

CASE STUDY



“La plate-forme EBSCONET [...] est un très bon outil qui génère de vrais résultats et offre un très bon niveau de service.”

Nathalie Waternaux
Responsable Information et Documentation Générale
Bristol-Myers Squibb

En bref

- **Contexte** : Bristol-Myers Squibb est une entreprise internationale dédiée aux médicaments et aux produits de santé.
- **Challenge** : Rationaliser les dépenses liées aux commandes d'abonnements et assurer une gestion plus efficace des ressources documentaires en interne.
- **Solution** : Equiper Bristol-Myers Squibb d'une plateforme de gestion des abonnements (EBSCONET).
- **Résultats** : Gestion plus efficace du suivi des réclamations et gain de temps.

Contexte

Bristol-Myers Squibb est une entreprise internationale dédiée aux médicaments et aux produits de santé.

« Un milliard de boîtes de médicaments ont été produites par Bristol-Myers Squibb en 2006, à l'échelle mondiale. Près de la moitié d'entre elles ont été fabriquées dans l'un des trois sites industriels français. » Brochure institutionnelle Bristol-Myers Squibb en France 2007.



Les axes thérapeutiques prioritaires de la R&D de Bristol-Myers Squibb sont l'athérombose, le cancer, le sida, les troubles psychiatriques, le diabète, la maladie d'Alzheimer et les autres causes de démence, les hépatites, la polyarthrite rhumatoïde et les maladies apparentées, la greffe d'organes solides, l'obésité.

En 2007, Bristol-Myers Squibb a décidé de remplacer son système de gestion des abonnements. Son choix s'est arrêté sur l'offre de services d'EBSCO Information Services.

Le challenge : rationaliser les dépenses liées aux commandes d'abonnements et assurer une gestion plus efficace.

En France, Bristol-Myers Squibb est la 6^{ème} entreprise du médicament. Elle emploie 3 285 collaborateurs, répartis sur quatre sites dont trois unités industrielles. Deux centres de documentation sont à la disposition de l'ensemble des salariés de l'entreprise : un centre de documentation générale et un centre de documentation médicale. En 2007, on y recensait près de 800 périodiques, dont l'acquisition, le suivi et la gestion sont assurés à la fois par un Acheteur et un Responsable de la Documentation Générale.



Lorsque Bristol-Myers Squibb a décidé de repenser son système de gestion des abonnements, un cahier des charges a été établi. Madame Nathalie Waternaux, Responsable de l'Information et de la Documentation Générale explique : « Nous souhaitons travailler avec une agence qui soit suffisamment organisée pour pouvoir gérer tous les aspects de notre dossier dans des délais acceptables. Les abonnements étant pour nous un poste stratégique, nous voulions que ce prestataire présente une réelle solidité financière. »

En tête des critères de sélection arrivaient donc :

- la solidité financière du prestataire qui serait retenu pour la fourniture et la gestion des abonnements,
- sa capacité à fournir tant les ressources documentaires papier et électroniques que les outils qui en facilitent la gestion, et enfin,
- la réactivité apparente de l'équipe commerciale et du service clients.

L'offre de gestion des abonnements d'EBSCO répondant aux spécifications et besoins définis dans son cahier des charges, Bristol-Myers Squibb a choisi de la déployer au sein de Bristol-Myers Squibb France et du siège Europe. Avec l'adoption de la solution proposée par EBSCO, Bristol-Myers Squibb entendait alors rationaliser les dépenses liées aux commandes d'abonnements et assurer une gestion plus efficace.



CASE STUDY



La solution technologique : la plateforme de gestion des abonnements EBSCONET

Depuis janvier 2007, le service d'information et de documentation générale de Bristol-Myers Squibb acquiert ses abonnements via les services d'EBSCO Information Services. Pour l'Agence d'Abonnements française, l'objectif technologique était alors de faire évoluer le système documentaire en place en offrant un outil – EBSCONET – capable de répondre aux demandes de tous les collaborateurs du groupe et de faciliter la gestion de ressources documentaires.

EBSCONET® est une plate-forme Web de gestion des abonnements développée par EBSCO Information Services. Conçue pour faciliter au quotidien la gestion des ressources périodiques des bibliothèques et des centres de documentation, EBSCONET propose de nombreuses fonctionnalités permettant aux documentalistes d'accéder à leur portefeuille d'abonnements de façon personnalisée et sécurisée, mais aussi de saisir des commandes, rechercher des références dans l'intégralité du catalogue EBSCO – soit 300 000 titres –, signaler toute anomalie de réception et renouveler leurs abonnements. Avec EBSCONET, les clients bénéficient, en outre, de nombreux rapports de gestion, parmi lesquels la liste des publications périodiques, la liste des abonnés, l'état des réclamations en cours, l'état des abonnements en cours, l'historique de l'analyse des prix, les rapports d'accès et d'authentification aux revues électroniques...

Des résultats mesurables

« EBSCONET nous apporte beaucoup. C'est un très bon service », déclare Nathalie Waternaux.

Depuis quelques mois, le service de la documentation générale de Bristol-Myers Squibb utilise régulièrement la solution EBSCONET. Parmi les principaux résultats et bénéfices observés, la possibilité de gérer les réclamations depuis l'interface EBSCONET et la mise à disposition du calendrier des parutions sont très appréciés. Nathalie Waternaux explique que l'utilisation conjointe de ces outils a permis à son équipe de gérer les réclamations bien plus efficacement et de restreindre considérablement le temps consacré au suivi de ces demandes.

Les bénéfices sont également mesurables au niveau de la recherche des prix ou des coordonnées des éditeurs. En effet, la responsable de l'information et de la documentation générale précise qu'aujourd'hui, l'équipe obtient en moins de deux minutes des informations qu'elle mettait autrefois parfois plusieurs dizaines de minutes à trouver, voir plusieurs jours.

Elle conclut « Bien entendu, la plate-forme EBSCONET peut encore être améliorée. Mais en l'état c'est déjà un très bon outil qui génère de vrais résultats et offre un très bon niveau de service. Le stock de Numéros épuisés, par exemple, est une prestation EBSCONET qui nous est très utile pour la documentation médicale. »

EBSCONET®

A propos d'EBSCO Information Services

EBSCO Information Services est le leader mondial des fournisseurs de solutions d'accès et de gestion de l'information au travers des services de gestion des abonnements papier et électroniques, le développement et la production de bases de données en texte intégral ou sous licence, des solutions Web d'accès et de gestion des ressources électroniques, un système de résolveur de liens OpenURL, la vente de livres sur Internet.

EBSCO a développé des produits et services spécifiques pour les bibliothèques académiques, médicales et publiques, les administrations, les écoles, les entreprises, etc. EBSCO dispose d'une importante base de données de plus de 300 000 titres de revues et entretient des relations actives avec plus de 79 000 éditeurs du monde entier. EBSCO est le fournisseur privilégié des bibliothèques et des entreprises depuis plus de 60 ans.

Certifiée ISO 9001:2000 depuis octobre 2004, la filiale française d'EBSCO Information Services est de loin la première agence d'abonnements en France avec une part de marché de 60%, un chiffre d'affaires de 137 millions d'euros, un portefeuille de 8000 clients et un effectif de 160 personnes. Créée en 1925, l'entreprise française est située à Antony, en région parisienne, et est dirigée par Luc Prudhon.

Pour plus d'informations : www.ebsco.fr

