



Laboratoire pharmaceutique Galaxy Swiss Bourdin

DESCRIPTION DE L'ENTREPRISE GSB ET DE SES BESOINS INFORMATIQUES

Sommaire

Description du laboratoire GSB	2
Le secteur d'activité.....	2
L'entreprise.....	2
Réorganisation	2
Description du Système Informatique	3
Le système informatique	3
La gestion informatique	3
L'équipement.....	3
Organisation du réseau.....	4
Répartition des services	4
Segmentation	4
Salle serveur et connexion internet	5
Domaine d'étude	6
Les visiteurs	6
Les visiteurs et les autres services	6



Description du laboratoire GSB

Le secteur d'activité

L'industrie pharmaceutique est un secteur très lucratif dans lequel le mouvement de fusion acquisition est très fort. Les regroupements de laboratoires ont donné naissance à des entités gigantesques au sein desquelles le travail est longtemps resté organisé selon les anciennes structures.

Des déboires récents autour de médicaments ou molécules ayant entraîné des complications médicales ont fait s'élever des voix contre une partie de l'activité des laboratoires imposant à ces derniers de repenser l'organisation de leur système d'information.

L'entreprise

Le laboratoire Galaxy Swiss Bourdin (GSB) est issu de la fusion entre le géant américain Galaxy (spécialisé dans le secteur des maladies virales dont le SIDA et les hépatites) et le laboratoire européen Swiss Bourdin (travaillant sur des médicaments plus conventionnels), lui même déjà union de trois petits laboratoires. Une conséquence de cette fusion, est la recherche d'une optimisation des activités de production et de distribution des médicaments.

En 2009, les deux géants pharmaceutiques ont uni leurs forces pour créer un leader de ce secteur industriel. L'entité GSB - Galaxy Swiss Bourdin - Europe a établi son siège administratif à Paris.

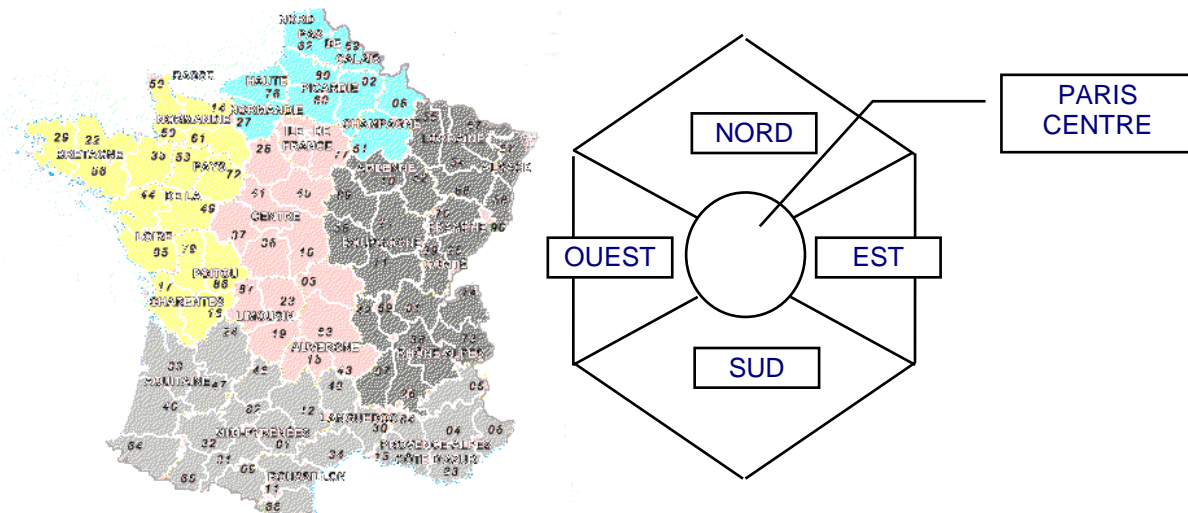
Le siège social de la multinationale est situé à Philadelphie, Pennsylvanie, aux Etats-Unis.

