



Témoignage Client

GUERBET

UN SYSTEME D'INFORMATIONS ENFIN SOUPLE ET FIABLE GRACE A QUALIAC®

Le laboratoire pharmaceutique Guerbet, leader français des produits de contraste en imagerie médicale, a choisi de remplacer son existant, un ERP renommé mais décevant, par celui de Qualiacc®, pour gérer le cœur de son activité. Mis en œuvre en moins de 8 mois, la solution est aujourd'hui totalement maîtrisée par des utilisateurs heureux, grâce à un transfert de compétences intelligent. Un vrai cas d'école... riche en rebondissements !

Un projet 3 fois mois cher et 3 fois plus rapide

« Pour 3 fois moins cher, nous bénéficions d'un nouvel ERP, implémenté et stabilisé en 3 fois moins de temps, qui offre la même puissance que ceux dédiés aux grands comptes et surtout, qui répond enfin parfaitement à nos besoins fonctionnels, dans tous les domaines » s'enthousiasme *Philippe Charbon, Directeur des systèmes d'Informations du laboratoire pharmaceutique Guerbet.* « Qualiacc®, grâce à son réel sens du client et à ses équipes très compétentes, nous a réconciliés avec l'ERP ! » Une vraie gageure...

Flash back : nous sommes au printemps 1998, la DSI de Guerbet (PME de 1200 personnes et 200 millions d'Euros de CA annuel) vient de choisir de confiance un ERP mondialement renommé pour gérer les comptabilités générales et tiers, les achats, les ventes, les stocks et la production de l'activité pharmacie. « Nous avons opté pour un produit dédié grands-comptes, car avec nos 4 usines de production Pharmacie et Chimie, nos 70% de CA réalisés à l'export, notre activité de recherche fondamentale et nos 17 filiales dans le monde, nous avons une problématique semblable à la leurs » explique *Philippe Charbon.* « Mais nous avons rapidement déchanté ! » En effet, dès l'étape de mise en œuvre de la solution, le leader français des produits de contraste en imagerie médicale avec 51% de parts de marché, découvre anomalies sur non-conformités, et ne cesse d'installer des patchs correctifs. Cahin-caha le projet de près de 2 ans est toutefois mené à terme, mais décision est prise de changer au plus vite de système de gestion, à l'issue d'un nouveau schéma directeur.

Qualiacc® ERP séduit tous les services de l'entreprise

« Avec cet ERP, nous avons dû réorganiser nos processus en fonction des fameuses 'best-practices' proposées. Notre nouvelle vision stratégique portait donc sur un système d'informations capable de s'adapter à NOS meilleures pratiques, » précise *Philippe Charbon.* « Autre idée maîtresse : construire une base de données centralisées, pour les données statiques et partagées (articles, clients, fournisseurs, personnel...), avec autour, une couche de Workflow pour garantir la collaboration entre les services, et trois applications, à priori non-intégrées : finances, achats/administration des ventes, stocks/production. »

Ce lourd cahier des charges fait alors l'office d'un appel d'offre début 2001, dont sont d'emblée exclus les ERP grands comptes et les produits anglo-saxons. Quatre éditeurs se démarquent, mais pour limiter volontairement sa « short-list » à 3, Guerbet exclut Qualiatic[®]. Heureusement un expert de Deloitte, consulté pour l'occasion, remet Qualiatic[®] en selle, au détriment d'un autre concurrent. « Pour notre plus grand bien, » ajoute Philippe Charbon « Car les différents services chargés d'analyser en détail les 3 produits sélectionnés (avec notation et droit de veto), ont classé Qualiatic[®] ERP en tête pour la partie stocks/production et en second pour la finance et les achats/ventes. Et surtout, c'est le seul à n'avoir essuyé aucun veto ! Nous l'avons retenu pour nos trois applications, retombant ainsi dans la logique de l'intégré. »

