



Le groupe LFB gère et optimise ses flux avec Qualiac®

TEMOIGNAGE CLIENT

Les 800 utilisateurs du groupe LFB sont satisfaits des solutions de gestion Qualiac® pour leur ergonomie, leur richesse fonctionnelle, mais aussi pour l'optimisation de la gestion de leur processus métiers.

LA SOCIÉTÉ

Secteur d'activité >	Laboratoire pharmaceutique
Site Web >	www.lfb.fr
Effectifs >	1 300
Chiffre d'affaires >	269 millions d'euros
Autres chiffres >	500 000 patients traités par an pour 80 pathologies

Le LFB est un groupe pharmaceutique français spécialisé dans les protéines thérapeutiques. Entreprise publique, c'est également un des premiers laboratoires européens dans la fabrication et la commercialisation des médicaments dérivés du plasma humain et un acteur clé dans le domaine des biotechnologies en France.

500 000 patients sont traités chaque année en France par les 20 médicaments dérivés du plasma du LFB prescrits dans le cadre de la prise en charge de 80 pathologies graves et parfois rares.

Troisième laboratoire à l'hôpital en France avec un chiffre d'affaires de 269 millions d'euros et 1300 collaborateurs, le LFB est aujourd'hui l'unique groupe pharmaceutique en France, entièrement dédié à des activités biopharmaceutiques.

LFB Biomédicaments, filiale en charge des activités relatives aux médicaments dérivés du plasma, produit sur deux sites complémentaires : Lille et les Ulis.

Un progiciel vieillissant et cloisonné

En 2003, un état des lieux et un projet d'organisation amènent l'entreprise à rechercher une nouvelle solution informatique. « L'ERP en place était monosite. Cela nous obligeait à effectuer régulièrement des consolidations des deux bases de données, avec des traitements et un reporting compliqués, des délais pénalisants... De plus, ce logiciel vieillissant reposait sur des technologies dépassées, qui empêchaient toute interface avec d'autres logiciels, Internet, Extranet, messagerie... Enfin, le progiciel ne fonctionnait que sur des machines en fin de vie » se souvient Gaël Le Lem, Directeur de Projets au LFB.

Un système d'information global couvre les différentes entités du groupe et plus de 800 utilisateurs accèdent à ce réseau d'entreprise. « Si nous possédons effectivement une informatique de gestion et une

informatique de production, l'ERP fait forcément le lien entre les deux et est la colonne vertébrale de notre système d'information. Par exemple, Qualiac® est interfacé avec une centrale de pesée, ou encore avec l'enregistrement et la réception du plasma » précise Gaël Le Lem.

Une solution complète avec une double approche

Le LFB part donc en quête d'un outil moderne, apte à accompagner ses activités et sa croissance. La société désire une ergonomie simplifiée et des technologies de pointe ouvertes favorisant les échanges et les passerelles avec d'autres logiciels du système d'information. « Nous fractionnons une matière première unique, le plasma, pour obtenir des protéines thérapeutiques purifiées lyophilisées ou sous forme liquide. Ce processus de fractionnement correspond à l'obtention de produits et co-produits à partir de cette même matière première. Or, la plupart des ERP fonctionnent sur une logique de nomenclatures qui ne peut répondre de façon satisfaisante à ce premier besoin. En revanche, en aval, nous conditionnons ces protéines par exemple dans des flacons avec étiquetage, mise en étui, ajout d'une notice, etc. » explique Gaël Le Lem. Le LFB a donc besoin des deux logiques pour gérer ses activités et souhaite non seulement gérer les flux physiques en temps réel, mais aussi calculer les coûts de revient industriels au plus près de son activité réelle. Bien entendu, la solution retenue devra posséder des fonctionnalités de finances (comptabilités clients et fournisseurs, immobilisations, contrôle des coûts, contrôle de gestion...), de gestion des stocks (et produits non stockés) et de gestion commerciale (y compris livraison, facturation, libération des produits...). Dès sa conception, le projet ERP est découpé en trois lots : achats non stockés et finances (ou Maîtrise de la Chaîne des Dépenses), gestion commerciale et industrie / "costing".

Qualiac® l'emporte face aux poids lourds et aux spécifiques

La recherche de la solution se déroule sur fin 2003 et début 2004 et le LFB rencontre trois types d'acteurs.

« Les poids lourds ont rapidement été écartés. En effet, les coûts licences et projet étaient trop importants et surtout, les interlocuteurs n'étaient pas réellement à notre écoute. Par la suite, les solutions dites « spécifiques process » sont également écartées, car jugées peu pérennes » rapporte Gaël Le Lem. Plusieurs éditeurs « mid-market » poursuivent la compétition.

Après démonstrations et essais, le LFB choisit la solution de gestion Qualiac® ainsi qu' un accompagnement et une formation technique tout au long du projet optant ainsi pour un transfert de compétences qui leur a permis d'être totalement autonomes à l'issue du projet. Quant à l'intégrateur, c'est Orga Consultants (filiale de Sopra Group) qui a été choisi. « À l'époque, Qualiac® disposait d'une offre particulièrement adaptée en matière de Maîtrise de la Chaîne des Dépenses, car elle répondait bien au premier lot de notre projet. Nous avons alors découvert que l'ERP Qualiac® permettait aussi une réelle approche Process pour coller à notre fonctionnement. Enfin, Qualiac® était prêt à s'engager pour co-développer quelques fonctionnalités proches de notre secteur d'activité. D'ailleurs, ces fonctionnalités sont désormais intégrées à l'ERP » se souvient Gaël Le Lem. Une stratégie gagnant/gagnant pour l'éditeur qui enrichit son offre et pour le client qui est assuré de la meilleure intégration possible à l'ERP, avec un excellent suivi dans le temps.

