

Quelles sont les ambitions d'ebi-pharm pour l'automne 2021?



Nous nous entendrons dorénavant quatre fois par année avec notre directeur général Stefan Binz, pour découvrir les thèmes en vogue du moment chez ebi-pharm. Nous l'inciterons à nous dévoiler les innovations et tous les projets planifiés et envisagés, les temps forts et les instants émouvants vécus par toute l'équipe d'ebi, et bien plus encore. Pour débiter cette série d'interview, nous avons abordé avec Stefan Binz le tout nouveau site internet qui sera mis en ligne cet automne.

Stefan Binz, après une phase de projet intense et de nombreuses discussions, le nouveau site web a pu être lancé dans le délai prévu. Quel a été en fait le moteur qui a conduit au renouvellement du site internet d'ebi-pharm?

Au tout début du projet, nous n'envisagions en fait pas de créer un nouveau site internet. Nous cherchions plutôt à développer différents services digitaux pour les spécialistes de la santé. Nous nous sommes donc lancés dans le développement d'un portail autonome, mais le projet a rapidement pris une dimension plus importante et nous avons réalisé que ces nouvelles idées deviendraient la base de notre nouveau site internet. Pour notre clientèle, cela représente un avantage considérable! Alors que par le passé, plusieurs pages d'accès étaient utilisées, à l'avenir, toutes les informations et les services pourront être disponibles par une seule voie – et avec un seul login.

L'image du nouveau site internet est plus moderne et a été rafraîchie. Quelles ont été les principaux défis à relever dans le cadre de ce renouvellement?

Une restructuration était initialement prévue à la même époque et les deux marques, «ebi-pharm» et «ebi-vital», ont été fusionnées. Désormais, les quatre domaines que nous représentons seront donc gérés sous la seule et unique marque «ebi-pharm». Ne générant toutefois aucun changement pour nos clients, cette situation nous a mis face à des défis organisationnels à bien des égards. Pour rester dans l'exemple du site internet, avec le lancement du nouveau portail, nous avons dû remplacer non pas un, mais bien deux sites internet. Jusqu'à présent, nous avons un site autonome pour ebi-vital, en plus de celui d'ebi-pharm.ch. Il était donc évident que le calendrier de



Simone Walther Büel,
Marketing Service & Communication

la restructuration et du *rebranding* nécessiterait d'être coordonné avec le lancement du nouveau site internet.

Quels sont les atouts du nouveau site d'ebi-pharm?

Hormis les contenus en lien avec l'entreprise, les produits et les partenaires de distribution, nous avons fortement développé le domaine spécialisé. Ce domaine propose désormais aux spécialistes de la santé des concepts thérapeutiques croisés, des informations spécialisées particulièrement détaillées sur les quelque 1'000 produits qu'ebi-pharm distribue, des blogs et des podcasts passionnants ainsi qu'un accès facilité aux séminaires, webinaires et formations en ligne. De plus, les spécialistes peuvent s'abonner aux différentes newsletters que nous diffusons. L'offre proposée pour les services numériques sera continuellement remise à jour et améliorée. Nous sommes convaincus que les utilisatrices et les utilisateurs seront enchantés et agréablement surpris, encore et toujours ...

Le domaine de la formation continue a également été valorisé. À quoi faut-il s'attendre?

C'est exact. Nous avons continuellement développé notre offre dans ce domaine au cours des dernières années. En plus des séminaires en présentiel, connus et appréciés, nous proposons également des webinaires, des formations en ligne et des podcasts. Anciennement, ces offres étaient accessibles par divers canaux. Il nous a semblé important de faciliter leur accès et de les réunir. Ainsi, les clients professionnels peuvent découvrir l'ensemble de notre offre sur le site web, tout visualiser et commander facilement via le compte client.

Auparavant, le site web ne présentait pas spécifiquement les différents produits – il s'agissait plutôt d'un contenu général sur les partenaires de distribution et leurs concepts. Désormais, tous les produits individuels sont répertoriés et peuvent être filtrés en fonction de divers critères.

La complexité du conseil spécialisé sur le lieu de vente ou en cabinet est de plus en plus importante. Nous avons donc décidé de mettre à disposition le savoir en lien avec tous les produits par ce biais. Ainsi, toutes les informations figurant sur les notices d'emballage ou sur les emballages seront accessibles. Les informations spécialisées supplémentaires et les FAQ qui complètent les informations des produits apportent également des compléments utiles. Ce contexte offre une plus-value importante à notre clientèle spécialisée.

De quoi peut-on encore se réjouir en tant qu'utilisatrices et utilisateurs?

Nous ne sommes qu'au début de l'évolution et n'avons pour l'instant réalisé que la première partie de toutes les idées que nous avons en tête. Il y aura encore de nombreuses optimisations et bien d'autres développements. Nous sommes convaincus que vous apprécierez beaucoup notre offre en lien avec le « webshop » de commande du matériel marketing, qui sera quant à lui réalisé dans un deuxième temps. Les professionnels pourront ainsi s'informer sur le matériel publicitaire à disposition ou les décorations vitrine disponibles et commander ensuite tout simplement sur le site prévu à cet effet. Nous allons également créer un domaine pour télécharger les images des produits. Le client pourra ainsi très simplement télécharger le packshot qui lui convient pour son propre site internet ou le matériel publicitaire dont il a besoin.

Encore une dernière question: quelles sont tes applications préférées sur le nouveau site internet?

Voilà une question à laquelle il n'est pas facile à répondre. De mon point de vue, je dirais que ce qui est le plus particulier est sans aucun doute la grande quantité d'offres présentées. Si je devais me décider pour un seul point, alors je pense que ce serait l'utilisation simple et efficace du site que nous proposons à notre clientèle. En effet celle-ci peut, avec un seul login et une seule voie d'accès, accéder à toutes les prestations.

Sans oublier évidemment notre hotline spécialisée qui offre à l'avenir également un chat spécialisé en plus de la voie classique par téléphone ou courriel.

Interview: Simone Walther Büel, Marketing Service & Communication

Votre contact

Sharon Zwahlen
Responsable Marketing Services & Kommunikation
Téléphone: +41 76 553 18 32

szwahlen@ebi-pharm.ch | www.ebi-pharm.ch
ebi-pharm ag | Lindachstrasse 8c | CH-3038 Kirchlindach

«... à l'avenir, toutes les informations et les services pourront être disponibles avec un seul login.»