

Un fabricant mondial de produits pharmaceutiques et cosmétiques trouve la bonne formule grâce à un support indépendant de logiciels



Pierre Fabre

Profil du client: Pierre Fabre est une multinationale française de produits pharmaceutiques et cosmétiques, fondée en 1962. L'entreprise est spécialisée dans l'utilisation d'ingrédients botaniques actifs d'origine naturelle et dans la recherche et le développement de produits dermo-cosmétiques, de médicaments sur ordonnance, de traitements oncologiques et de produits de santé familiale.

Industrie: Fabrication et vente au détail

Géographie: Siège social à Castres, France, avec des filiales dans 45 pays et une distribution dans 130 pays

Chiffre d'affaires: 2,3 milliards d'euros (2,7 milliards de dollars américains)

Employés : 11,000

Applications : Oracle Database [Versions 8, 9, 10, 11, 12]

« Trouver un moyen plus rentable de faire quelque chose a un effet « boule de neige » : Une fois que nous avons libéré de l'argent, nous pouvons investir dans d'autres projets d'optimisation qui, à leur tour, augmentent nos économies. »

Christophe Pélissier
Directeur des Opérations
Pierre Fabre

« Nous avons été en mesure de fournir un niveau de service bien supérieur aux unités commerciales et de collaborer avec elles pour planifier l'avenir. Tout le monde y gagne. »

– Christophe Pélissier, responsable des opérations informatiques, Pierre Fabre

Fort de trois décennies d'expérience dans le secteur, Christophe Pélissier, responsable des opérations informatiques chez Pierre Fabre, est un adepte convaincu des stratégies de gestion des services informatiques basées sur le cadre ITIL. « Nous utilisons les principes de l'ITIL pour nous assurer que tous les projets informatiques sont parfaitement alignés sur les objectifs commerciaux de l'entreprise et que les politiques et procédures optimales sont en place pour que l'informatique soutienne ces objectifs en permanence », a-t-il déclaré.

Rester viable dans les secteurs hautement concurrentiels de la pharmacie et de la cosmétique impose des attentes extraordinaires, même aux équipes informatiques les plus résilientes. M. Pélissier a expliqué : « Nos secteurs d'activité sont tous très innovants et lancent constamment de nouveaux projets, mais ils ne réfléchissent pas nécessairement à ce qu'il faut pour réellement soutenir les nouvelles applications. »

Les coûts liés aux modifications de l'infrastructure et aux mises à jour procédurales du runbook ITIL de l'entreprise peuvent être importants. M. Pélissier a déclaré : « Avec un budget fixe, il est souvent très difficile de rendre opérationnelles de nouvelles initiatives et de les soutenir avec les niveaux de service appropriés. »

« Malgré notre vaste portefeuille de projets, tout ce que nous faisons dans le domaine informatique se résume en réalité à deux thèmes : la qualité de service et l'efficacité économique. », poursuit-il.

Succès fondée sur des valeurs partagées

Le désir que l'informatique soit perçue comme un moteur commercial constant pousse M. Pélissier à vérifier en permanence que son équipe apporte une valeur maximale aux secteurs d'activité du fabricant de cosmétiques et de produits pharmaceutiques. « Trouver un moyen plus rentable de faire les choses a un effet « boule de neige » : une fois que nous serons en mesure de libérer de l'argent, nous pourrions investir dans des projets d'optimisation supplémentaires qui, à leur tour, nous permettront de réaliser des économies et de gagner en efficacité », s'enthousiasme-t-il.

L'une de ces initiatives a été une migration cloud multi-applications qui a permis de réduire les coûts d'exploitation associés de 30 % en quatre mois. M. Pélissier se souvient : « Les économies ont payé le projet. En fait, la migration de Microsoft Dynamics 2009, l'une de nos applications les plus importantes, s'est faite si rapidement et a permis de générer tellement d'argent que nous entamons une initiative similaire avec nos instances Microsoft Dynamics 2012, un projet que nous n'aurions pu envisager que bien plus tard. »

À l'image d'une entreprise qui met en avant des valeurs familiales et une culture de partage et de coopération, M. Pélissier est très fier des résultats de l'enquête interne réalisée par cette équipe, qui affiche un taux de satisfaction supérieur à 95 % depuis plus de trois ans.

Avantages

- **Le budget libéré est investi dans des optimisations supplémentaires permettant de réduire les coûts :** les économies réalisées grâce au passage à un support tiers indépendant pour Oracle Database permettent de financer des projets clés et de réduire davantage les coûts d'exploitation.
- **Amélioration de la résolution des incidents :** la collaboration avec les spécialistes des bases de données de Rimini Street permet de mieux comprendre les problèmes et de se concentrer sur l'amélioration des processus.
- **Amélioration de la qualité du service :** l'entreprise s'appuie sur l'expertise des ingénieurs support principaux pour optimiser la configuration des applications, les améliorations matérielles et les modifications architecturales.

