

# Nouveau remède chez Bristol-Myers Squibb : WINDEV Mobile

La société ALTEVA a mis en place une solution complète de gestion des interventions des services généraux au siège Europe de Bristol-Myers Squibb.

 **Bristol-Myers Squibb**  
Prolonger et embellir la vie

## La société

Bristol-Myers Squibb est un acteur majeur au niveau mondial dans le domaine pharmaceutique.

Bristol-Myers Squibb lutte chaque jour pour prolonger et embellir la vie en trouvant des solutions thérapeutiques aux maladies qui touchent des domaines majeurs de santé publique comme le VIH/sida, le cancer, les maladies cardiovasculaires, les neurosciences et la douleur (avec notamment les produits de la marque UPSA).

Le Groupe emploie 42.000 salariés



En France, Bristol-Myers Squibb emploie 3.250 personnes. Le Cristalia à Rueil-Malmaison est le Siège Europe du Groupe.

## Maîtrise d'oeuvre

**Sébastien Le Drogo** (à gauche) est responsable Projets chez Bristol-Myers Squibb. **ALTEVA** est une société de services qui conçoit, développe et met en place des solutions logicielles de gestion adaptées aux bâtiments.

**Christian Blandin** (à droite), co-fon-

dateur de la société, était en charge du projet.

## Mission possible pour 950 employés grâce à WINDEV et à WEBDEV

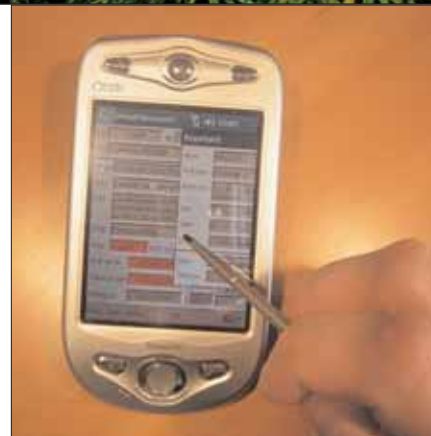
La gestion des interventions est l'un des besoins prioritaires des services généraux. Ce besoin consiste à gérer de façon simple et efficace l'ensemble du processus de la demande d'intervention, de son émission jusqu'à sa clôture.

Bristol-Myers Squibb avait la volonté d'offrir au siège la souplesse de la gestion des demandes de ses 950 collaborateurs et de leur apporter une solution dans les plus brefs délais.

Ces demandes peuvent être de nature technique (problèmes de climatisation, de photocopieurs, d'ouvrants, d'éclairage, de déménagement de bureau,...), mais aussi des demandes de services (badges, taxis, restauration, propreté, courrier, reprographie, courrier, déménagement, espace forme, téléphonie,...).

La société ALTEVA dont c'est la spécialité, a été retenue pour répondre à cette problématique complexe.

«Nous avons pu relever le défi,

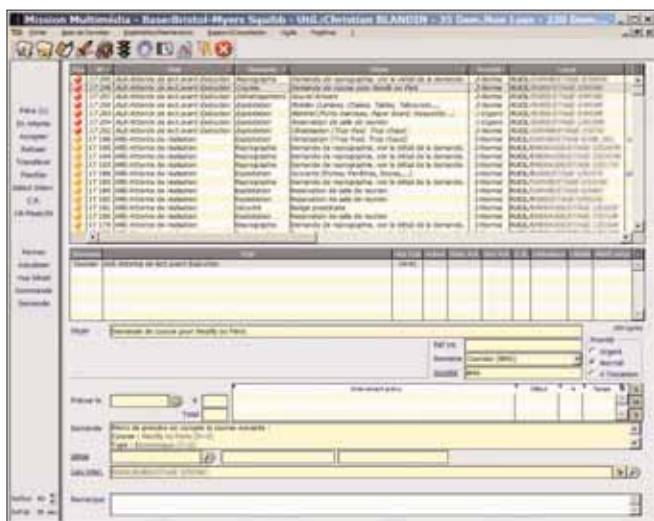


grâce à l'homogénéité et l'interopérabilité de la suite WINDEV, WEBDEV et WINDEV Mobile» annonce Christian Blandin.

## Back Office, Front Office, Mobilité: un langage unique !

La solution informatique proposée se décompose en 3 grands modules: le back office, la GMAO «Mission» utilisée par les intervenants. C'est le noyau central du système en place.

Deuxième grand module, le front office baptisé «Cristalia Services». Les collaborateurs utilisent ce portail pour saisir et suivre leurs demandes.



«C'était un élément clé de l'offre. Avec WEBDEV et en quelques jours, nous avons pu réaliser une maquette entièrement personnalisée et opérationnelle. Autant vous dire que cela a été décisif dans le choix final de Bristol-Myers Squibb», déclare fièrement Christian Blandin.

