



Infogérance des Systèmes Distribués

Thierry Simonin, DSI Merck France

Sommaire



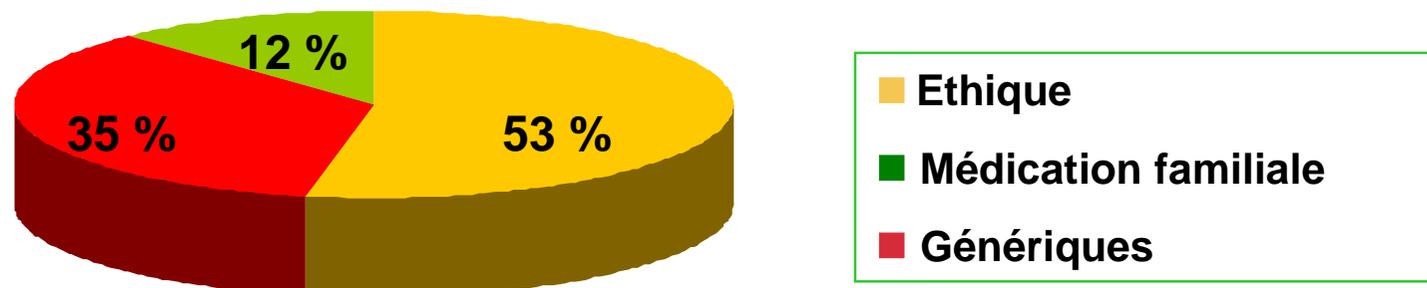
- Le groupe Merck en France
- La situation des systèmes distribués en 1999
- Les objectifs du projet
- Le planning
- Les résultats majeurs
- Les enseignements

