

Contexte GSB

Plan

Le secteur d'activité de l'entreprise.

L'entreprise GSB

Identification des différents acteurs.

Système informatique GSB

Gestion informatique / équipements

Organisation du réseau

Identification des objectifs

Identification des différents besoins exprimés

Le secteur d'activité

L'industrie pharmaceutique est le secteur économique qui regroupe les activités de recherche, de fabrication et de commercialisation des médicaments pour la médecine humaine ou vétérinaire.

C'est le sixième marché économique mondial.

Cette activité est exercée par les laboratoires pharmaceutiques et les sociétés de biotechnologie.

Le marketing

L'industrie pharmaceutique, comme toute industrie, suit une logique de marketing afin de présenter ses produits et, en particulier, les nouveaux médicaments.

Dans ce milieu, le marketing prend différentes formes qui peuvent aller:

de la publicité directe vers le consommateur pour les médicaments sans ordonnance

à la présentation aux médecins des nouveaux produits nécessitant une ordonnance.

Cette dernière est assurée par **les visiteurs médicaux**.

Le marketing

les dépenses en marketing de l'industrie pharmaceutique s'élèvent, pour la France, à près de **4 milliards d'euros par an.**

Ces sommes couvrent l'ensemble des diverses dépenses nécessaires à la promotion des nouveaux produits, Y compris le coût des visiteurs médicaux présents en France.

L'entreprise GSB

Galaxy (USA)

Swiss Bourdin (Europe)

Fusion 2009



Galaxy Swiss Bourdin



*Siège social :
Philadelphia*

*Siège administratif :
Paris*

Réorganisation

Une conséquence de cette fusion, est la recherche d'une optimisation de l'activité du groupe ainsi constitué.

Après deux années de réorganisations internes, tant au niveau du personnel que du fonctionnement administratif, l'entreprise GSB souhaite moderniser **l'activité de visite médicale.**

La France a été choisie comme témoin pour l'amélioration du suivi de l'activité de visite.

Identification des différents acteurs:

L'entreprise compte :

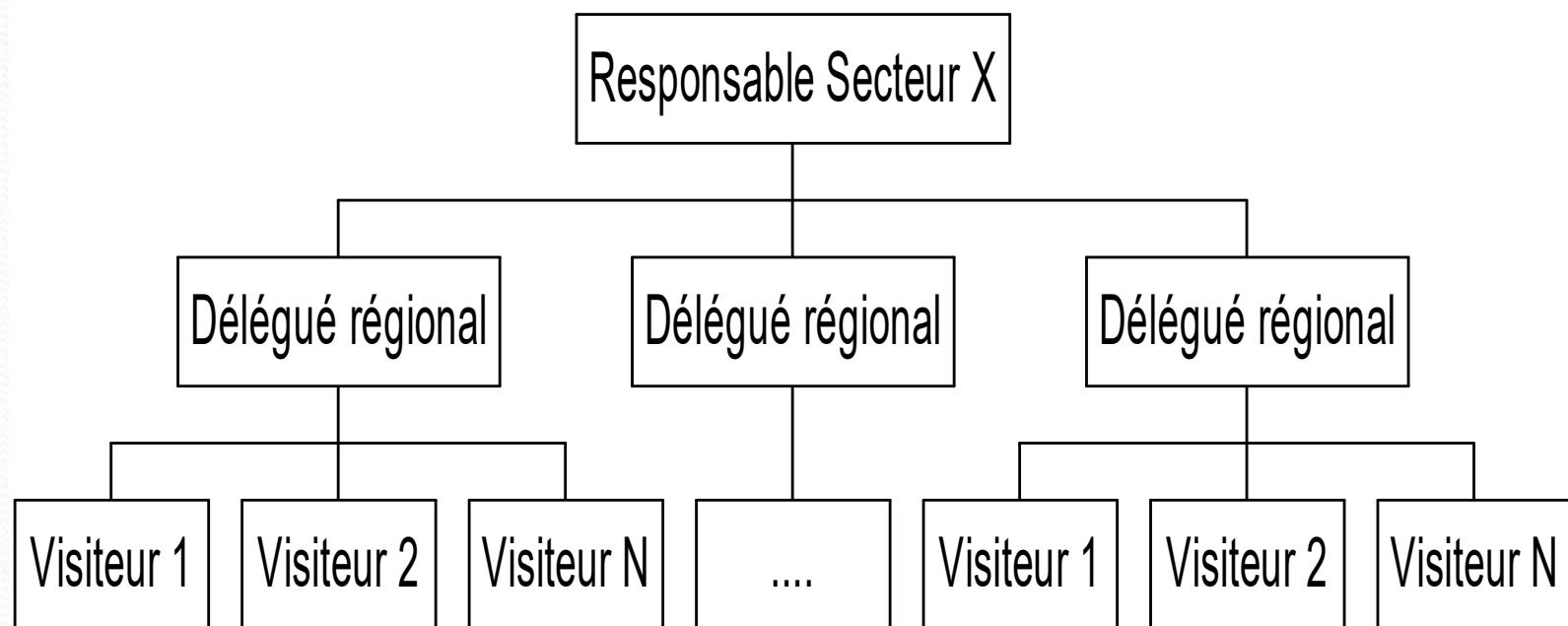
- 480 **visiteurs médicaux** en France métropolitaine
- 60 dans les départements et territoires d'outre-mer.