« Rimini Street fournit un niveau de service que nous n'avons jamais obtenu de la part d'Oracle. »

Christophe Pélissier
Directeur des opérations
Pierre Fabre

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur Pierre Fabre ou pour lire d'autres témoignages de clients, consultez le site <https://www.riministreet.com/fr/clients/>.

Tirant parti de ses investissements dans l'optimisation des processus, le service informatique collabore avec les utilisateurs pour fournir des conseils précis et exploitables et consacre du temps à comprendre les besoins uniques et évolutifs des différents secteurs d'activité. « Nous avons l'habitude de gérer les problèmes de manière très réactive, en nous concentrant uniquement sur la résolution du problème immédiat. Grâce aux investissements que nous avons pu réaliser, nous pouvons maintenant aller beaucoup plus loin et mettre en place des plans d'action qui améliorent continuellement les performances et les fonctionnalités informatiques », a fait remarquer M. Pélissier.

L'éditeur de bases de données est un problème

Pierre Fabre s'appuie largement sur plusieurs versions des bases de données Oracle. Cependant, malgré sa criticité, l'éditeur était devenu un obstacle persistant pour M. Pélissier lorsqu'il s'agissait de trouver le meilleur équilibre entre la fourniture d'un service exemplaire sur l'ensemble de son portefeuille d'applications à un coût optimal.

Comme 70 % de l'empreinte de la base de données de Pierre Fabre reposait sur des versions qui avaient déjà dépassé les délais de fin de vie pour bénéficier d'un support complet, Oracle a exercé une pression constante pour les mettre à niveau ou les remplacer par des versions basées sur le cloud. M. Pélissier se souvient : « Nos bases de données et les applications associées ont toutes été perfectionnées sur une longue période pour répondre parfaitement aux besoins de notre entreprise. Pourquoi devrions-nous changer quelque chose qui répond exactement à nos besoins ? ».

Le maintien de la conformité avec les politiques de support d'Oracle était également complexe et, en fin de compte, très coûteux. Malgré les efforts considérables déployés par l'entreprise pour se mettre en conformité, chaque fois qu'Oracle commandait un audit de licence, une erreur était détectée, chaque infraction étant passible d'une lourde pénalité financière.

En fin de compte, M. Pélissier a estimé qu'il n'y avait pas de retour sur investissement suffisant dans le support d'Oracle. « Nous louons des logiciels onéreux auprès d'Oracle, mais le prix de l'assistance était également très élevé et cela n'avait aucun rapport avec le niveau de service que nous avons réellement reçu. En outre, Oracle donnait toujours la même réponse à tous nos tickets d'assistance : « Revenez nous voir quand vous aurez fait la mise à niveau », a-t-il raconté.

« Il n'est tout simplement pas possible de financer une mise à niveau chaque fois qu'une assistance est nécessaire. Très souvent, nous étions complètement bloqués. Nous avons calculé qu'en plus des frais de licence, nous devrions consacrer 50 % du temps d'un membre de l'équipe à la mise en conformité. Nous ne pouvions tout simplement pas le faire. »

Rimini Street : meilleur à première vue, experts sans faille

La décision de passer au support indépendant et tiers de Rimini Street a apporté des avantages immédiats. « Qu'il s'agisse de résoudre efficacement les problèmes ou de fournir des conseils sur la configuration, l'achat de matériel et les modifications de l'architecture, Rimini Street fournit un niveau de service que nous n'avons jamais obtenu de la part d'Oracle », s'est réjoui M. Pélissier.

Pour M. Pélissier, c'est cette qualité et cette profondeur d'expertise qui distinguent Rimini Street des autres prestataires de services d'appui. Il a souligné : « Les gens de Rimini Street sont des spécialistes d'Oracle Database. Ce ne sont pas de simples techniciens, mais des experts expérimentés qui comprennent les aspects fonctionnels du logiciel. Les gens de Rimini Street connaissent vraiment leur métier. »

En ce qui concerne le support tiers pour les produits Oracle Database qu'il reçoit depuis qu'il a quitté Oracle, « confiance, professionnalisme et écoute active sont les mots qui lui viennent immédiatement à l'esprit », a déclaré M. Pélissier.

« Je suis sûr que presque tous les DSI du monde seraient d'accord : Oracle est tout simplement très, très cher. Le passage au support de Rimini Street n'a pas été complexe et l'importante somme d'argent que nous économisons est réinvestie dans de nouveaux projets. Notre runbook ITIL reflète avec précision les processus optimaux pour prendre en charge chaque application. Par la suite, nous avons été en mesure de fournir un niveau de service bien supérieur aux entités commerciales et de collaborer avec elles pour planifier l'avenir. Tout le monde y gagne. »