



### Quelques chiffres...

Beiersdorf Monde

- 150 filiales
- 21 000 salariés
- CA 2009 : 6 milliards €

Beiersdorf France:

- Plus de 500 références produits
- 3700 points de vente GMS visités
- 5000 pharmacies visitées

Beiersdorf Belgique :

- 1500 points de vente GMS visités
- 2500 pharmacies visitées

### Contexte

- Déploiement d'un outil SFA
- sur plusieurs réseaux de vente : Grande distribution et Pharmacies

### Enjeu

- Partage de l'information client
- Saisie des commandes en PDV
- Réalisation d'analyses de l'activité

### Solution

Solution SFA de Coheris

### Bénéfices

- Transparence entre le siège et le terrain
- Réactivité accrue des équipes en situation face au client
- Outil de pilotage de l'activité pour le management et les équipes terrain
- Appropriation facile et rapide de l'outil par les utilisateurs de par son ergonomie et sa stabilité

## Optimise la gestion de son activité commerciale

Le Groupe Beiersdorf commercialise des produits cosmétiques, solaires et pharmaceutiques dans le monde entier. C'est à travers ses marques vendues dans la grande distribution – NIVEA, Labello, Hansaplast... - que la multinationale s'est fait connaître. Fruit de 120 ans d'expertise, Beiersdorf est aujourd'hui un leader international sur le marché des soins de beauté de la peau et il entend bien le rester. Afin de porter ses ambitions, le groupe a choisi d'équiper ses forces de vente de la solution SFA de Coheris.

**Objectif : fournir à ses équipes commerciales un outil performant pour le pilotage de l'activité commerciale.**



### Contexte

En France, Beiersdorf S.A dispose d'un catalogue produits de 500 références, réparties en 15 catégories. Chargées d'implanter ses divers produits en Grande Distribution, les équipes commerciales sont amenées à visiter plus de 3700 magasins.

Afin de centraliser de manière plus efficace toutes les informations clients et permettre d'optimiser le pilotage de l'activité commerciale, Beiersdorf France décide d'équiper ses forces de vente GMS d'un nouvel outil SFA ; elle choisit la solution de Coheris.

« Notre objectif avant tout était que les équipes puissent accéder à toutes les informations commerciales nécessaires sur le point de vente pour préparer les visites, faire de la prise de commande en magasin et enfin, que le management puisse analyser les ventes. L'outil devait également être suffisamment ouvert pour s'interfacer avec notre système central de facturation (SAP). » explique Alban Maitrot, Directeur National des Ventes GMS chez Beiersdorf France.



**Alban Maitrot**  
Directeur National des Ventes  
Beiersdorf France

### Une productivité accrue

Dans un premier temps, l'outil SFA de Coheris a été déployé au sein de l'équipe commerciale Grande Distribution de Beiersdorf France, soit plus de 130 utilisateurs. Les commerciaux terrain (plus d'une centaine) l'utilisent pour organiser leurs visites, prendre les commandes directement en magasin, gérer les reprises des produits, recueillir les informations stratégiques en hypermarchés et supermarchés (en termes de présence produits ou de part de linéaire), suivre les opérations promotionnelles, gérer les moyens moteurs et visualiser le reporting associé à toutes ces actions. Les équipes managériales basées au siège utilisent la solution pour diffuser les priorités commerciales et analyser l'activité et les résultats de leurs équipes. « *Nous sommes très satisfaits de notre choix. La solution SFA de Coheris répond à tous les besoins exprimés : ceux de la direction commerciale, de la direction des ventes, des key accounts managers et bien sûr des équipes terrain qui sont acteurs de leurs propres indicateurs clés de performances (KPI), ce qui est très impliquant.* » ajoute Alban Maitrot. « *Grâce à la centralisation des outils terrain sur une base commune, le siège et le terrain partagent la même vision. L'outil nous est aujourd'hui indispensable pour le pilotage de notre activité.* »

### Une extension réussie pour l'équipe des Laboratoires Dermatologiques Eucerin

Après ce premier projet réussi sur l'activité GMS France, la filiale française pharmaceutique - les laboratoires dermatologiques Eucerin - déploie à son tour la solution SFA de Coheris. « *Le projet consistait à équiper l'équipe commerciale siège et les délégués pharmaceutiques, soit environ 30 utilisateurs, pour permettre la gestion des visites, la saisie des commandes directement en officines (qui représente 90% de leur activité), et bien sûr la préparation et le suivi des commandes* » explique Stéphane Madesclaire, Directeur Commercial Service Médical pour les Laboratoires Eucerin. « *L'une des contraintes de l'outil était qu'il devait coller au plus près les process métier du secteur pharmaceutique. Les équipes techniques Beiersdorf et Coheris ont travaillé sur l'élaboration du cahier des charges qui s'est au final avéré très exhaustif.* » La solution permet aujourd'hui une gestion optimale de l'activité commerciale.

### La solution SFA de Coheris est reconnue comme solution groupe

Constatant la flexibilité de la solution Coheris, Beiersdorf Belgique, décide elle aussi de déployer la solution auprès de ses 3 forces de ventes, représentant une trentaine de personnes : les forces de vente siège et terrain qui adressent la grande distribution, les forces de vente dédiées au réseau spécialisé des pharmacies, et le management commercial basé au siège à Bruxelles.



**Erwin De Backer**  
Customer Service Manager  
Beiersdorf Belgique

« *L'outil répond parfaitement aux besoins actuels de Beiersdorf Belgique. Il permet une grande transparence entre le siège et le terrain, et est totalement adapté à l'activité des équipes commerciales mobiles : elles n'ont pas besoin d'intégrer les informations, ni de les synchroniser chez elles le soir.* » explique Erwin De Backer, Customer Service Manager chez Beiersdorf Belgique. « *Le succès de la solution réside également dans le fait qu'elle est ergonomique et stable, ce qui lui a permis d'être adoptée très rapidement par les équipes.* » ajoute-t-il.