

---

# Omni-Channel

## Nos clients au centre du monde de la vente 4.0

Daniele Madonna  
Responsable Domaine d'activités Retail

Conférence de presse et analystes, 12 mars 2019

# Notre client, son environnement et ses besoins



# Nous sommes là où sont nos clients

---

**Sur place** en personne dans environ 350 pharmacies en Suisse



**À domicile** en personne et en ligne pour les patients atteints de maladies chroniques et rares



**En numérique et en ligne** sur tous les canaux

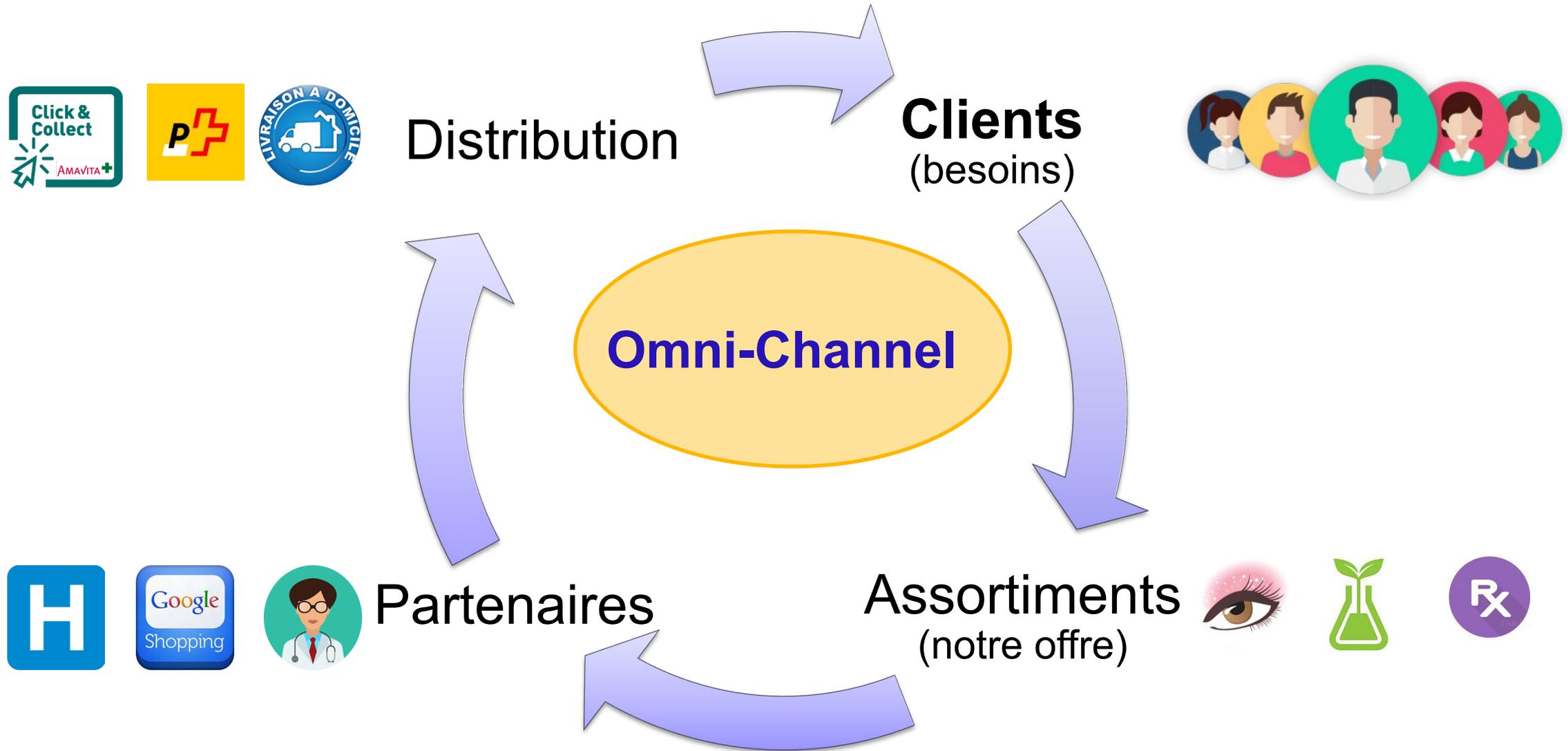


# C'est pourquoi nous devons emprunter de nouvelles voies ...

---