Un planning étudié pour 800 utilisateurs

Le groupe LFB a misé sur une cellule performante de formation pour assurer dans un second temps le transfert de compétences aux 800 utilisateurs susceptibles d'utiliser Qualiac®. « La formation est devenue un projet à part entière, en particulier pour les producteurs et les magasiniers, avec des équipes qui fonctionnent en 3 x 8 » commente Gaël Le Lem. Après la phase de choix et de conception en 2003, le premier lot (achats non stockés et finances) a démarré en 2004 et est devenu opérationnel en janvier 2005. Dès lors, plus de 150 utilisateurs étaient formés : contrôleurs de gestion, financiers, acheteurs et correspondants de gestion. Sur ces bases solides, les lots 2 (gestion commerciale) et 3 (industrie et costing) ont été initiés en mars 2005 puis déployés respectivement en juin 2006 et mai 2007. Bien entendu, les 1300 employés ont été régulièrement informés des avancées du projet Qualiac® via une newsletter spécifique et des reporting mensuels.

LE PROJET

Dates du projet >	De mi 2004 à mai 2007 en trois lots
Besoin et problématiques >	ERP complet avec deux approches : process et assemblage
Nombre d'utilisateurs >	800
Plate-forme >	SQL Server 2005
Système d'exploitation >	Windows Server 2003
Base de données >	SQL Server
Lignes technologiques >	Client/Serveur sous TSE - Web Web pour terminaux portables
Applications Qualiac® utilisées >	Production, Stocks, Etiquetage/Codes à barres interfacé avec Codesoft, Fondations, Comptabilité/Finances, Achats, Ventes, Immobilisations, e-Procurement, Credit Management, WIM (Workflow Information Manager), Décisionnel BO, Editions, Evénements Achats, Evénements Comptables

Quand l'ERP dynamise les processus métiers

« L'ERP Qualiac® s'avère très ergonomique autant en mode Web qu'en Client/Serveur, doté d'une excellente richesse fonctionnelle, souple et peu complexe. Par ailleurs, nos informaticiens le jugent très stable et d'une cohérence exemplaire dans la conception et l'écriture du code quels que soient les modules. Un atout lorsque le même éditeur a lui-même développé ses modules » lance Gaël Le Lem. Par ailleurs, le responsable du projet apprécie l'ouverture du produit qui a permis le développement de passerelles indispensables aux métiers du LFB. « La structure du produit et le module de Workflow Qualiac® WIM nous ont permis de modéliser nos flux et nos processus via des fonctionnalités adaptées de type e-mail (demande validée avec déclenchement d'un événement ou envoi d'un mail suite à une action dans l'ERP)... Cette approche colle aussi bien aux flux physiques qu'administratifs : demande d'achat, signature budgétaire, prise de commande Export (WIM entre supply chain/administration des ventes/credit management/libération pharmaceutique), gestion des stocks (WIM sur circuit de signature des commandes d'achats stockés, WIM sur changement de statut, WIM sur agrément fournisseur), etc. » affirme Gaël Le Lem.

Afin d'optimiser ses processus, le LFB a co-développé avec Qualiac® une solution de saisie déportée via un assistant numérique (PDA) lisant les codes à barres et avec transmission Wi-Fi. « Sur ces PDA, nous déportons des écrans Qualiac® Web adaptés à la taille de l'écran du terminal. Cette application utilisée en magasin ou en atelier a permis de déployer une traçabilité des stocks avec un étiquetage codes à barres sur l'intégralité du flux matière. La fiabilité de la solution mise en place nous permet aujourd'hui de gérer la notion de statut (accepté, quarantaine, refusé) en temps réel dans notre système d'information. Auparavant, nous utilisions un système d'étiquettes couleur. Aujourd'hui, le marquage couleur a disparu et les statuts sont suivis tout le long du processus grâce aux mêmes codes à barres et à la lecture de ceux-ci en temps réel. Qualiac® propose, certes, un outil de gestion, mais aussi une approche permettant de fluidifier la chaîne industrielle en collant au plus près aux processus métiers de l'entreprise » analyse Gaël Le Lem. La solution Qualiac® mise en place au LFB est validée « pharmaceutiquement ».

Une écoute permanente et continue

De la phase d'avant-vente jusqu'à la mise en production et durant la vie de l'application, le LFB a apprécié la relation continue avec les équipes de Qualiac®. « Elles ont prouvé leur professionnalisme et leur réactivité. En effet, Qualiac® a réalisé ce qui avait été annoncé, dans une relation de partenariat constructive. De plus, les personnes rencontrées au départ du projet restent nos interlocuteurs pour le suivi régulier. Enfin, les équipes Qualiac® sont toujours à notre écoute malgré un projet complexe et qui nécessite un savoir-faire de spécialiste! » conclut avec satisfaction Gaël Le Lem.

75008 Paris
Tél. : 01 44 70 13 13
Fax : 01 45 22 63 37