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

Organisation de l'activité

L'entreprise GSB compte 480 visiteurs médicaux en France métropolitaine et 60 dans les départements et territoires d'outre-mer. Les territoires sont répartis en 6 secteurs géographiques (Paris-Centre, Sud, Nord, Ouest, Est, DTOM Caraïbes-Amériques, DTOM Asie-Afrique).

Une vision partielle de cette organisation est présentée ci-dessous.



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



Description du Système Informatique

Le système informatique

Sur le site parisien, toutes les fonctions administratives (gestion des ressources humaines, comptabilité, direction, commerciale, etc.) sont présentes. On trouve en outre un service *labo-recherche*, le service juridique et le service communication.

La salle serveur occupe le 6ème étage du bâtiment et les accès y sont restreints (étage accessible par ascenseur à l'aide d'une clé sécurisée, portes d'accès par escalier munies d'un lecteur de badge, sas d'entrée avec gardien présent 24h/24).

Les serveurs assurent les fonctions de base du réseau (DHCP, DNS, Annuaire et gestion centralisée des environnements) et les fonctions de communication (Intranet, Messagerie, Agenda partagé, etc.).

On trouve aussi de nombreuses applications métier (base d'information pharmaceutique, serveurs dédiés à la recherche, base de données des produits du laboratoire, base de données des licences d'exploitation pharmaceutique, etc.) et les fonctions plus génériques de toute entreprise (Progiciel de Gestion Intégré avec ses modules RH, GRC, etc.).

Un nombre croissant de serveurs est virtualisé.

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

Les données de l'entreprise sont considérées comme stratégiques et ne peuvent tolérer ni fuite, ni destruction. L'ensemble des informations est répliqué quotidiennement aux Etats-Unis par un lien dédié. Toutes les fonctions de redondances (RAID, alimentation, lien réseau redondant, Spanning-tree, clustering, etc.) sont mises en œuvre pour assurer une tolérance maximale aux pannes.

L'équipement

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 conséquent de serveurs physiques (45 en 2012) sur lesquels tournent plus de 100 serveurs virtuels.

On trouve aussi des stations de travail plus puissantes dans la partie *labo-recherche*, et une multitude d'ordinateurs portables (personnels de direction, service informatique, services commerciaux, etc.).

Chaque employé de l'entreprise a une adresse de messagerie de la forme *nomUtilisateur@swiss-galaxy.com*. Les anciennes adresses de chaque laboratoire ont été définitivement fermées au 1er janvier 2012.

Les visiteurs médicaux, commerciaux de l'entreprise en charge de faire connaître les produits médicaux du laboratoire GSB auprès des médecins, reçoivent une indemnité bisannuelle pour s'équiper en informatique.

La gestion informatique

La DSI (Direction des Services Informatiques) est une entité importante qui participe aux choix stratégiques.

Pour Swiss-Bourdin, qui occupait le siège parisien avant la fusion, l'outil informatique et l'utilisation d'outils décisionnels pour améliorer la vision et la planification de l'activité ont toujours fait partie de la politique de l'entreprise, en particulier pour ce qui concerne la partie recherche, production, communication et juridique.

Les visiteurs médicaux étant considérés comme des acteurs autonomes, la gestion commerciale a été le parent pauvre de cette informatisation. La DSI a convaincu l'entreprise que l'intégration de la gestion des visiteurs aura un impact important sur l'ensemble de l'activité.



Organisation du réseau

Répartition des services

Chaque étage dispose d'une baie de brassage qui le relie par une fibre à la baie centrale de la salle serveurs.