Le groupe Merck en France

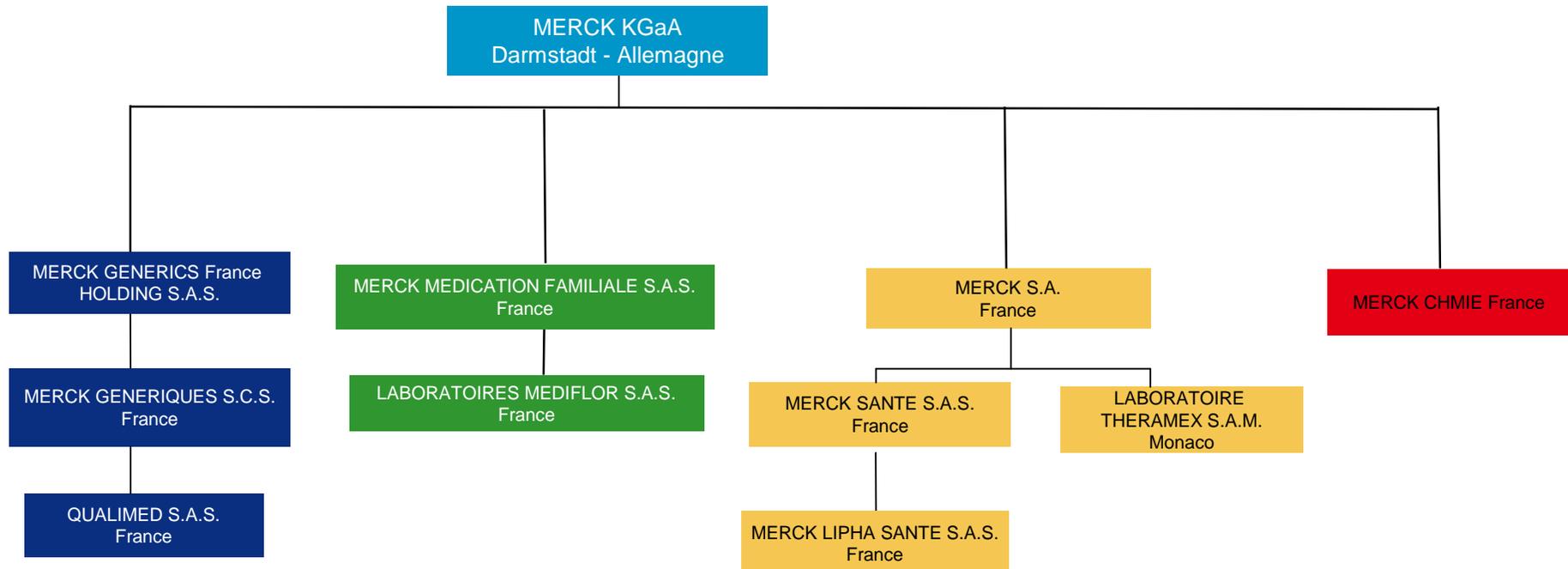


Entreprise pharmaceutique et chimique présente dans le monde entier.
En France, elle se compose de :

- **un pôle chimie** : Merck Chimie et ses filiales (cristaux liquides, pigments et Life Science & Analytics)
- **un pôle pharmacie** : **Merck Pharma France** avec 670 M€ de CA réalisés hors export occupe, en France, la 9e position des laboratoires pharmaceutiques du TopGers
 - **Division éthique** : Merck Lipha Santé & Théramex
 - **Division générique** : Merck Génériques & Qualimed
 - **Division médication familiale** : Merck Médication Familiale & Médiflor



Organigramme Merck France



Division générique

Division médication familiale

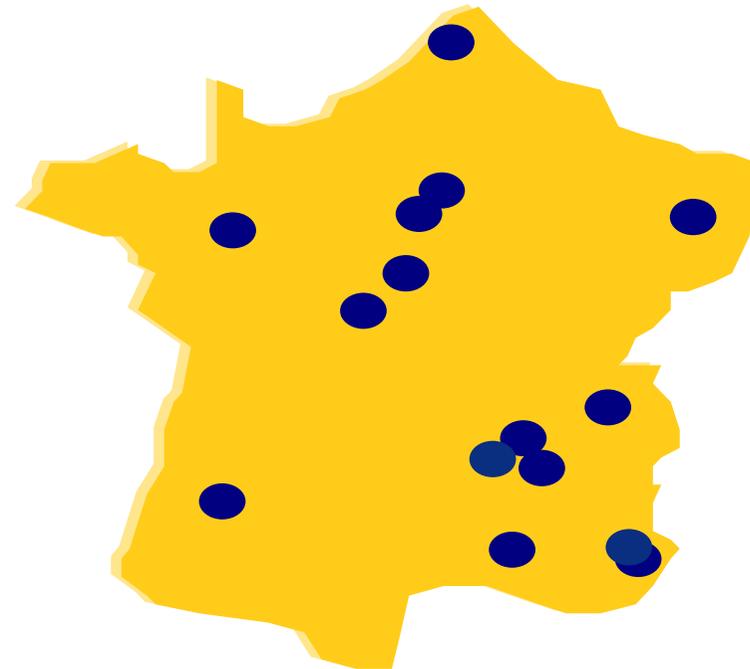
**Division éthique
Merck Pharma Ethique**

Division Chimie

Les systèmes distribués en 99



- 2 700 PC
- Plus de 15 Sites
- Une DSI centralisé à Lyon
- Pas de techniciens sur site
- Un Help Desk avec des externes en régie
- Des délais de résolution important
- Windows 3.11

