

CERBA STRUCTURE SON REFERENTIEL CLIENT AVEC AVANADE

Le laboratoire Cerba conjugue relation client et décisionnel pour une vision transparente du marché

Paris – le 10 mars 2010 – Le premier laboratoire européen de biologie spécialisée, Cerba a confié à Avanade, principal intégrateur de solutions Microsoft pour l'entreprise, l'implémentation de son progiciel de gestion de la relation client Microsoft Dynamics CRM 4.0, couplé à SQL Server 2008. Le principal objectif de cette implémentation consiste à accroître la visibilité des commerciaux sur l'ensemble du marché, la possibilité de disposer d'analyses et de rapports en temps réel, de permettre une meilleure compréhension des clients ainsi qu'un gain de parts de marché pour Cerba.

Difficile pour un laboratoire qui sous-traite une analyse médicale de contourner Cerba ! Premier laboratoire européen de biologie spécialisée, Cerba réalise quotidiennement 25 000 à 30 000 analyses pour le compte de laboratoires de proximité ou de laboratoires hospitaliers. Son activité, qui couvre la plupart des spécialités médicales, se répartit autour de trois départements : la biologie spécialisée, la génétique et l'anatomo-cytopathologie. Entre les laboratoires privés de ville, les centres hospitaliers, les cliniques et les médecins qui sous-traitent ponctuellement des analyses spécialisées, le laboratoire d'analyses estime son potentiel à 6 000 clients.

Le marché de la biologie médicale évolue rapidement, il se structure. Des réglementations sont mises en place. De plus en plus fréquemment, les laboratoires de ville se regroupent au sein de Sociétés d'exercice libéral (SEL), elles-mêmes parfois rachetées par des Holdings... Une perpétuelle évolution dont le cours est très difficile à suivre pour les commerciaux.

Un marché en pleine mutation

Pour référencer les clients qui sous-traitent régulièrement des analyses auprès du laboratoire, Cerba s'appuyait jusqu'alors sur un outil de gestion de la relation client qui avait été mis en place il y a dix ans. Une solution qui manquait de souplesse et ne répondait plus aux objectifs du laboratoire, à savoir, d'une part, disposer d'une vision consolidée des clients et d'autre part, avoir accès aux données décisionnelles, comme par exemple l'historique de l'activité. Pour Serge Payeur, directeur des systèmes d'information du laboratoire Cerba : *« L'ancien outil, peu dynamique, se limitait à un annuaire de clients. Lorsqu'un commercial constatait une perte d'activité au niveau d'un laboratoire, il n'était pas en mesure de savoir si celle-ci était à imputer au laboratoire en question ou à la SEL. »* Au final, à charge pour les commerciaux de suivre précisément l'évolution du marché. *« Les commerciaux devaient avoir en tête toute la hiérarchisation du marché, lui-même en mouvement permanent. »*

Le choix du couple Avanade – Microsoft

En septembre 2008, décision a été prise de remplacer la solution de gestion de la relation client pour mettre en place un système qui structure les clients et permette un suivi dynamique de l'activité. En amont, la direction des systèmes d'information a rédigé un cahier des charges très détaillé reprenant toutes les exigences spécifiques formulées par les commerciaux. Un appel d'offres a été lancé, auquel de nombreuses SSII ont répondu. *« Au niveau de la DSI, nous ne souhaitons rien imposer, nous étions ouverts à toute proposition ; l'essentiel était que la solution réponde aux besoins des utilisateurs. »* Le choix du prestataire s'est donc fait en deux temps. Après une première sélection à partir des réponses faites par les différents candidats intégrateurs, la décision finale a ensuite été prise à partir des maquettes des

solutions fournies par les prestataires retenus. « *Nos commerciaux ont apprécié la souplesse de la solution Microsoft Dynamics CRM 4.0 préconisée par Avanade, tout particulièrement la structuration des clients qu'elle offrait en standard, sans compter les outils de Business Intelligence (BI) proposés en natif sur SQL Server.* »

Dès le démarrage du projet, début mars 2008, Avanade, qui a mandaté une équipe de sept personnes auprès du laboratoire, a mis en place des ateliers afin de vérifier l'adéquation entre la solution et le cahier des charges. « *Dans la mesure où nous disposons d'un cahier des charges très précis et d'une solution de CRM facilement « customisable », nous avons privilégié un développement itératif, afin de modeler l'application progressivement au fil des ateliers clients menés en interne* », explique Laurent Hazet, qui a assuré le suivi de ce projet chez Avanade. Une méthodologie de développement logiciel éprouvée, intitulée « Rapid Application Development » (RAD). Des maquettes ont donc été conçues afin de vérifier que la solution réponde bien aux besoins des utilisateurs. Parmi les besoins particuliers exprimés dans le cahier des charges, un d'eux a fait l'objet de développements spécifiques de la part d'Avanade : le souhait formulé par les commerciaux de disposer au sein de chaque fiche client d'un tableau de bord où apparaisse le chiffre d'affaires quotidien de celui-ci.