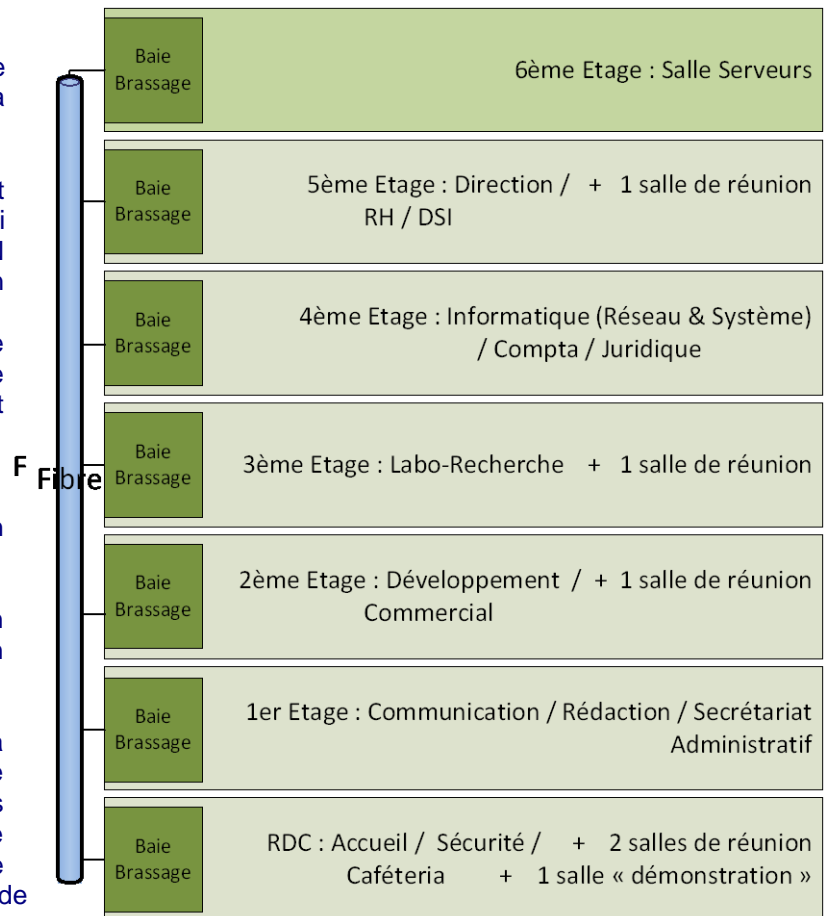
Toutes les salles de réunion sont équipées d'un point d'accès Wifi positionné par défaut dans le VLAN "Visiteurs" qui autorise uniquement un accès Internet.

Les portables connectés en wifi à ce point d'accès reçoivent ainsi une adresse IP et n'ont, par conséquent accès qu'aux services DHCP et DNS.

Le point d'accès peut être configuré à la demande pour être raccordé à un VLAN présent au niveau de l'étage.

Chaque salle de réunion dispose d'un vidéoprojecteur, d'enceintes et d'un tableau numérique interactif.

La salle "Démonstration" est destinée à l'accueil des organismes de santé (AFSSAPS notamment) et des partenaires scientifiques. Elle dispose de paillasses et d'équipements de laboratoire, en plus d'une salle de réunion.



Segmentation

L'organisation des VLAN et de l'adressage IP est la suivante :