répartis sur 6 secteurs géographiques,

chacun de ces 6 secteurs est supervisé par un **responsable de secteur**, lui-même assisté par des **délégués régionaux**

Organigramme

Hiérarchie par Secteur



Les visiteurs médicaux :

Les visiteurs médicaux (ou délégués) démarchent les médecins, pharmaciens, infirmières et autres métiers de santé susceptibles de prescrire aux patients les produits du laboratoire:

= Prescripteurs

Même si ils représentent la force commerciale du laboratoire pharmaceutique, les visiteurs ne font pas de vente, mais leurs interventions ont un impact certain sur la prescription de la pharmacopée du laboratoire.

Système informatique GSB

La salle serveur occupe le 6ème étage du bâtiment et
Les accès sont sécurisés.

Les serveurs assurent les fonctions de base du réseau
et les fonctions de communication.

On trouve aussi de nombreuses applications métier et
les fonctions plus génériques de toute entreprise.

Un nombre croissant de serveurs est virtualisé.

Conservation et sauvegarde des données

**Les données de l'entreprises sont considérées
Comme stratégiques et ne peuvent tolérer ni fuite,
ni destruction.**

**Toutes les fonctions de redondances sont mises en
œuvre pour assurer une tolérance aux pannes
maximale.**

Gestion informatique / équipements

La DSI est une entité importante de la structure Europe qui participe aux choix stratégiques.

L'informatique est fortement répandue sur le site.

Chaque employé est équipé d'un poste fixe relié au système central.

On dénombre ainsi plus de 350 équipements terminaux et un nombre de serveurs physiques conséquent sur lesquels tournent plus de 100 serveurs virtuels.

Equipement visiteurs:

Pas d'unifomisation des machines ni du mode de fonctionnement pour les visiteurs médicaux.

La partie commerciale a été le parent pauvre de cette informatisation, les visiteurs étant vus comme des acteurs distants autonomes.

La DSI a convaincu l'entreprise que l'intégration des données fournies par cette partie aura un impact important sur l'ensemble de l'activité.

Organisation du réseau

Constitué autour de VLAN, le réseau segmente les services de manière à fluidifier le trafic.

Un commutateur (MUTLAB) assure un fonctionnement de niveau 3.

À ce titre, il réalise un routage inter-vlan en limitant les communications grâce à des listes de contrôles d'accès.

Identification des objectifs

Suite à la fusion, GSB souhaite:

uniformiser la gestion du suivi des visites des délégués.

Identification des objectifs

1- Les déplacements et actions de terrain menées par les visiteurs engendrent des frais qui doivent être pris en charge par la comptabilité

Une gestion unique de ces frais et remboursement pour l'ensemble de la flotte visite est souhaitée.

Identification des objectifs

2- Les visiteurs récupèrent une information directe sur le terrain. Ces informations ne sont actuellement pas systématiquement remontées au siège.

Un accès possible régulièrement et dans les meilleurs délais aux informations terrain recueillies par les visiteurs.

Identification des objectifs

3- Le *turn-over* des visiteurs est de plus en plus important. Pour un délégué régional et plus encore un responsable de secteur, le suivi des équipes devient une véritable activité.

Un accès plus direct aux données de personnel.

Identification des différents besoins exprimés:

- Mise en place d'une application**

=>enregistrement comptable des frais

=>enregistrement d'informations en provenance des visiteurs

=>suivi des visiteurs réalisé par les personnels d'encadrement

- Hébergement du service en interne avec accès sécurisé**

=>serveur Web et base de données

=>mise à jour des pages sur le serveur par FTP

=>sécurisation des accès extérieurs

=>intégration dans le DNS

- Equipement des visiteurs**

- Assistance technique aux visiteurs dans l'utilisation de l'outil développé.**