

POWERED

by

SYLIS

sanofi~synthelabo

SANOFI- SYNTHELABO

coaching BI par Syllis

Mobilise dans le monde entier pour combattre les maladies, le groupe Sanofi-Aventis (*) est présent dans plus de cent pays et commercialise les médicaments issus de sa recherche. Le groupe emploie près de 100.000 personnes. En Belgique, 300 personnes travaillent pour la filiale, dont 150 représentants qui sillonnent les routes pour visiter les médecins généralistes ou spécialistes, à domicile ou dans les hôpitaux. Afin de coordonner au mieux l'ensemble de ses opérateurs et de répondre de façon adéquate à la demande du marché, Sanofi-Synthelabo Belgique a choisi Syllis pour la mise en place de son système Business Intelligence. Cet outil informatique s'érige désormais comme un passage obligé dans la gestion quotidienne de la filiale belge de ce grand groupe mondial, comme en témoigne ci-après Luc Lequint, son Business Intelligence Manager.

(*) Depuis le 20 août, le groupe Sanofi-Synthelabo a officiellement changé de nom. Le groupe Sanofi-Aventis est né par suite d'une offre publique réussie sur Aventis. Dans les différents pays comme en Belgique, les filiales de Sanofi-Synthelabo et d'Aventis changeront de nom lorsque le processus d'intégration sera terminé.

Quel contexte vous a poussé à entreprendre une démarche Business Intelligence ?

Nous devons regrouper des informations issues de nombreuses sources différentes, tant internes qu'externes : le chiffre d'affaires, le nombre de médecins visités, le type de médecin, etc.

Afin de voir si l'action du délégué auprès du médecin est véritablement rentable pour l'entreprise, ou voir s'il faut accentuer l'effort sur un secteur ou sur un autre, ces données doivent être recoupées avec celles des ventes.

Nous recevons également des données ETMS (des données propres au domaine pharmaceutique), ainsi que des données IMS qui sont des informations relatives à nos concurrents. Ces données externes sont alors mises en parallèle avec nos sources internes; ce qui nous permet de mesurer la performance de notre filiale et de calculer un retour sur investissement (ROI) à tous les niveaux de détail.

Dans le passé, rassembler toutes ces données et les restituer aux délégués représentait un véritable travail de titan pour les collaborateurs de Sanofi-Synthelabo, puisqu'il devait être réalisé manuellement.

Aujourd'hui, l'opération se fait en une demi-journée, et de façon automatisée !

La Business Intelligence permet donc de nous fournir rapidement et facilement des rapports qui synthétisent toutes ces informations, ce qui facilite la tâche de nombreuses personnes.

De qui émanait la demande ?

A l'origine, le projet était une demande du groupe. Il avait pour objectif de répondre plus rapidement à la demande du marché et d'assurer un suivi de ses filiales, non seulement par rapport aux chiffres réalisés, mais aussi par rapport à ce qui se passe sur le marché belge. Cependant, lorsque les managers ont vu les analyses que nous étions capables de leur fournir, ils ont été de plus en plus demandeurs. En d'autres termes, si au début, la demande émanait de l'organisation internationale, aujourd'hui, toute l'équipe belge demande à bénéficier de cet outil.



“ Aujourd’hui, l’opération se fait en une demi-journée, et de façon automatisée ... ”

Luc Lequint



POWERED

by



Comment s'est déroulée la mise en place de votre outil de SID (Système d'Information Décisionnel) ? Cela a-t-il été fastidieux ?

Non, nous avons réalisé une analyse préliminaire pour déterminer toutes les sources d'information dont nous disposions en interne. Nous nous sommes alors rendu compte que nous n'avions pas les ressources suffisantes pour pouvoir mettre en place une application qui permette de les consolider et de les exploiter.

Nous avons alors consulté quelques sociétés, dont Sylis, pour une première analyse de ce que nous souhaitions. Le consultant nous a convaincu; c'est ainsi que nous avons démarré avec Sylis il y a trois ans.

Ensuite, nous avons négocié avec nos fournisseurs de données externes la livraison des informations sous une forme dont la structure allait nous permettre une automatisation optimale de la production des rapports.

“ Le consultant nous a convaincu ; c'est ainsi que nous avons démarré avec Sylis il y a 3 ans. ”

Quel type d'utilisateurs sont concernés par le processus ?

Au début de notre projet, seul le département marketing était concerné. Mais nous avons très vite vu la demande s'étendre à d'autres départements.

En effet, avec l'implantation de SAP (plateforme européenne) nous avons été amenés à constituer un « Datawarehouse ». Nous y avons intégré les données des processus de ventes et de livraisons, d'achats, de gestion des produits, etc.

Comme de plus en plus de renseignements sont disponibles au niveau du

« Datawarehouse », nous sommes en mesure d'accéder à des données entrecroisées, qui permettent ainsi d'élaborer des « tableaux panachés », y compris bien entendu au niveau du département financier.

“ Maintenant, le nombre mais surtout la qualité des rapports produits ont considérablement augmenté. ”

S'il fallait n'en citer qu'une, quelle serait la pierre angulaire apportée par la mise en place d'un tel processus ? Pourriez-vous comparer vos opérations avant et après la mise en place de cet outil ?

Auparavant, nous présentions des chiffres à la Direction sans beaucoup d'analyses : nous ne disposions pas de tableaux « synthétiques ». Maintenant, le nombre mais surtout la qualité des rapports produits ont considérablement augmenté. A tel point que, pour un problème technique identifié, si le rapport n'est pas disponible à une heure bien précise, « le téléphone rouge sonne ». Les demandes continuent à affluer pour étendre l'outil dans d'autres domaines, preuve que son importance est désormais reconnue. Je crois que l'on est dans le bon.

“ Travailler avec Sylis, c'est vraiment du coaching ! ”

Que vous a apporté Sylis dans cette mission ?

Sylis nous a particulièrement aidé dans la conception et l'analyse du projet à toutes ses étapes.

Le point le plus positif de cette collaboration est notre apprentissage interne : nous devenons progressivement autonomes et notre relation avec Sylis se limite désormais à un contrat d'entretien.

Travailler avec Sylis, ce n'est pas vraiment « réaliser l'application à la place du client » mais c'est vraiment du coaching !

Les utilisateurs sont-ils satisfaits ?

Oui, tout à fait. D'un point de vue général, il est évident que notre personnel, à tous les niveaux et selon ses besoins, est mieux informé et davantage impliqué qu'auparavant. Nous constatons également un gain de temps pour la personne qui reçoit l'information beaucoup plus rapidement.

Honnêtement, je crois que le projet présente un très bon rapport qualité/prix.

“ Honnêtement, je crois que le projet présente un très bon rapport qualité/prix. ”

Quelle est votre impression globale ?

Nous sommes enchantés de travailler avec une société comme Sylis.

J'insiste sur le « travailler avec », car ce n'est pas Sylis qui a réalisé nos applications pour nous; le consultant Sylis nous a accompagné pour apporter des réponses aux questions que nous nous posions, et il nous a permis d'acquérir une compétence que nous n'avions pas au début de notre aventure B.I.



SYLIS BELGIUM

Liège
Bruxelles
Gand

www.sylis.be
info@sylis.be

WE'LL LEAD YOU TO THE POLE POSITION