

Bi connect : « Un outil inédit au service de la relation client »

Valérie DUPHOT

STRATÉGIE

Dans un contexte de transformation des usages et de digitalisation des échanges, le laboratoire Boehringer Ingelheim propose à la profession vétérinaire Bi connect, « une nouvelle plateforme d'informations et de services dotée de fonctionnalités inédites ». Il en a présenté les intérêts pour les praticiens, le 5 avril, à Paris.

« En 2018, Boehringer Ingelheim veut devenir le partenaire référent des vétérinaires français et développe une stratégie centrée sur le client, avec un axe de services visant à créer de la valeur par l'innovation pour réinventer notre relation client », a déclaré notre confrère Christophe Magaud (directeur Opérations commerciales France Boehringer Ingelheim), le 5 avril, à Paris.

« Les vétérinaires sont de plus en plus connectés : 60 % des structures ont un site Internet, 80 % des praticiens ont déjà assisté à une webconférence », rappelle Christophe Magaud. « Ils ont besoin de s'appuyer sur un partenaire fort pour accompagner l'évolution de leur profession, intégrer les nouveaux usages et répondre aux demandes de leurs clients ».

Conscient de cet enjeu, Boehringer Ingelheim a placé la digitalisation de sa relation client au cœur de sa stratégie et propose Bi connect ND, « un premier outil doté de fonctionnalités inédites sur le marché ».

Fluidifier les échanges avec le

délégué

Cette première étape matérialise une stratégie à long terme visant à offrir à horizon 2025 un ensemble complet d'outils et de services digitaux dédiés à enrichir et réinventer la relation client.

« Cette plate-forme unique restitue aux praticiens via un accès simplifié et sécurisé (code et mot de passe ordinaires) leur environnement personnalisé et leur relation commerciale avec Boehringer Ingelheim », explique Charlotte Sandret (directrice Relations extérieures opérations commerciales France Boehringer Ingelheim). Après concertation interne, cet outil a été coconstruit avec des vétérinaires.

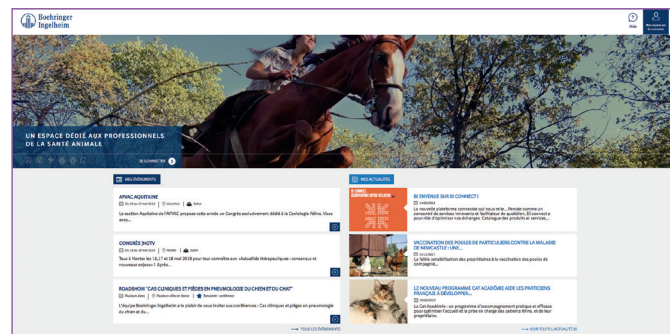
La rubrique *Tableau de bord* permet de consulter ses statistiques d'achats et ristournes, de visualiser l'état d'avancement de livraison de ses commandes et d'accéder à ses contrats 24 heures sur 24.

Charlotte Sandret ajoute que ce reflet de l'activité commerciale est consultable de la même façon par le délégué commercial, qui dispose ainsi de la même visibilité que son client et d'une information consultable à tout moment pour préparer ses rendez-vous et fluidifier les échanges.

Plate-forme exploitable sur tous supports

Bi connect ND dispose en outre des rubriques *Événementiel*, *Catalogue produits*, *Actualités*, *Services* et *Contacts*.

« Les clients sont informés des événements (salons, webconférences...) à venir, peuvent s'y inscrire en ligne et télécharger les docu-



▲ Cette plate-forme restitue aux praticiens via un accès simplifié et sécurisé leur environnement personnalisé et leur relation commerciale avec Boehringer Ingelheim.

« Un espace paramétrable permet d'intégrer ses collaborateurs sur la plate-forme. »

ments associés à l'événement », précise-t-elle.

Conviviale et orientée utilisateur, Bi connect ND permet au vétérinaire, lors de sa première connexion, de sélectionner les activités qui l'intéressent et d'afficher uniquement les informations correspondantes. Des alertes l'informent des actualités liées à ses choix. Des SMS lui rappellent les événements à venir ou une information logistique.

Un espace paramétrable lui permet d'intégrer sur la plate-forme les collaborateurs qu'il souhaite.

Elle s'ouvrira bientôt aux ASV puis aux éleveurs canins et félins.

« Responsive design, Bi connect ND a été conçue pour être exploitable sur tous supports : PC, tablettes, mobiles, Apple ou Android », souligne Charlotte Sandret. Les délégués seront à la disposition des vétérinaires pour les accompagner dans la prise en main de cet outil. Des tutoriels d'aide à la connexion sont également disponibles.

L'adresse de courriel support.biconnect@boehringer-ingelheim.com est ouverte pour répondre aux questions. ■

Un système de dons solidaires proposé aux cliniques vétérinaires

PROTECTION ANIMALE

Présenté au Conseil national de l'Ordre des vétérinaires (CNOV), le système mis en place par la société HeoH permet au vétérinaire de proposer à ses clients d'effectuer, lors de leur règlement par carte bancaire, un don minime auprès d'une association de protection animale.

« Le CNOV ne perçoit pas d'obstacle déontologique et éthique à ce dispositif », explique notre confrère Jacques Guérin, président du CNOV.

« Le CNOV ne perçoit pas d'obstacle déontologique et éthique à ce dispositif », explique notre confrère Jacques Guérin, président du CNOV.

Défiscalisation pour les donateurs

Initialement, cette modalité de dons a été appliquée à la profession vétérinaire à l'occasion du 30^e anniversaire de l'Association des chiens guides d'aveugles de Paris mais a vocation à s'étendre à d'autres associations dès lors qu'elles sont reconnues d'utilité générale.

Les dons effectués (plus de 40 % des clients d'une clinique test acceptent de donner 2 euros) sont mis sous séquestre et n'entrent pas dans la comptabilité de la structure vétérinaire.

Le vétérinaire peut changer d'association bénéficiaire tous les mois s'il le souhaite.

Les donateurs ont la possibilité de défiscaliser l'intégralité des sommes versées, qui sont répertoriées sur le site Internet d'HeoH, à la fin de l'année. **M.L.**

Site Internet : www.heoh.net ; courriel : contact@heoh.net ; tél. : 0.809.360.210.

En Bref...

Expertise : EPU en juin à l'ENVT

L'Association francophone des vétérinaires praticiens de l'expertise (AFVE) et la Compagnie nationale des vétérinaires experts de justice (CNVEJ) organisent des EPU, du 18 au 20 juin, à l'école vétérinaire de Toulouse. L'EPU de l'AFVE abordera les thèmes « Le vétérinaire et la certification, secret professionnel, actualités » le lundi et « le préjudice, évaluation » le mardi. La CNVEJ tiendra son 3^e EPU le mercredi sur les sujets « la mission, particularités des expertises pénales, l'expert vétérinaire et l'exercice illégal ».

Adresse Internet : www.veterinaires-experts.com/actualites/