# Approche stratégique: Omni-Channel = interaction interconnectée



# 1. Développement des canaux en ligne

## En point de vente



Réseau de pharmacies national

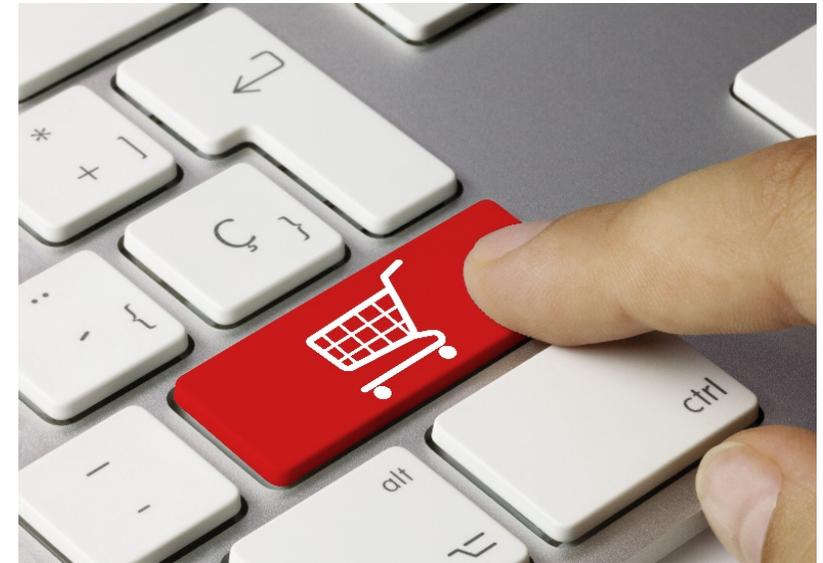
Proximité avec le client

Confiance

En personne



## Online



Logistique interne

Développement interne

Partenaire fiable

Savoir-faire en point de vente

## 2. Analyse canaux en ligne & compréhension comportement clients - KPIs



Ø 0.8% Conversion rate\*

848,440 Users

Ø 2.72 Pages per session

Ø 29.1% Bounce rate

Ø 3min16 On Site

Ø 1.1% Conversion rate\*

698,826 Users

