

bioMérieux innove et crée une nouvelle offre de service s'appuyant sur une app mobile conçue par InfleXsys



« Nous avons rencontré plusieurs prestataires. Et finalement, notre choix s'est porté sur InfleXsys. En plus d'une bonne première impression, nous avons apprécié la capacité de réaction de ses équipes. Leurs connaissances Métier nous ont rassurés, de même que leurs réalisations antérieures, dont certaines étaient proches de notre besoin. »

J. Blaise, GICS Expert Unit Global CS Specialist

Présentation de l'entreprise

Acteur mondial dans le domaine du diagnostic in vitro depuis plus de 60 ans, bioMérieux est présent aujourd'hui dans 160 pays grâce à ses 44 filiales et son réseau de distributeurs.

bioMérieux offre des solutions de diagnostic (réactifs, instruments et logiciels) utilisées notamment pour la détection de micro-organismes dans les produits agroalimentaires, pharmaceutiques et cosmétiques.



Le contexte

Les solutions de bioMérieux s'appuient sur des machines auxquelles sont adossés des contrats de maintenance, induisant la disponibilité des équipes de techniciens de bioMérieux pour intervenir de manière préventive et curative (machine en panne).

Lorsque nous rencontrons Johann Blaise, GICS Expert Unit Global CS Specialist, et Julien Moreau, GICS Expert Unit Manager, la problématique soulevée est la suivante : arrêter les machines lors des opérations de maintenance, notamment lorsque ces opérations ne sont pas programmées, est pénalisant pour les clients de bioMérieux ; car les temps d'arrêt coûtent cher.

En effet, selon les cas, cela peut mettre en suspens toute la production ou bien empêcher la libération de lots de produits tant que les tests de contrôle de la qualité de l'environnement ne sont pas valides. In fine, c'est peut-être un patient en attente d'un médicament ou d'un vaccin qui en subira les conséquences.



Pour bioMérieux, les enjeux sont donc les suivants :

- **Minimiser le temps d'arrêt des machines, tout en réduisant les délais d'intervention et les coûts.**
- **Offrir plus de flexibilité à ses clients et permettre à ceux d'entre eux ayant une équipe de techniciens, de prendre en charge certaines opérations de maintenance.**
- **Faciliter l'exécution et la traçabilité des opérations de maintenance.**

La solution envisagée



La genèse de l'innovation

Après une première analyse des solutions du marché, J. Blaise et J. Moreau s'intéressent à la solution de lecture de codes-barres de Scandit.

Ce Software Development Kit natif permet de transformer un simple smartphone en scanner de codes-barres à haute valeur ajoutée. Un technicien peut ainsi flasher un code-barre apposé sur une machine et découvrir sur l'écran de son smartphone toutes ses caractéristiques.

Intégrée à une app mobile, cette solution donnerait la possibilité de mettre en œuvre un service d'aide à la maintenance tout à fait novateur, répondant à un nouveau besoin de marché : équipés de leur smartphone, les techniciens des clients de bioMérieux pourraient disposer de l'accompagnement nécessaire pour réaliser eux-mêmes certaines interventions de maintenance. Cela serait plus économique pour les clients et leur permettrait d'être autonomes sur certaines opérations.

Le choix du prestataire

Scandit présente alors à J. Blaise et J. Moreau plusieurs sociétés expertes en développement mobile, dont InfleXsys.

« Nous avons rencontré plusieurs prestataires. Et finalement, notre choix s'est porté sur InfleXsys. En plus d'une bonne première impression, nous avons apprécié la capacité de réaction de ses équipes. Leurs connaissances Métier nous ont rassurés, de même que leurs réalisations antérieures, dont certaines étaient proches de notre besoin. »

Nous sommes alors en février. Un événement regroupant toute la force commerciale de bioMérieux va se dérouler début mai à Florence ; l'objectif est de saisir l'occasion pour présenter cette nouvelle offre de service et convaincre les commerciaux de la vendre.

Il nous est donc demandé de fournir dans ce court délai une première maquette animée de la solution. Du succès de cette présentation dépendra le lancement du développement de l'app.



