

## **Cegedim Relationship Management publie les résultats de son étude sur les tendances en matière de gestion des bases de données clients en Europe**

Soixante-dix-sept pour cent (77 %) des personnes interrogées citent l'établissement d'une vision globale complète de la clientèle comme un enjeu majeur de la gestion des données clients

**Paris, le 21 juin 2011** - [Cegedim Relationship Management](#) vient de publier un rapport, intitulé *2011 European Trends & Challenges in Customer Data Management within the Life Sciences Industry* (Tendances européennes et défis en matière de gestion des données clients dans l'industrie des sciences de la vie en 2011), qui présente les résultats détaillés d'une enquête réalisée auprès des décideurs de l'industrie à travers l'Europe. Une large majorité des répondants considère que la précision et l'actualisation des données clients sont essentielles à leur cœur de métier et projette d'accroître les investissements dans le domaine de la gestion des données clients au cours de l'année à venir.

### **Insatisfaction vis-à-vis des bases de données et augmentation des investissements dans le domaine de la gestion des données**

Les résultats de l'enquête indiquent que plus d'un quart (27 %) des répondants ne sont pas satisfaits de leurs bases de données clients actuelles, et près d'un tiers (29 %) d'entre eux expriment le même mécontentement vis à vis des techniques internes de collecte et de conservation des données de leur entreprise. Les résultats reflètent la priorité désormais accordée à la gestion des bases de données, les répondants affirmant que l'an prochain leur entreprise augmentera ses investissements dans le domaine de la gestion des données de référence clients (53 %) et des processus internes de gestion des données (49 %).

*« Les informations recueillies au cours de cette enquête indiquent que des données clients précises et actualisées sont absolument cruciales pour réussir dans l'environnement dynamique et compétitif d'aujourd'hui »,* déclare Esther Van Hulten, Vice-Présidente Monde OneKey® au sein de Cegedim Relationship Management. *« Depuis plus de 40 ans, nous fournissons des données de santé à l'industrie grâce à notre solution de bases de données OneKey, qui aide les sociétés des sciences de la vie dans 69 pays à mieux cibler et servir leurs interlocuteurs. Nous sommes fiers de pouvoir offrir à nos clients cet outil absolument essentiel à leur réussite ».*

### **Amélioration de la qualité des données : qui en bénéficie et comment ?**

Les répondants ont affirmé que leurs départements nécessitant le plus de données clients précises étaient ceux des ventes (62 %) et du marketing (58 %). Leurs réponses ont mis en évidence le fait que la qualité des données exerçait un impact majeur sur l'amélioration de la gestion du territoire (79 %), une meilleure connaissance de l'univers des professionnels de la santé à l'échelle locale (75 %) et l'amélioration de l'efficacité des effectifs (74 %).

Le rapport recueille également la réaction de l'industrie sur les enjeux liés à la gestion des bases de données, les informations les plus convoitées et les attentes en matière de gestion externalisée des données. L'étude a été réalisée en mai 2011 par Cegedim Relationship Management, leader mondial des solutions de gestion de la relation client (CRM), de gestion des données de santé et de conformité réglementaire pour le secteur des sciences de la vie. [Veuillez cliquer ici pour accéder à l'ensemble du rapport de l'étude.](#)

Pour en savoir plus à propos de OneKey et des autres solutions de gestion des données, [Veuillez consulter la page intitulée « Data Solutions » \(Solutions de gestion des données\) sur le site de Cegedim Relationship Management.](#)

**Autres rapports d'études de Cegedim Relationship Management :**

[Market Access in Europe 2011](#) (Accès au marché en Europe en 2011)

[2010 European Trends in Aggregate Spend, Transparency, and Disclosure](#) (Tendances européennes en matière de dépenses, de transparence et de divulgation en 2010)

---

*À propos de  
Cegedim  
Relationship  
Management :*

Cegedim Relationship Management est le leader mondial des solutions de gestion de la relation client (CRM) destinées au secteur des sciences de la vie. Conçues spécialement pour ce secteur, les solutions commerciales novatrices de la société intègrent une compréhension approfondie des tendances locales, régionales et mondiales. Cegedim Relationship Management permet à plus de 200 000 utilisateurs dans un grand nombre d'entreprises parmi les plus innovantes au monde de conserver une avance face aux défis du marché. Outre les solutions CRM, Cegedim Relationship Management offre également des solutions de marketing, d'optimisation des données et de conformité réglementaire dans plus de 80 pays. Cegedim Relationship Management fait partie du groupe Cegedim S.A., basé en France.

Pour en savoir plus, consultez : [www.cegedim.com/rm](http://www.cegedim.com/rm).

*À propos de  
Cegedim :*

Fondée en 1969, Cegedim est une entreprise mondiale de technologies et de services spécialisée dans le domaine de la santé. Cegedim propose des prestations de services, des outils informatiques, des logiciels spécialisés, des services de gestion de flux et de bases de données. Ses offres s'adressent notamment aux industries de la santé, laboratoires pharmaceutiques, professionnels de santé et compagnies d'assurance. Leader mondial du CRM pharmaceutique, Cegedim est également un des premiers fournisseurs de données stratégiques consacrées à la santé. Cegedim compte 8 500 collaborateurs dans plus de 80 pays et a réalisé un chiffre d'affaires de 927 millions d'euros en 2010. Cegedim SA est cotée à la bourse de Paris (EURONEXT : CGM).

Pour en savoir plus, consultez : [www.cegedim.com](http://www.cegedim.com).

*Contacts:*

**Aude BALLEYDIER**

Cegedim  
Media Relations  
Tel.: +33 (0)1 49 09 68 81  
[aude.balleydier@cegedim.fr](mailto:aude.balleydier@cegedim.fr)

**Guillaume DE CHAMISSO**

Agence Presse-Papiers  
Relations Presse  
Tél. : +33 (0)1 77 35 60 99  
[guillaume.dechamisso@pressepapiers.fr](mailto:guillaume.dechamisso@pressepapiers.fr)

---