Un transfert de compétences efficient, clé de la réussite

Guerbet signe avec Qualiatic[®] en avril 2001. Dès mai, la mise en œuvre du produit démarre, avec, sur le pont, un directeur de projet, 2 chefs de projets, 2 responsables en organisation, des développeurs et 15 utilisateurs clés côté Guerbet, assistés de 6 consultants de Qualiatic[®]. « Ce chiffre a été notre premier étonnement, puisque l'intégrateur tiers, chargé de notre précédent projet, nous avait envoyés une armée de consultants, chacun 30% plus cher. »
Second étonnement : l'installation technique, terminée en seulement 2 jours.

Troisième étonnement : la méthode d'accompagnement de Qualiatic[®]. « Sur le projet précédent, nos utilisateurs ont regardé en spectateur les consultants opérer. Bilan : le jour J du démarrage, panique générale, suivie de 6 mois de consulting supplémentaire pour le transfert de compétences. Les consultants de Qualiatic[®] ont fait tout le contraire : ils ont laissé nos utilisateurs clés faire le paramétrage, et à leurs côtés, les ont guidés et conseillés. Grâce à ce transfert de compétences concret et efficace, le jour J du démarrage nous maîtrisons parfaitement notre solution en interne : c'est un facteur de réussite considérable du projet. »

Fin décembre, c'est-à-dire moins de 8 mois plus tard et conformément au planning, Guerbet commence la bascule de son ancien vers son nouveau système de gestion. Le 4 janvier 2002, le laboratoire avait déjà traité 220 commandes clients via le module d'administration des ventes, 110 commandes en provenance de la passerelle EDI et 90 commandes Export, et préparé 76 livraisons. Le 7 janvier, c'est au tour de la production Pharmacie de basculer.

Souplesse, rigueur, stabilité technique et gains en organisation sont au rendez-vous

Aujourd'hui, à l'issue d'une phase de stabilisation de 3 mois, Guerbet mesure déjà les nombreux avantages de sa nouvelle solution, qui participent à la satisfaction unanime des 120 utilisateurs. « Ils ont totalement adopté le produit, au point que nous n'en entendons plus parler (alors que les doléances n'avaient pas cessé en 3 ans pour l'ERP précédent). Ce qu'ils apprécient ? Sa convivialité supérieure, sa parfaite adéquation fonctionnelle à leur besoin (y compris au niveau production, où nous devons gérer des process et formules complexes), et sa stabilité technique lors des montées en charge. Plus structurant que le précédent, il oblige à une grande rigueur, très rassurante. Mais attention, structurant ne signifie pas obligation d'adopter les bonnes pratiques du produit : au contraire, Qualiatic[®] ERP est si souple, qu'il s'est parfaitement adapté à notre métier et aux bonnes pratiques que nous nous sommes définies. »

Autres bénéfiques : grâce à ses possibilités de croisement d'axes, l'ERP Qualiatic[®] a permis à Guerbet de revoir son flux analytique et budgétaire. De même, le flux de production a été optimisé, et la clé article restructurée : elle s'est allégée d'éléments, sans qu'il y ait eu obligation de recodifier tous les articles. Prochaines étapes, en toute sérénité : enrichir les états de reporting et, plus stratégique, déployer la gestion de production sur l'activité Chimie.

Guerbet

- Laboratoire pharmaceutique, leader français des produits de contraste en imagerie médicale
- Activité complète : R&D, production, logistique, commercialisation
- 200 millions d'Euros de CA annuel dont 70% à l'export
- 1200 personnes
- 4 usines de production Pharmacie et Chimie
- 17 filiales et près de 70 agents dans le monde

Architecture Technique

- Modules : Qualiatic[®] Finance, Qualiatic[®] Achats/Stocks, Qualiatic[®] Ventes, Qualiatic[®] Production
- Nombre d'utilisateurs : 120
- Matériels/Serveurs : HP 9000
- Bases de données : Oracle 8