

Business Case



Almond

**Le défi des déploiements à
l'international : pilotage d'un
programme CRM**

En 2016, l'équipe Digital & Technology d'Almond a piloté un programme de déploiement d'un CRM à l'international d'un laboratoire pharmaceutique. Ce déploiement a impliqué plus de 50 pays présents dans différents continents. Chaque pays a mené son projet au niveau local, en étroite collaboration et sous la responsabilité de l'équipe globale représentée par Almond.

La problématique de notre client

Notre client est un leader mondial dans le domaine de la santé en matière de recherche, de développement de solutions thérapeutiques. Dans le cadre d'un accord d'échange avec un autre grand groupe pharmaceutique international, un programme global a été créé, composé de projets visant à assurer la séparation de la Business Unit vendue et l'intégration de celle acquise. Un des programmes réalisés a été la migration du système CRM et des outils de prise de commandes dans 50 pays en Europe, en Amérique latine, en Asie-Pacifique et Amesa (Africa, Middle East and South Asia).

Ce programme comportait de nombreux défis, tels que :

- Le nombre significatif de pays engagés dans la migration du CRM ;
- Les différentes cultures et langues impliquées ;
- La diversité des solutions CRM en place ;
- Les différentes contraintes, règles d'affaires et autres complexités locales.

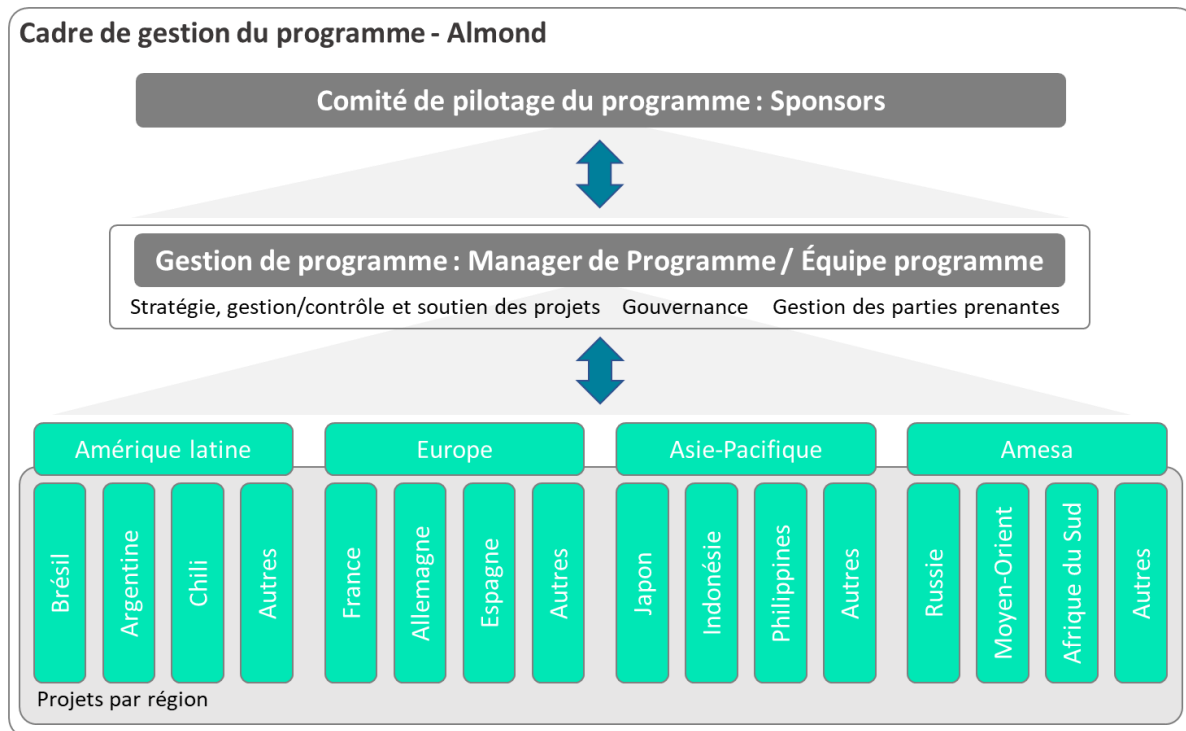
Stratégie de choix d'outils CRM et de déploiement à l'international

Pour assurer le succès de ce programme, ce laboratoire pharmaceutique a sollicité Almond, en raison de son expérience dans les déploiements de systèmes d'information à l'international et disposant d'une équipe de consultants expérimentés pour agir et traiter les projets déjà en cours.

Almond a eu différentes responsabilités au cours de ce programme, notamment la participation active dans le choix des outils CRM pour chaque pays, la définition d'une stratégie de déploiement pays par pays (court et long terme) ainsi la gestion de l'harmonisation des processus liés aux CRM entre les activités. Almond est donc intervenu depuis la stratégie du programme jusqu'aux interventions locales dans les pays lorsque cela était nécessaire pour résoudre certains points de blocage.

Différents défis ont été identifiés en raison du nombre élevé de CRM mis en place et de leur diversité. Pour y parvenir, Almond a défini et organisé une stratégie de programme avec des actions à court et long terme, avec une méthodologie de gouvernance unifiée, un plan d'action de déploiement basé sur les besoins de chaque pays (mise en place, remplacement ou adaptation des CRM existants), un contrôle budgétaire unifié, une gestion des risques et des comités de projet basés sur les plans de macro-projets de déploiement dans les pays.

