

# move pharma

La lettre d'information de Movianto France

février 2009 # 22

## ACTUALITÉS

### Le CRM en chiffres

- Décembre 2008 : 78 commandes
- Janvier 2009 : 350 commandes
- A mi-février 2009 : 181 commandes

### Movianto Espagne double sa capacité

Pour faire face à l'importante croissance de son activité, Movianto Espagne a dernièrement inauguré son nouvel entrepôt lui permettant ainsi de doubler sa capacité de stockage. Situé près de Madrid, Movianto Espagne gère la distribution sur l'ensemble de la péninsule ibérique (Espagne et Portugal). Les équipes sont désormais en mesure de garantir les mêmes délais de livraison sur la totalité de cette partie du continent. D'une construction ultra-moderne, cet entrepôt a été conçu pour répondre parfaitement à l'ensemble des demandes des laboratoires clients. Bien entendu, il respecte en tout point les normes liées aux bonnes pratiques de distribution médicale. Là-bas aussi la qualité de service est l'objet d'une attention de tous les instants !

Ce nouvel entrepôt a une capacité de stockage de 13 000 palettes réparties sur 9 200 m<sup>2</sup>.



## Le CRM : une nouvelle offre au service des laboratoires



**C'est en fin d'année 2008 que Movianto a mis en place un nouveau service pour aider les laboratoires dans leur gestion de la relation client. Ainsi, l'entreprise traite une partie du fameux CRM : "Customer Relationship Management". Rencontre avec Daniel Larivière et Stéphanie Legrand.**

"Nous sommes dorénavant en mesure de distribuer des échantillons de dispositifs médicaux directement aux patients", amorce Daniel Larivière, responsable kitting, labelling... et désormais CRM. "Effectivement, nous adressons principalement ces produits aux personnes malades, mais aussi aux prescripteurs que sont les médecins et les infirmiers ou encore aux visiteurs médicaux. Pour tous ces destinataires, chaque commande est préparée à l'unité", précise Stéphanie Legrand, gestionnaire de l'activité CRM.

**"Chaque commande traitée avant 16h30 est livrée dans les 48 heures."**

"Pour ce nouveau service, nous avons instauré une procédure selon un cahier des charges fondé sur la traçabilité, la qualité et la réactivité. Ce process a été élaboré par un comité de pilotage et supervisé par le service qualité", ajoute Daniel Larivière. Notons encore que cette prestation est également utilisée par les laboratoires dans le cadre spécifique d'appels d'offres d'hôpitaux. "Dans ce cas, nous apposons sur chaque produit une étiquette indiquant les références de l'appel d'offres", précise Stéphanie Legrand. Par ailleurs, Movianto s'attend à un fort développement du service CRM du fait des nombreuses offres d'échantillons proposées par les laboratoires. A suivre donc...

os contacts... Vos contacts... Vos contacts... Vos contacts... Vos contacts... Vos contacts... Vos cont



Directeur du développement  
Benoit LAMOUR DE CASLOU  
benoit.lamour@movianto.com



Responsables commerciaux  
Sophie TRANCHAND  
sophie.tranchand@movianto.com  
Benoît DEVRIÈSE  
benoit.devriese@movianto.com



Assistants commerciales  
Marielle COURCOL  
marielle.courcol@movianto.com  
Isabelle LEFEBVRE  
isabelle.lefebvre@movianto.com