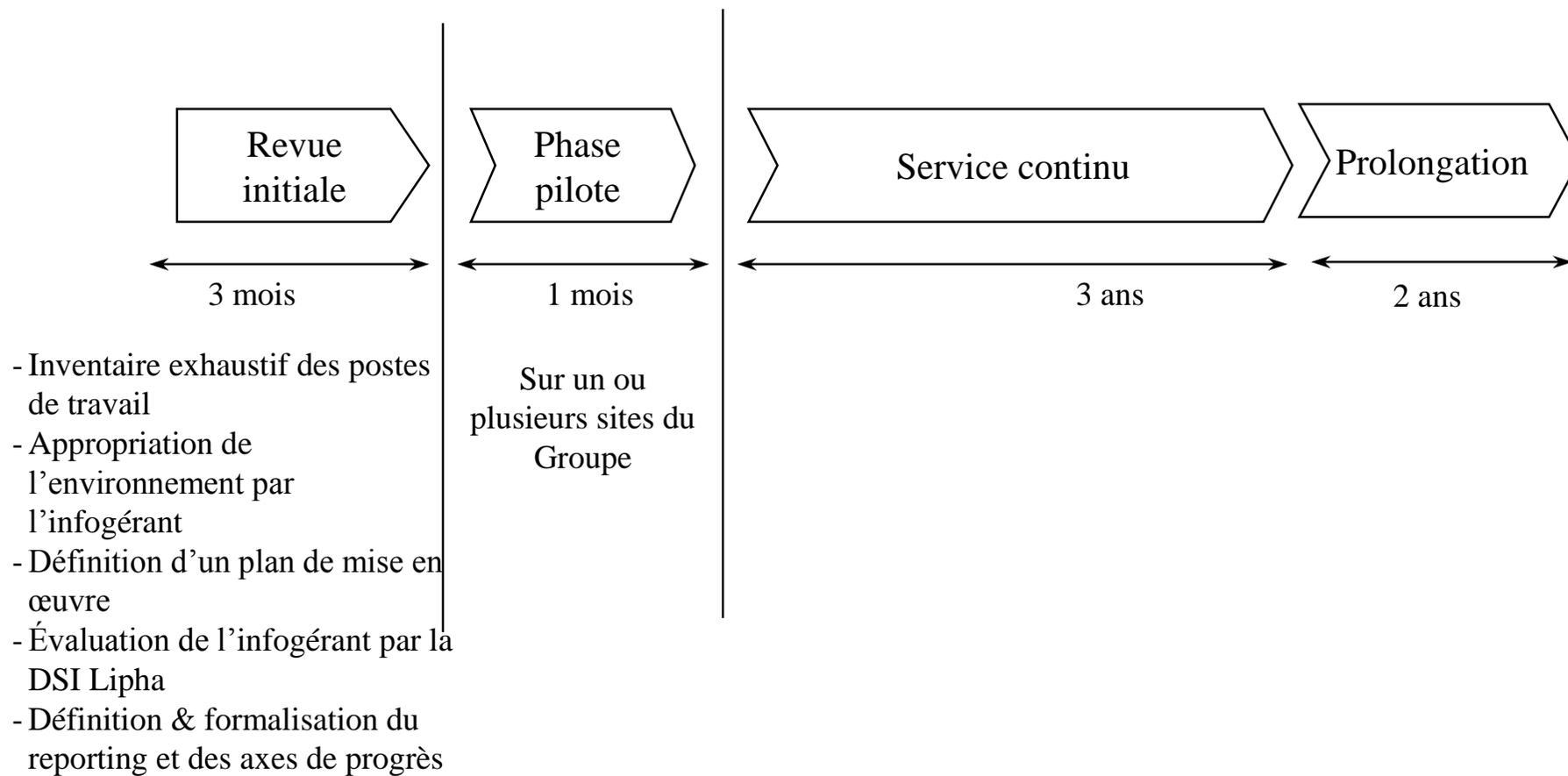


Objectif du projet



- Améliorer la Qualité de Service.
 - Orientation utilisateurs
 - Définition de profils type
 - Adéquation des standards et des profils métier
 - Améliorations des prestations actuelles
 - Rapidité de résolution
 - Délais d'installations
 - Assistance
- Maîtriser les coûts.
 - Traçabilité du coût des prestations de service par poste
 - Plan de progrès visant à réduire les coûts
- Centrer la D.S.I. sur des métiers à plus forte valeur ajoutée.

Le planning



Les résultats majeurs



- Qualité de Service amélioré
- Coûts maîtrisés mais plus importants que prévus
- D.S.I. centré sur des métiers à plus forte valeur ajoutée.
- Flexibilité obtenu
- Contrat stable

Les enseignements



- Faire le « propre » avant de démarrer
- Confiance indispensable avec le prestataire
- Mettre en place un Bonus/malus
- Renégocier régulièrement
- Ne jamais croire que tout est stabilisé: suivi très régulier à faire



Merci de votre attention