



Information Presse
07 janvier 2009

Evenium Pharma

L'industrie pharmaceutique développe son marketing relationnel en ligne

La gestion de la relation client de tout un secteur d'activité bascule en ligne.

Avec 15 milliards d'euros de dépenses marketing (30% du CA), et une cible de 210 000 médecins en France, l'industrie pharmaceutique place l'évènement au cœur de sa relation client et de sa communication. Contraint par une législation très stricte sur la publicité, le secteur mise sur les symposiums, congrès et autres relations publiques en s'appuyant sur des solutions online.

La plate-forme dédiée *Evenium Pharma* répond à ce challenge sectoriel, avec les grands noms de la profession comme références.

La belle aventure

*L'histoire commence avec la rencontre en 2005 de **Boehringer Ingelheim France** et d'Evenium, référence technologique des évènements professionnels. Les responsables congrès cherchaient à développer un outil dédié, pour renouveler radicalement leurs méthodes de gestion de la relation client et des évènements. Plusieurs versions et deux ans plus tard, **Boehringer Ingelheim** et **Evenium** ont construit ensemble une solution robuste, spécialement dédiée aux besoins des groupes pharmaceutiques.*

*Depuis, la technologie relationnelle convainc, et de grands noms du secteur ont rejoint l'aventure, parmi lesquels **Boston Scientific**, **Novo Nordisk**, **Novartis** ou **Covidien** dernièrement. **Boehringer Ingelheim** gère aujourd'hui tous ses congrès et symposiums, pour des milliers de médecins, via **Evenium**.*

1^{er} objectif : maximiser l'impact et fédérer tous les acteurs de l'évènement

La relation laboratoire – médecin renouvelée

La relation médecin passe habituellement par des contacts multiples : les délégués médicaux pour l'invitation, mais aussi les chargés de projet en agence, ou de la cellule congrès, pour l'organisation logistique... Une phase de communication et de préparation impersonnelle, avec un impact limité sur le médecin.

Aujourd'hui, la marque est plus proche du médecin : celui-ci est invité personnellement par e-mail, s'informe et s'inscrit en ligne, de son cabinet ou de chez lui, sur un site Internet dédié, aux couleurs du laboratoire. Plus convivial et complet que des cartons classiques, le site donne plus de visibilité, une image forte et professionnelle du laboratoire invitant. Les délégués ont **plus de temps à consacrer au relationnel** et renouent des contacts plus humains et individuels avec leurs médecins.

Dès la première version de la solution, une enquête de **Boehringer Ingelheim** a montré que plus de 80% des médecins et des délégués médicaux étaient satisfaits par l'invitation et l'inscription via **Evenium**. En 2007, on observait 98% d'inscription en ligne.

Les acteurs de l'évènement « connectés »

La plate-forme collaborative **Evenium** crée une **communauté de travail entre tous les acteurs** de l'évènement :

- la cellule congrès obtient instantanément un état global temps réel des inscriptions,
- délégués et directeurs de région choisissent les médecins invités et bénéficient d'un reporting quotidien par email automatique ; ils sont plus impliqués,
- l'agence accède aux réponses des invités en temps réel pour une gestion logistique optimale.

2ème objectif : réduire les coûts, rationaliser et optimiser l'organisation

Un seul clic pour lancer le processus

Pour rationaliser et optimiser sa relation avec les médecins, le secteur a d'abord adopté des outils CRM, pour centraliser les données médecins et gérer la relation commerciale. Il s'est en parallèle associé à des agences spécialisées. Mais les organisateurs cherchent encore des moyens d'augmenter la productivité de leurs évènements : ils ont besoin d'un outil global dédié.

Avec **Evenium**, les délégués médicaux invitent en un clic les médecins de leur choix : e-mailing, inscription, validation, confirmation, alertes... tout **le process est automatisé, canalisé par la plate-forme Evenium**.

De plus, toute l'information est **quotidiennement et automatiquement synchronisée avec la base CRM** du laboratoire, venant nourrir l'historique global de la relation client.

Une logistique zéro-défaut

La plate-forme *Evenium Pharma* permet de **réduire les coûts** : les inscriptions sont fiabilisées par le formulaire en ligne ; les achats de transports sont optimisés avec la connexion GDS* ; et le suivi en temps réel des places disponibles permet de réagir rapidement aux désistements et d'éviter les pénalités d'hôtels.

Les agences en charge de la gestion logistique des événements peuvent ainsi se consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée et **offrir le meilleur service**, malgré une grande pression sur les coûts.

De nouvelles perspectives pour les événements pharmaceutiques

Evenium ouvre de nouvelles perspectives : le **hors-média planning**** notamment, avec l'historique des participations, les résultats d'enquêtes de satisfaction, le reporting statistique par événement ou multi-événements... Ces résultats, générés par la plate-forme Evenium, sont eux aussi intégrés à l'outil CRM et permettent à l'organisateur d'affiner sa stratégie de congrès en congrès, et d'améliorer son retour sur investissement.

A venir...

Evenium Pharma connaît un franc succès grâce à l'expertise et l'expérience développées sur les problématiques spécifiques à cette industrie. Afin d'aller toujours plus loin dans la recherche de solutions sur mesure et d'optimisation, de nouvelles fonctionnalités sont en cours de développement. Bientôt, les médecins pourront choisir et réserver eux-mêmes leurs transports en ligne, dans le cadre fixé par la politique de voyage du laboratoire. Quant aux délégués médicaux, ils organiseront eux-mêmes leurs événements locaux via la plate-forme.

* GDS (Global Distribution System) : système de réservation informatique direct entre acheteurs (agences notamment) et fournisseurs (hôtels, compagnies aériennes, locations de voiture...) du voyage d'affaires.

** Hors-média planning : tout comme le média-planning étudie et sélectionne différents médias pour rendre la diffusion d'un message la plus efficace possible et au meilleur coût, le hors-média planning vise à optimiser la communication hors-média. Via l'événement, il fournit des outils qui maximisent les retombées sur la cible d'invités, tout en maîtrisant les coûts.

A propos d'Evenium :

Evenium apporte aux entreprises une solution en ligne clé en main pour gérer de façon collaborative l'organisation et la communication de tout type d'évènement professionnel. La plate-forme Extranet Evenium exploite les technologies Internet les plus avancées (services Web, interactivité Web 2.0) pour personnaliser la relation avec l'invité, centraliser et partager les informations, gérer toute la logistique en temps réel, fournir des données statistiques d'analyse des retombées de l'évènement. Capitalisant sur les meilleures pratiques d'organisation et de rentabilisation des événements, Evenium est une solution sans équivalent par sa modularité, sa simplicité d'utilisation et l'étendue de ses fonctionnalités. Résultat de plus de huit ans d'innovation et d'adaptation constante aux besoins du secteur, Evenium a déjà séduit plus des deux tiers des entreprises du CAC40 en France, plusieurs sociétés de premier plan à l'étranger et de nombreuses agences événementielles.

Contacts Presse :

Agence Le Public Système

Nadège Poutrel – 01 41 34 22 34 – npoutrel@le-public-systeme.fr

Nicolas Kourganoff - 01 41 34 22 30 – nkourganoff@lepublicsysteme.fr