

Texeï



Customer Case BIOGARAN

“CRM - Customer Relationship Management”

SECTEUR :

Industrie Pharmaceutique - HLS

ORIGINE :

Texeï & Biogaran



Laboratoire BIOGARAN



Laboratoire pharmaceutique français d'envergure internationale, Biogaran est spécialisé dans les médicaments génériques et biosimilaires, avec un engagement fort pour l'accès aux soins et l'accompagnement des patients."

ENJEUX DU SECTEUR (Généricateur)

- Avoir une vue 360° pour les délégués commerciaux - faciliter la prise de commande en direct
- Gérer l'outil tablette en off-line : mémorisation et synchronisation des données
- Promouvoir le sell-out en officine (retail execution)



Enjeux

DÉFIS MÉTIER

- Vue consolidée pour les grands comptes : groupements, pharmacies, CA.
- Vision 360° pharmacie pour les délégués terrain.
- Accès à l'information en mobilité, même sans réseau.
- Automatisation de la prise de commande multi-acteurs.
- Amélioration de la préparation des visites commerciales (résumé de cas).

CHALLENGES

- Activer l'IA pour recommander des actions en visite.
- Augmenter la part de ventes directes (objectif : +2% de marge).
- Avoir un CRM pleinement opérationnel sur le terrain.

DÉFIS TECHNIQUES

- Fonctionnement offline sur iPad avec synchronisation différée.
- Unification des écrans de prise de commande (Service Client & iPad).
- Implémentation d'un moteur de politique tarifaire complexe (ULIT).
- Intégration de plusieurs systèmes : CRM, ULIT, OMS, Experience Cloud.
- Utilisation de Heroku + Out Of System pour gérer des pages web offline.

Solutions

CRM Grands Comptes (vue groupements + pharmacies + CA produit).

Experience Cloud pour portail grands comptes

Application iPad offline (Heroku + OutSystem)

ULIT pour la politique de remises commerciales

OMS pour regrouper, splitter et dispatcher les commandes

Bénéfices

Visibilité 360° de l'état des comptes

Suppression de la double maintenance des solutions de prise de commande

Gain de productivité dans la préparation de visites

Amélioration du processus de commande

Hausse de marge grâce à la part de ventes directes



Architecture CRM

salesforce

Délégués & SCLI



Runtime complexes

- Préparation de visite
- Prise de commandes

COMMANDES



ULIT

Politique tarifaire

OMS

Order management System

Grossiste

Dépositaire