Ø 3.44 Pages per session

Ø 59.2% Bounce rate

Ø 1min50 On Site

Ø 1.7% Conversion rate\*

940,960 Users

Ø 2.62 Pages per session

Ø 67.9% Bounce rate

Ø 1min31 On Site

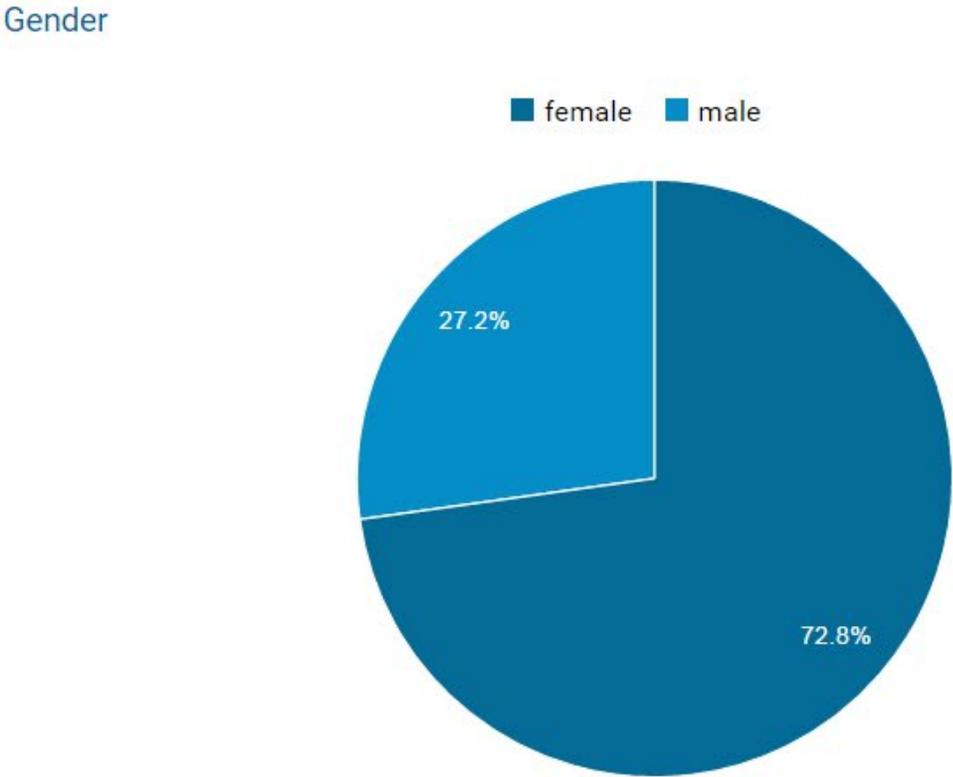
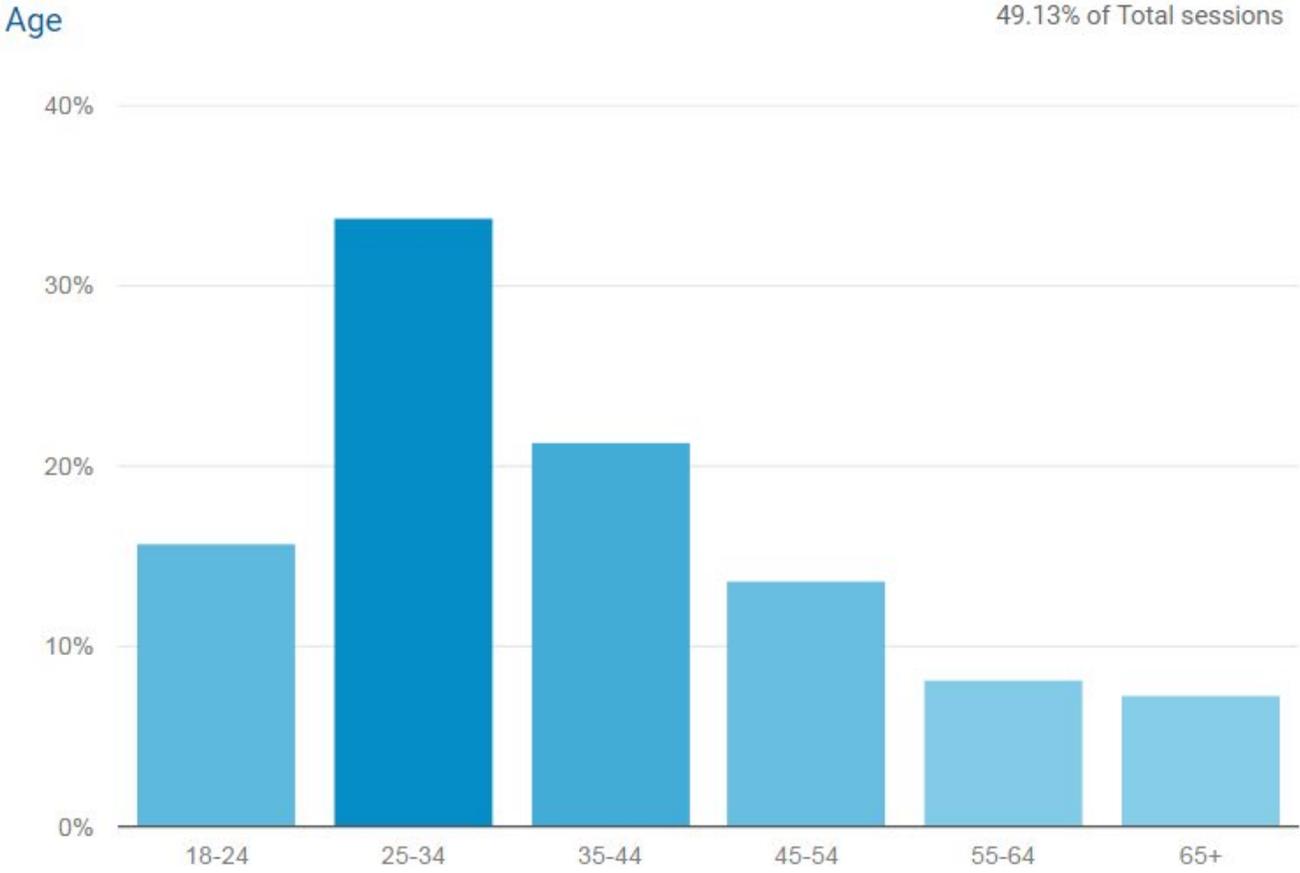
Période: 01.01. – 31.12.2018

\* Orders / Sessions

## 2. Analyse canaux en ligne & compréhension comportement clients (démographie)

**70%** des visiteurs de la boutique en ligne ont entre 18 et 44 ans, dont **33%** entre 25 et 34 ans

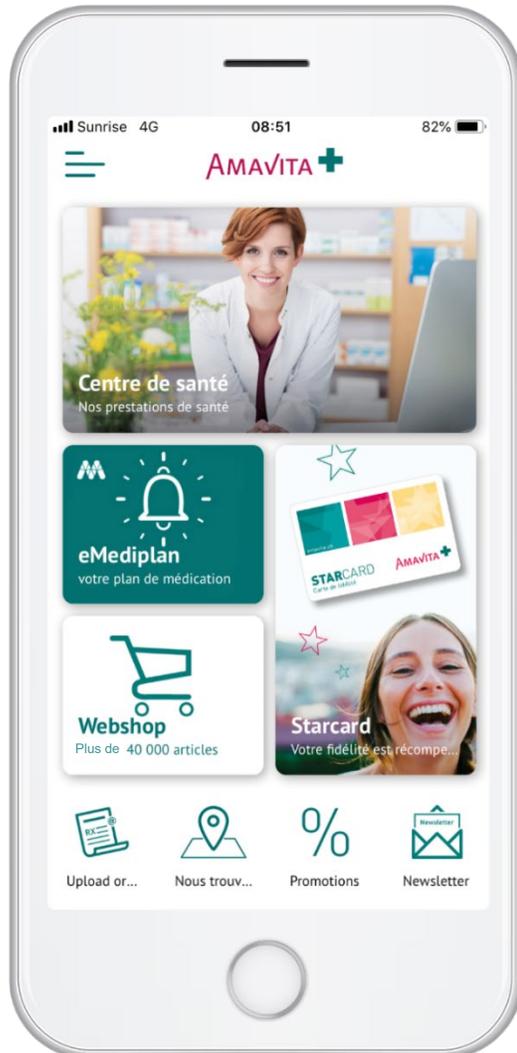
**72%** des visiteurs de la boutique en ligne sont des femmes