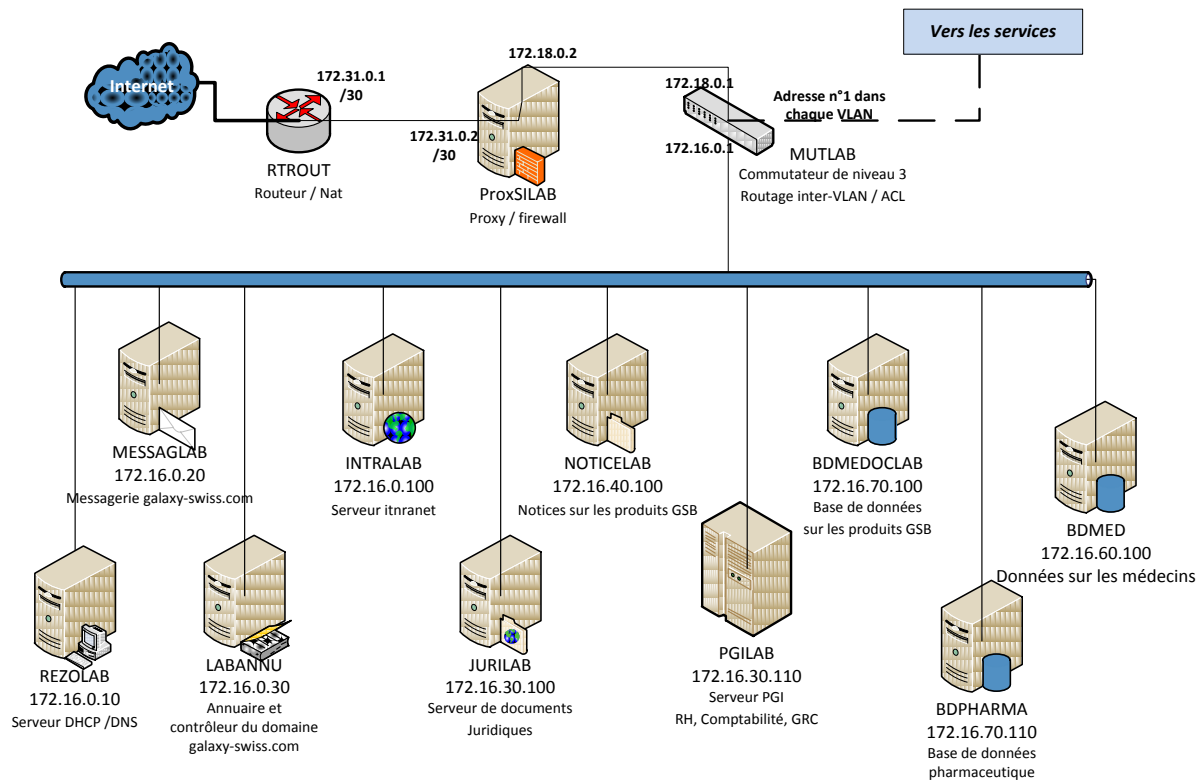
N° VLAN	Service(s)	Adressage IP
10	Réseau & Système	192.168.10.0/24
20	Direction / DSI	192.168.20.0/24
30	RH / Compta / Juridique / Secrétariat Administratif	192.168.30.0/24
40	Communication / Rédaction	192.168.40.0/24
50	Développement	192.168.50.0/24
60	Commercial	192.168.60.0/24
70	Labo-Recherche	192.168.70.0/24
100	Accueil	192.168.100.0/24
150	Visiteurs	192.168.150.0/24
200	Démonstration	192.168.200.0/24
300	Serveurs	172.16.0.0/17
400	Sortie	172.18.0.0/30

Les règles actuelles concernant les vlans sont les suivantes :

- chaque vlan (sauf le vlan visiteur) peut uniquement accéder (quel que soit le protocole) aux vlans "Serveurs" et "Sortie";
- le vlan "Visiteurs" peut uniquement interroger les serveur DNS et DHCP et sortir sur internet ;

Salle serveur et connexion internet

L'organisation des serveurs est la suivante. Il n'est pas précisé si les serveurs sont virtualisés ou non. Seuls les serveurs principaux sont présentés, les redondances n'apparaissent pas.



Les bases de données des serveurs BDMED, concernant les informations des médecins, et BDPHARMA, concernant les données pharmaceutiques, sont achetées périodiquement auprès d'organismes extérieurs et tenues à jour par les employés entre deux achats.

Le commutateur MUTLAB assure un fonctionnement de niveau 2.

Le routeur RTINTRA réalise un routage inter-vlan en limitant les communications grâce à des listes de contrôles d'accès (ACL).

