



INTERVIEW
XAVIER BRIXY
RESPONSABLE DES SYSTÈMES D'INFORMATION



Quelle était la problématique initiale de Sandoz qui a justifié l'intervention de Décisionnel ?

Décisionnel est intervenue pour mettre en place l'outil CRM Universell de MEI, permettant de gérer la force de vente et les commandes.

Depuis lors, Décisionnel assure également la maintenance évolutive de l'outil.

Pouvez-vous nous décrire les projets menés avec Décisionnel ?

La mission couvre le domaine des opérations commerciales : SFA, call center, ainsi que les analyses associées (datamarts).

Le but étant de maintenir et de faire évoluer les applications suivant les besoins du business.

Le périmètre fonctionnel couvre les besoins de la direction commerciale au niveau des médicaments pour la ville et médicaments pour l'hôpital ainsi que ceux de la division des produits biotechnologiques.

Pouvez-vous nous décrire l'environnement technique ?

Nous sommes en base de données ORACLE, développements en PL SQL et ERP SAP.

Les outils CRM mis en œuvre sont UniverSell de MEI et TEAMS de Cegedim.

Nous comptons 120 utilisateurs de l'outil CRM répartis entre la force de vente et le département customer services.

Comment s'est déroulé le projet, quelles sont les principales difficultés rencontrées ?

Je dirais que la principale difficulté a consisté à bien gérer les demandes des utilisateurs, dans le département commercial.

Ce n'est pas évident car ils sont très créatifs dans leurs demandes.

Pour cela il a fallu leur inculquer des habitudes IT :

- formaliser les besoins, rédiger les spécifications fonctionnelles et techniques,
- respecter les normes Groupe. Ce travail a été fait avec l'aide de Décisionnel.

Pourquoi avez-vous choisi Décisionnel ?

Le choix s'est porté sur Décisionnel, pour leur très bonne connaissance de l'environnement technique et fonctionnel, ainsi que de l'environnement interne Sandoz. Au-delà, je mettrai en avant leur connaissance des utilisateurs, des processus partenaires, processus business et de la position de Sandoz France dans le groupe.

L'environnement est complexe par sa structure et la multitude des interlocuteurs : 8 grossistes, 12 plateformes, 1840 groupements, 23 000 pharmacies ; un environnement difficile à assimiler.

La bonne autonomie du consultant et son adaptation à l'univers Sandoz ont été des éléments décisifs.

La prestation est de très grande qualité, en témoigne la grande satisfaction des clients internes.

Quels sont les nouveaux enjeux pour Sandoz dans ces domaines ?

Reconquérir de la clientèle, gagner des parts de marché et réduire les coûts du département informatique : garder le même niveau de service tout en réduisant les coûts.

Quelles évolutions projet envisagez-vous ?

Mise en place d'un call center : installer un support informatique au sein du département Customers services. Le projet est en phase finale de test pour un lancement prévu début 2009.

Xavier Brixy, Merci ...

■ Groupe : Novartis

■ Secteur d'activité :
industrie pharmaceutique

■ Effectif 2008 : 240 personnes

■ CA 2008 : 262 M€

■ Siège : Levallois-Perret
(Hauts de Seine)

■ Plus de 840 principes actifs déclinés
en plus de 5 000 variétés de dosages
différentes, dans 110 pays.

■ Plus d'informations sur
www.sandoz.com