



## Témoignage Utilisateur



# E-DEAL CRM place le client au cœur des LABORATOIRES COLOPLAST

**Coloplast a choisi E-DEAL CRM pour échanger les informations commerciales de manière fluide et favoriser le partage de l'information client entre les services opérationnels de l'entreprise.**

**Paris, le 7 avril 2009** – Leader en fourniture de dispositifs médicaux permettant d'améliorer le quotidien des personnes qui souffrent d'une altération de leur état physique, les Laboratoires Coloplast ont forgé leur succès sur le haut niveau de qualité de leurs produits. Avec la volonté de porter cette exigence de qualité dans la relation qu'elle entretient avec ses clients, la filiale française du groupe Danois a choisi E-DEAL CRM pour équiper l'ensemble de ses services opérationnels.

Adopté prioritairement par la force de vente mobile de Coloplast, l'usage d'E-DEAL CRM a ensuite été étendu à l'ensemble des autres départements du laboratoire au nombre desquels le service marketing, une plateforme de call center et le service de pharmacovigilance.

*« Notre précédent outil, développé en interne, avait atteint ses limites : A la difficulté d'avoir des bases de données à jour et en temps réel, s'ajoutaient la multiplication des fichiers particuliers et l'impossibilité pour nos différents services d'interagir entre eux. Nous devons donc nous équiper d'un environnement de Relation Client complet, modulaire et rapide à mettre en œuvre. Notre choix s'est porté sur E-DEAL CRM qui avait de plus l'avantage d'être facile à prendre en main et simple à administrer ce qui est un atout essentiel lorsqu'on s'adresse à une population d'utilisateurs isolés sur le plan géographique. »* explique Yves Desjardins, Directeur des ventes chez Coloplast.

E-DEAL CRM permet donc aux représentants terrain de Coloplast de synchroniser quotidiennement leurs données clients (dossiers, interactions, ...) mais aussi de saisir leurs rapports de visite ou encore de renseigner leurs notes de frais (traitées par workflow) tout en bénéficiant en retour des toutes dernières informations recueillies par le siège.

Ainsi, au siège, les chefs de marchés et produits de Coloplast se servent d'E-DEAL CRM pour réaliser des campagnes ciblées et animer l'événementiel sur la base des remontées clients. Le cercle vertueux du partage de l'information client ne s'arrête pas là, puisque ce sont à leur tour les représentants terrain qui peuvent consulter sur chaque fiche client le résultat des enquêtes produits menées par le service Marketing à l'aide des questionnaires E-DEAL CRM.

Afin de mettre le client au cœur de cette organisation, le Call Center de Coloplast peut aussi compter sur E-DEAL CRM pour apporter des réponses personnalisées aux questions des utilisateurs des produits. En liaison avec le CTI, les conseillers sont en effet en mesure d'identifier l'interlocuteur et donc adapter leur discours dès l'arrivée de l'appel sur la plateforme. De son côté, le service clients/réclamations de Coloplast centralise et traite les réclamations produits ainsi que les envois d'échantillons aux professionnels de la santé.

*« En résumé, grâce à E-DEAL CRM, nous avons atteint notre objectif de créer un système client unique dans lequel chacun des acteurs de Coloplast vient saisir et partager l'information utile. E-DEAL CRM est devenu notre outil de travail quotidien incontournable. »* conclut Yves Desjardins, Directeur des ventes chez Coloplast.

## ***E-DEAL en quelques mots - [www.e-deal.com](http://www.e-deal.com)***

*E-DEAL développe une offre logicielle de Gestion de la Relation Client (GRC / CRM) globale et modulaire destinée aux entreprises du Mid-Market et aux Grands Comptes. Les caractéristiques technologiques (flexibilité, ouverture, interopérabilité) des logiciels E-DEAL CRM permettent de répondre à la problématique CRM des entreprises quelles que soient leur organisation (B2B, B2C), leurs implantations (multilingue et multidevises) ou le périmètre d'application (gestion des forces de vente, support client, campagnes marketing ou CRM mobile). E-DEAL CRM est accessible en acquisition ou en location (ASP).*

---

### **Contacts Presse E-DEAL :**

<p><i>Ivan Berton - Directeur Marketing</i> <i>Tél. : +33 (0)1 53 80 80 30</i> <i><a href="mailto:i.berton@e-deal.com">i.berton@e-deal.com</a></i></p>
--

***Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des données qui vous concernent (loi informatique et liberté 06/01/1987 et LCEN 22/03/2004). Pour exercer ces droits, adressez-vous à [ask@e-deal.com](mailto:ask@e-deal.com).***