Le dispositif de pilotage mis en place par Almond



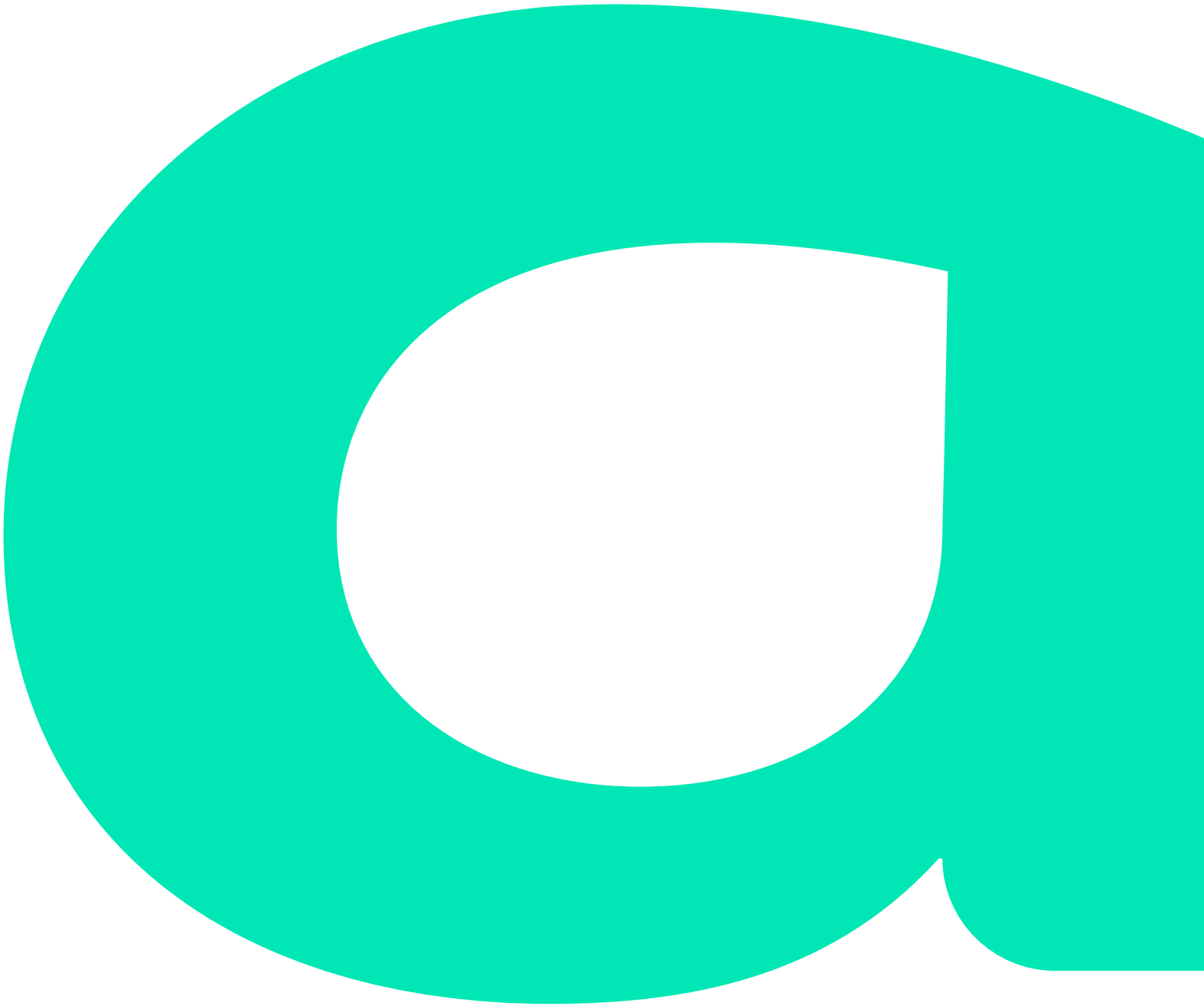
Ce programme a également été confronté à de nombreux défis culturels. Pour réussir dans cet environnement multiculturel, Almond a déployé ses consultants sur la base des connaissances et de l'expérience des pays concernés. Cette mesure facilite non seulement la progression rapide du projet mais aussi la possibilité d'anticiper les difficultés et de planifier les actions à l'avance.

Le déploiement des pays de la feuille de route a été planifiée par vagues. Grâce à la discipline et la compétence de l'équipe Almond, le déploiement pour certains pays a pu se faire de manière anticipée et cela a permis de clôturer le projet avec 3 mois d'avance sur le planning prévisionnel. Par conséquent, Almond a pu utiliser ces 3 mois d'avance pour porter la responsabilité de mise en œuvre sur un autre « *stream* » et l'a livré dans le délai prévu du projet.

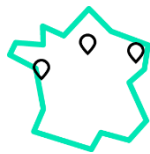
L'ambition de l'équipe Digital & Technology est d'accélérer l'évolution de ses clients en apportant une vision stratégique pragmatique, de l'innovation technologique à la modernisation du Système d'Information.

Partenaire privilégié des DSI et des métiers, nos compétences sont réunies autour de deux offres clés :

- **Strategy, Governance & Transformation**
- **Architecture & Digital platform**



Maxime Gardereau
Partner
Lead Digital & Technology
mgardereau@almond.consulting



Paris | Nantes | Strasbourg



[almond.consulting](https://www.almond.consulting)