



Entreprise : ROCHE

Secteur d'activité : Laboratoire pharmaceutique

Logiciel : *MEDIACONTACT*

Utilisation : synchronisation des pc portables des 600 nomades

Profil

Roche, leader mondial dans le domaine de la cancérologie. 3^{ème} rang des laboratoires pharmaceutiques en France.

Besoin

Roche utilisait notre logiciel de transfert de fichiers *MediaTransfer* depuis 1996 pour synchroniser une application métier CRM et plusieurs applications développées en interne (rapports, statistiques, etc). Fin 2006, lors du renouvellement des PC portables permettant à ses itinérants de faire fonctionner leur application CRM terrain « SIEBEL PHARMA », Roche entame une réflexion puis une recherche quant à une solution d'échanges de données, d'automatisation de tâches, et de sécurisation de ces PC portables.

Solution

Après avoir consulté des éditeurs, Roche a retenu notre logiciel de gestion de parc *MediaContact* afin de superviser et de synchroniser depuis son siège les ordinateurs portables de ses 600 itinérants. *MediaContact* pilote ainsi l'ensemble de leurs applications CRM.

Roche a rapidement déployé le logiciel et a amélioré le support promulgué à ses attachés scientifiques grâce aux services *MediaContact* qui permettent l'administration du parc d'ordinateurs portables distants, la télédistribution

de logiciels, la télécollecte de données, le pilotage de la prise de main à distance, etc. À titre d'exemple, *MediaContact* permet de connaître à tout moment, au niveau du siège, l'état technique d'un groupe de PC portables distants, et de pouvoir ainsi cibler et réaliser une campagne de mise à jour à distance d'une application.

Fonctionnalités *MediaContact*

- Administration à distance des PC portables
- Télédistribution des logiciels, des patches, des nouvelles versions
- Télécollecte de données (prix, articles, clients, remontées des commandes)
- Pilotage helpdesk (prise de main à distance)

Gains constatés

- Administration simplifiée des PC portables
- Maintenance logicielle à distance sans immobilisation des portables
- Préparation de fichiers individualisés
- Optimisation, sécurisation et rapidité des transferts de données
- Automatisation des échanges métiers
- Traçabilité des communications de chaque PC portable

" Intégré dans des scripts, MediaContact nous a permis, entre autres, d'identifier le parc des imprimantes de nos utilisateurs distants, sans intervention de leur part. Grâce à cela nous avons pu anticiper le renouvellement des imprimantes obsolètes et réduire l'activité du centre d'appel."

Jean-Marc Moreau

Responsable du service client ROCHE