Le serveur de messagerie et l'intranet sont limités à un usage interne au site parisien. Des services externalisés (relai de messagerie auprès de l'opérateur et recopie d'une partie du serveur intranet sur le serveur Web hébergé chez un prestataire) permettent aux visiteurs médicaux d'utiliser la messagerie de l'entreprise et d'avoir accès aux principales informations de l'intranet (Comité d'entreprise, circulaires importantes, stratégie de l'entreprise, comptes rendus de CA, etc.).

La messagerie publique @swiss-galxy.com est hébergée aux États-Unis.



Domaine d'étude

L'entreprise souhaite porter une attention nouvelle à sa force commerciale dans un double objectif :

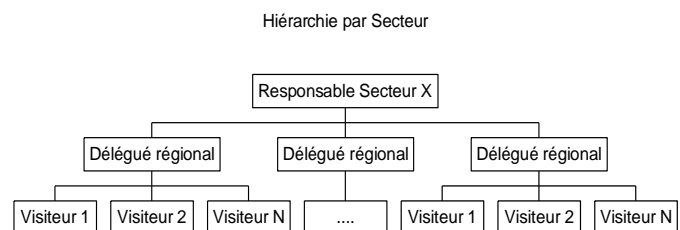
- redonner confiance aux équipes de visiteurs,
- obtenir une vision régulière et efficace de l'activité menée sur le terrain par les visiteurs médicaux auprès des praticiens,
- assurer une meilleure gestion des frais occasionnés par les déplacements des visiteurs afin de les rembourser plus rapidement.

Les visiteurs

La force commerciale d'un laboratoire pharmaceutique est assurée par un travail de conseil et d'information effectué par les visiteurs médicaux auprès des praticiens. Les visiteurs médicaux démarchent : les médecins, les pharmaciens, les infirmières et autres métiers de santé susceptibles de prescrire aux patients les produits du laboratoire.

L'objectif d'une visite est d'actualiser la connaissance des professionnels de santé sur les produits distribués par GSB. Les visiteurs ne font pas de vente, mais leurs interventions ont un impact important sur la prescription de la pharmacopée du laboratoire par les médecins.

L'entreprise a adopté une organisation hiérarchique des délégués médicaux. Chaque visiteur travaille sur plusieurs régions sous la responsabilité d'un délégué régional, qui lui-même dépend, à un niveau hiérarchique supérieur, d'un responsable de secteur (Sud, Nord, Paris-Centre, Antilles-Guyane, etc). Délégués régionaux et responsables de secteur sont avant tout des visiteurs médicaux.



On veut faciliter le contact entre ces différents acteurs et les services du siège parisien de l'entité Europe. Il s'agit d'améliorer la gestion des visiteurs.

Le suivi des rapports de visites

Lors de leur visite auprès des praticiens, les visiteurs récupèrent une information directe sur le terrain. Ceci concerne aussi bien le niveau de la confiance qu'inspire le laboratoire que la lisibilité des notices d'utilisation des médicaments ou encore les éventuels problèmes rencontrés lors de leur utilisation, etc. Ces informations ne sont actuellement pas systématiquement remontées au siège, ou elles le sont dans des délais jugés trop longs. Le service rédaction qui produit les notices souhaite avoir des remontées plus régulières et directes. Ceci permettra également au service labo-recherche d'engager des évolutions sur les produits.

Il est essentiel que les rapports de visite que doivent rédiger les visiteurs médicaux à l'issue d'une rencontre avec un praticien soient l'objet d'une informatisation pour une remontée rapide et efficace des données collectées auprès des praticiens.

Les frais engagés par les visiteurs

Les déplacements et actions de terrain menées par les visiteurs engendrent des frais qui doivent être pris en charge par la comptabilité. On cherche à agir au plus juste de manière à limiter les excès sans pour autant diminuer les frais de représentation qui font partie de l'image de marque d'un laboratoire.

Le remboursement est fait après retour des pièces justificatives.

Une gestion des frais et remboursements pour l'ensemble de la flotte visite est souhaitée.