

> **COMEARTH** : expert en Relation Client dans de nombreux secteurs d'activité



SANTÉ. NUTRITION. COSMÉTIQUE

INFORMATION DE SANTÉ – RELATION AVEC LES PROFESSIONNELS DE SANTÉ
PERMANENCE DE SERVICE – TELESANTE & RELATION PATIENT À DISTANCE

→ Les Tendances du marché

Le **champ sanitaire et social**, tout comme l'éducation nationale, l'enseignement supérieur, la recherche ou la culture n'a pas échappé aux **profondes mutations de la société de l'information** et a tout naturellement emprunté **la voie de la modernité** représentée par l'utilisation des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC).

Depuis les ordonnances de 1996, on assiste à la progression du travail des professionnels de santé en réseau, **associant la médecine et sa culture millénaire aux outils modernes** que sont l'informatique, l'internet, les réseaux sécurisés et la visioconférence.

→ Les Enjeux de la relation client

Les NTIC contribuent fortement au développement de **la coordination et de la concertation entre les professionnels de santé pour une approche centrée autour du patient**. Elles permettent de compenser certaines difficultés d'accès et de suivi dans le parcours de soins ou d'améliorer la qualité des prises en charge.

COMEARTH, au cœur des réseaux de télésanté, recense et exploite pour ses clients les applications de télésanté : de la téléconsultation jusqu'au réseau de santé, communément dénommé réseau "ville-hôpital". **COMEARTH permet ainsi à ses clients de suivre le développement de ces nouvelles formes de pratique médicale coopérative.**

→ Les Atouts de COMEARTH

> Adaptabilité, proactivité
> Expertises, expérience

> Dynamisme de challenger
> Indépendance

> Innovation



LA SOMME DE NOS EXPÉRIENCES

• Abbott • Club des Créateurs de Beauté • Draft
• Eucerin • GlaxoSmithKline • Innothéra • Laboratoire
Dr. P. Ricaud • Lancôme • Nespresso • Nestlé
• Preciphar • Résogardes • Résopharma • Sanofi
• Aventis



SANTÉ. NUTRITION. COSMÉTIQUE

➔ Les Solutions de COMEARTH

COMEARTH a su écouter les préoccupations de ses clients **pour proposer des solutions** :

- **inshore**, insourcées ou outsourcées, **dédiées ou mutualisées**
- **multilingues** (téléconseillers natifs) et **multicanal** (voix, mail, courrier, SMS, chat, visio)
- en **soutien permanent**, débordement, **renfort** temporaire, gestion de crise
- de **l'avant-vente à l'après-vente**, du **front office** au **back office**
- reposant sur **des talents en relation client et des technologies de pointe**
- prenant en compte la **saisonnalité** des activités, les **plages horaires décalées ou étendues**
- **épousant l'image et les spécificités** de chaque distributeur, enseigne, marque...
- garantissant la **sécurité** et la **confidentialité** des bases de données et des flux d'informations
- intégrant les contraintes réglementaires

- **Conseil en stratégie et organisation de la relation client**
- **Recrutement et formation à la relation client des front et back offices**

COMEARTH propose des solutions à chacun des acteurs du monde de la **santé, publique ou privée**, sur les thématiques au cœur du développement des services à la santé, services à la personne, dans l'esprit d'une bonne gestion médico-économique :

- **Télé secrétariat et secrétariat médical**
- Permanence des soins, **parcours de santé**, services d'urgences, **maisons médicales de garde**, associations de patients, télésanté...
- **Accessibilité à l'information de santé**, évolution de la demande de soins, système d'information médicale, e-learning
- **Évolution de la relation industrie pharmaceutique et professionnels de santé**, service client et **relation officines**
- **Études de connaissances et de sensibilisation**
- **Travail de nuit, permanence de week-end et jours fériés**



COM EARTH
la relation client
à valeur ajoutée

www.comearth-france.com

Immeuble Odyssée • 2-12 Chemin des Femmes • 91300 Massy
Tél. : +33 (0)1 69 930 940 • commercial@comearth-france.com