### 3. Renforcer les synergies du Groupe Galenica



# 4. Notre nouvelle application crée de nouvelles possibilités de mise en réseau



**Peter Muster**  
 01.01.1990 (M)  
 3000, Bern / +41 79 123 45 67

erstellt von :



Letzter Stand: 05.09.2017 16:57

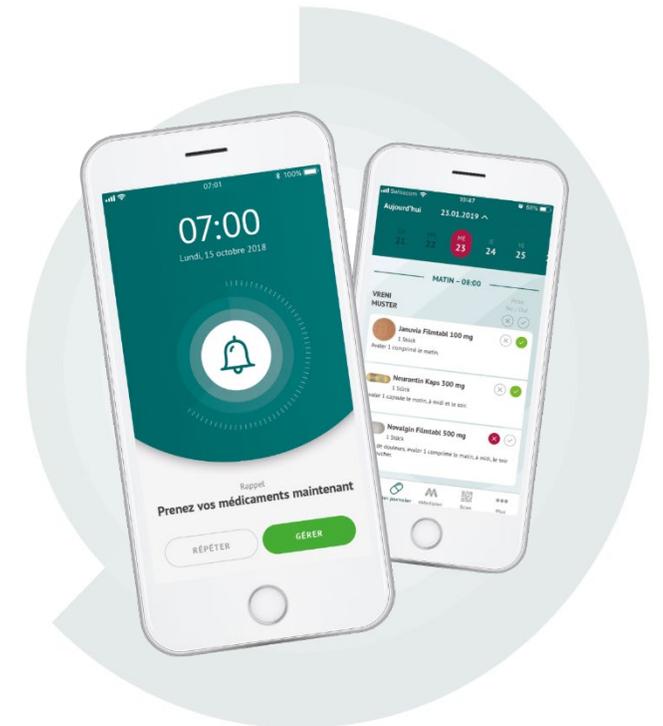
Medikament	Morgen	Mittag	Abend	zur Nacht	Einheit	Art der Medikation	Von bis u. mit	Anleitung	Grund	Verordnet durch
CANDESARTAN Sandoz Tabl 8 mg Candesartan cilexetil		1				täglich	05.09.2017		Bluthochdruck	Luzerner Kantonsspital - Standort Sursee Zentrum für Spitalpharmazie, 6210 Sursee (7601002028745)
CALCIUM D3 Sandoz Kautabl 500/440 Orange Calcium Citracal/ferol (Vitamin D3)		1				täglich	05.09.2017		Vitamine / Mineralien	Luzerner Kantonsspital - Standort Sursee Zentrum für Spitalpharmazie, 6210 Sursee (7601002028745)
CLARITHROMYCIN Sandoz Filmtabl 250 mg Clarithromycin		1	1			täglich	05.09.2017 15.09.2017		Infektion	Luzerner Kantonsspital - Standort Sursee Zentrum für Spitalpharmazie, 6210 Sursee (7601002028745)
PANTOPRAZOL Sandoz Filmtabl 20 mg Pantoprazol			1			täglich	05.09.2017 04.10.2017	1h vor dem Essen	Sodbrennen	Luzerner Kantonsspital - Standort Sursee Zentrum für Spitalpharmazie, 6210 Sursee (7601002028745)

**Reservemedikation**

DICLAC Sandoz Lipogel 1 % Diclofenac natrium						täglich	05.09.2017	Bei Bedarf	Rheuma / Arthritis	Selbstmedikation
---	--	--	--	--	--	---------	------------	------------	--------------------	------------------

**Bemerkung :**

Der Patient ist vom Medikationsplan begeistert!



# Nos étapes de numérisation



# Notre vision



Notre ambition:  
nous deviendrons les «champions en ligne» du marché de la santé suisse

---



- **Offre complète**  
Produits et prestations
- **Solutions intégrées pour les clients**
- **ADN Groupe Galenica**

Nous rendrons de plus en plus de choses visibles pour nos clients!

---

