

Profil du client : BRISTOL-MYERS SQUIBB



Bristol-Myers Squibb est une entreprise dédiée aux médicaments et aux produits de santé dont la mission est de prolonger et d'embellir la vie. Elle occupe le 6ème rang mondial des groupes pharmaceutiques et le 5ème rang en France.

La France est le 1er marché de BMS hors Etats-Unis avec un CA consolidé en 2002 de 1,225 Milliards d'euros.

BMS France emploie près de 3200 salariés.

LES BESOINS DE BMS ET LE CHOIX DE WYSUFORMS

En 2003, le département Business Application Team E-net (branche de l'informatique européenne) était à la recherche d'une solution complète pour mener à bien enquêtes, sondages et audits au sein du groupe. Jusqu'alors toutes les enquêtes étaient gérées par le département E-net (mise en place d'outils de développement spécifiques, questionnaires sous format Word, gestion des données).

Guillaume Famechon, chef de projet sénior du département déclare :
"Nous étions régulièrement sollicités par les différents services de BMS France, notamment celui de la communication, mais nous manquions de temps et de ressources pour y répondre. Après avoir écarté la possibilité de développer une solution en interne (coût homme et temps trop important), nous nous sommes tournés vers les softs du marché".

Après un 1er pilote dans le courant de l'été, avec un logiciel concurrent, le département informatique de BMS a choisi Wysuforms.

La Mise en place de WysuForms

Dans le cadre de sa démarche qualité, BMS France désirait mesurer la satisfaction et les attentes des employés du groupe en rapports directs ou indirects avec le Département des Achats.

Une première enquête, gérée par Wysuforms, fût lancée auprès d'un panel de 700 personnes. Cette enquête Web complètement anonyme a permis au département d'obtenir une vue précise de la satisfaction des utilisateurs et de mettre en place les actions nécessaires pour améliorer le service.

Outre les résultats obtenus, Wysuforms a séduit tant la population sondée que le service informatique par sa simplicité d'utilisation, son interface intuitive, la richesse de son design et ses possibilités d'analyse. La société Wysuforms a développé un extracteur de données sur les spécifications de Mr Famechon afin d'alimenter les outils de BI de l'entreprise.

Après ce 1er essai réussi, le département E-net a multiplié les opérations, et a exploité de nouvelles fonctionnalités du logiciel. Un formulaire d'enregistrement on-line pour un événement du service achat à l'échelle européenne a été mis en place en fin d'année. Début janvier, une enquête de satisfaction du service informatique France a été lancée avec des objectifs largement dépassés en terme de taux de réponse par rapport aux 2 années précédentes.

L'avenir de WysuForms chez BMS

Fort de ces succès, le département informatique Inet envisage de nouvelles applications de Wysuforms dans l'avenir.

Actuellement, Mr Famechon forme l'ensemble de ses collaborateurs européens à l'utilisation du soft puisque des enquêtes telles que l'enquête informatique menée en France en début d'année devrait s'étendre dans un 1er temps en Italie, la Grèce et la Turquie, puis dans un second temps en Allemagne, l'Angleterre et l'Espagne.