Et de confier également: «Créer des pages dynamiques avec WEBDEV, c'est l'idéal. C'est le même confort que WINDEV, unanimement reconnu. Nous avons même récupéré des fenêtres du logiciel Mission pour les convertir en pages».

## 1600 demandes par mois

Chaque mois, ce sont 1600 demandes qui sont enregistrées sur le portail «Cristalia Services» et dispatchées automatiquement ou manuellement aux intervenants concernés. Effectivement, en fonction de l'objet de la demande, une personne affecte les demandes selon des différentes contraintes (urgence de la demande, congés des intervenants,...).

Enfin, le dernier module complétant



l'offre, c'est «Mission Pocket», le logiciel disponible sur le PDA des techniciens qui interviennent dans le bâtiment. «WINDEV Mobile s'est imposé comme la meilleure solution du marché que ce soit en terme de rapidité de développement mais aussi en terme de qualité d'IHM. Et en plus, c'est le même langage que WINDEV et WEBDEV», souligne le co-fondateur d'ALTEVA. «La simplicité de programmation et la possibilité de partager le code entre les différents produits de la suite

PC SOFT représentent un gain de temps inestimable. Nous n'aurions pas pu imaginer le développement sous 3 systèmes différents. Le planning n'aurait jamais été respecté sans WINDEV, WEBDEV et WINDEV Mobile», tient-il à ajouter.

## Connexion WiFi

Les 10 intervenants, équipés de leur PDA (DELL Axim) reçoivent en temps réel les demandes qui leurs sont affectées. «Avec WINDEV Mobile, l'application utilise des timers qui interrogent régulièrement la base de données en WiFi et réactualisent automatiquement la liste des



demandes en cours», précise Christian Blandin.

Sur son PDA, le technicien dispose ainsi de toutes les informations nécessaires pour la bonne réalisation de son intervention (objet et détail de la demande, coordonnées complètes du demandeur, localisation, téléphone, poste, délai d'intervention, ...).

## Délais d'intervention divisés par deux sur 44000 m2 !

«Notre bâtiment d'une surface de 44.000 m2 s'étend sur près de 200 mètres de long et 33 mètres de haut. L'utilisation de Mission Pocket nous permet un traitement plus efficace et rapide des demandes. Cela réduit le nombre de déplacements des techniciens. Les intervenants passent d'une intervention à une autre sans repasser à leur poste. Ils sont autonomes et gèrent leur travail comme ils le souhaitent. Nous avons réduit ainsi de moitié nos temps d'intervention, ce qui nous a libéré du temps pour



## Une marque de Bristol-Myers Squibb

mieux se concentrer sur un travail préventif d'entretien de bâtiment. De ce fait, nous constatons une diminution considérable du nombre de demandes techniques» explique Sébastien Le Drogo, responsable Projets chez Bristol-Myers Squibb.

## Lien avec base Oracle existante

Une fois l'intervention réalisée, le technicien réalise en 2 clics («c'est une réalité», note Christian Blandin) le compte-rendu sur son PDA. Connecté en WiFi via un serveur RPC, la base centrale est mise à jour en temps réel et les demandeurs peuvent être informés par email de la fin de leur demande. «Tant pour le back office que pour le front office, c'est Oracle qui est utilisé. C'est le choix du client, et pour nous en terme technique, c'est transparent», souligne Christian Blandin.

## Temps réel performant et communication optimale: WINDEV, c'est de la vitamine !

Via «Cristalia Services», les demandeurs peuvent à tout moment rester informés à chaque étape de la vie de leurs demandes (enregistrement, acceptation, planification, début de l'intervention, réalisation partielle ou totale,...). «La solution permet une communication optimale entre tous les acteurs. De la création à la clôture d'une demande, de la plus simple à

la plus compliquée (déplacement de personnel et/ou déplacement de bureau par exemple)» précise Sébastien Le Drogo, ravi de la solution apportée par l'équipe d'ALTEVA.

Les gestionnaires quant à eux connaissent la charge de chaque technicien et prestataire qu'ils doivent encadrer.

## WINDEV Mobile embellit aussi la vie

Bristol-Myers Squibb va aller encore plus loin dans le service à ses occupants, en ajoutant un module de gestion des salles de réunions.

«Et pour la partie Pocket, nous prévoyons d'inclure la gestion de stock, l'accès à l'historique matériel et la saisie via un système de code barres», ajoute Christian Blandin en guise de conclusion.

ALTEVA peut être fière de ce succès qui a déjà conquis plus de 200 sites pour la partie back office tant dans le domaine des assurances, du luxe et de la finance, que dans l'industrie et le transport ou encore dans le secteur public et la santé.

