'obtenir en quelques clics l'évolution de leur chiffre d'affaires, par produit, par période, etc."*

Finalement, chacun dispose d'une synthèse quantitative de son activité, tout en étant à même de lancer des requêtes et de constituer ainsi des "palmarès" de clients selon des critères extrêmement précis. Toutes les données sont mises à jour grâce à une synchronisation quotidienne via un VPN. *"Avec Sage SalesLogix, les visiteurs médicaux travaillent aujourd'hui comme des responsables de secteur auxquels nous donnons à la fois une importante liberté de moyens et une grande autonomie."* Et la satisfaction est au rendez-vous. La visibilité acquise par la direction Commerciale constitue quant à elle un atout stratégique pour la définition d'une politique commerciale adaptée.

### ■ Service client amélioré

Toutes les commandes (arrivant par courrier ou via la plate-forme d'accueil téléphonique) sont également directement saisies dans Sage SalesLogix puis déversées dans les applications Sage (Gestion Commerciale et Comptabilité). *"Une fois la commande validée, elle passe en Gestion Commerciale et un bon de préparation est automatiquement généré pour le dépôt. Sage SalesLogix est interfacé avec le logiciel de notre transporteur. Ainsi, lorsque le colis est prêt, l'étiquette adéquate est générée par ce système à partir des données de notre application."* Une automatisation et une intégration qui vont bien entendu dans les deux sens, puisque Sage SalesLogix récupère dans les applications Sage les factures de vente et les encours clients, offrant ainsi in fine pour chaque client un historique complet. *"Grâce à Sage SalesLogix, l'information est non seulement structurée et centralisée, mais elle est également partagée et chacun a accès à ce dont il a besoin au moment où il en a besoin."* Évidemment, les clients finaux bénéficient également de ce renouveau... *"Nous faisons globalement preuve d'une plus grande réactivité et sommes à même de proposer un suivi personnalisé... à grande échelle."*

Deux ans après la mise en production de Sage SalesLogix, les projets ne manquent pas chez Mene&Moy... Plusieurs développements sont en cours, notamment l'intégration dans Sage SalesLogix de la traçabilité des colis permise par le transporteur ou encore de nouvelles possibilités statistiques afin de mieux cibler les campagnes marketing. *"La structure CRM d'Absys Cyborg est aujourd'hui à 100 % en phase avec nos attentes et se montre visionnaire... Nous n'allons pas nous arrêter là et nous comptons bien nous appuyer sur l'expertise de l'équipe Absys Cyborg CRM pour exploiter toute la richesse de Sage SalesLogix !"*, conclut Didier Coello.



Absys Cyborg  
191, avenue du Général Leclerc  
78220 Viroflay  
Tél. : 0 810 811 832  
Fax : 0 810 810 796  
Internet : [www.absyscyborg.com](http://www.absyscyborg.com)



Sage  
10, rue Fructidor  
75834 Paris Cedex 17

**► N° Indigo 0 825 007 017**

0,15 € TTC / min

Fax : 01 41 66 25 55  
Internet : [www.sage.fr](http://www.sage.fr)