Couplage CRM et décisionnel

Adoptée parallèlement, Microsoft SQL Server 2008 est la première base de données dont les fonctionnalités Olap sont exploitées par Cerba. Auparavant, les rapports décisionnels se limitaient à l'émission mensuelle d'indicateurs par les systèmes comptables mais les commerciaux ne disposaient pas d'un suivi au jour le jour. La connexion entre le CRM et le décisionnel a nécessité la conception par Avanade d'interfaces entre le système existant, le CRM et le décisionnel. Désormais, les commerciaux ont accès à une vingtaine d'indicateurs et peuvent disposer de rapports quotidiens sur l'activité de leurs clients.

« *Auparavant, nous ne gérons pas de clients mais des comptes clients, un même client pouvant apparaître sous plusieurs comptes. La structuration du référentiel client a permis aux commerciaux d'obtenir une vision précise du marché. Un client, une holding par exemple, pourra regrouper plusieurs SEL, qui pourront elles-mêmes regrouper plusieurs laboratoires privés* », précise Serge Payeur. Solution à taille humaine, Dynamics CRM 4.0 se distingue en effet par sa souplesse en termes de personnalisation. Comme le souligne Laurent Hazet : « *la notion de client, bien particulière chez Cerba, est rapidement apparue comme une entité à personnaliser au sein de la solution. Or Dynamics CRM 4.0 offre des couches personnalisées qui facilitent la mise en oeuvre de paramètres relatifs aux données clients.* » Six mois ont suffi pour mener le projet à terme. Via une simple connexion Internet, la solution a été déployée sur une trentaine de postes, essentiellement ceux des commerciaux mais aussi au niveau du marketing et de la direction générale. Ainsi, les managers disposent désormais eux aussi d'une meilleure visibilité sur les clients mais sont également en mesure d'observer les résultats des équipes commerciales.

Avanade a enfin assuré une formation de quelques jours auprès d'une dizaine d'utilisateurs en interne, chargés eux-mêmes de former par la suite le reste des utilisateurs. Les commerciaux ont rapidement adopté cette solution intuitive, dont tous apprécient l'ergonomie. « *Hormis le chiffre d'affaires quotidien par client, les tableaux de bord sont dynamiques. Chacun peut donc désormais construire son propre tableau de bord décisionnel : il lui suffit d'ouvrir Excel, et de connecter le logiciel aux outils décisionnels pour obtenir un tableau croisé dynamique* », se félicite Serge Payeur.

À propos d'Avanade

Avanade est une société de conseil en informatique dédiée à la plateforme Microsoft. Grâce aux solutions Microsoft, Avanade aide les entreprises à augmenter leurs revenus, à réduire leurs coûts et à réinvestir dans l'innovation afin de les rendre plus concurrentielles.

Les consultants Avanade développent des solutions et apportent des réponses aux besoins de leurs clients, tant en termes de qualité, de délai, que de budget. Pour mener à bien ces missions, ils combinent innovation et efficacité. Avanade, dont l'actionnaire majoritaire est Accenture, fut fondée en 2000 par Accenture et Microsoft Corp., Avanade compte désormais plus de 9100 personnes au service de clients répartis dans 20 pays du monde.

Pour plus d'information : www.avanade.com/fr

Avanade and the Avanade logo are registered trademarks or trademarks of Avanade Inc. Other product, service, or company names mentioned herein are the trademarks or registered trademarks of their respective owners.

À propos de Cerba

Laboratoire d'analyses spécialisées, Cerba appartient au groupe français Cerba European Lab. Avec 550 collaborateurs, il génère un chiffre d'affaires annuel de 100 millions d'euros. L'activité du laboratoire couvre la plupart des spécialités médicales et se répartit autour de trois départements complémentaires : la biologie spécialisée, la génétique et l'anatomo- cytopathologie. Depuis mars 2001, un département santé animale a été ouvert.

www.pasteur-cerba.com

Contacts Presse

LEWIS PR

Barbara Govaerts

01 55 31 98 15 barbarag@lewispr.com

Karim Rhalimi

01 55 31 98 11 karimr@lewispr.com