La méthodologie

Le projet s'est donc découpé en 3 étapes :

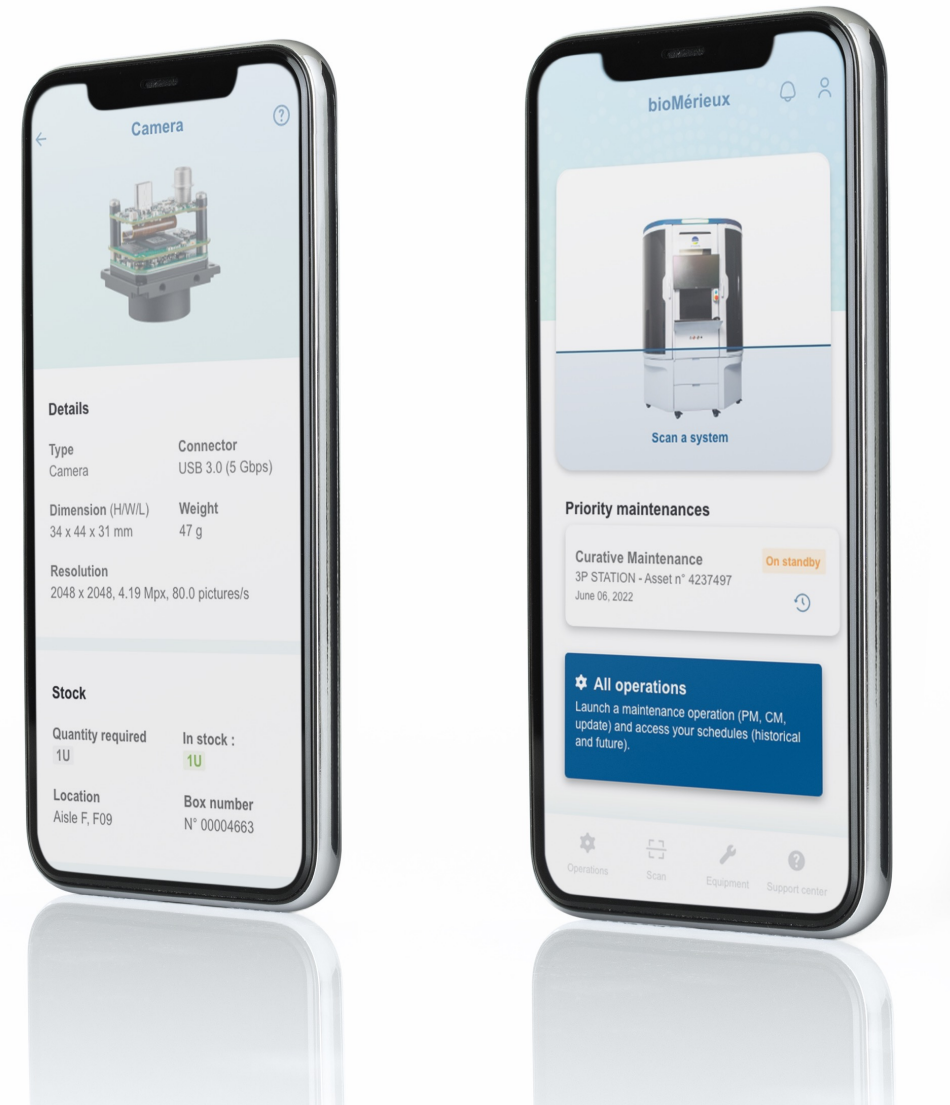
1. Réalisation d'une maquette animée

Une maquette de l'app mobile d'aide à la maintenance est conçue pour mettre en avant l'offre et évaluer son intérêt auprès de la force de vente et du management.

- Au cours d'une journée d'atelier de cadrage et de conception intégrant les futurs utilisateurs de l'app, l'information est validée et organisée. Cet atelier permet aussi de formaliser les flux utilisateurs et de concevoir l'arborescence de la solution.
- Un prototypage de la solution est ensuite réalisé par itérations successives. Des points hebdomadaires sont consacrés à la validation et la priorisation.
- Des wireframes, webdesigns et prototypes interactifs sont élaborés, respectant la charte de bioMérieux.
- In fine, un UI Kit est préparé.

Inflexsys livre dans les temps la maquette animée de l'app baptisée SELF ASSIST, accompagnée d'un backlog priorisé et d'un scénario de démo.

La présentation de l'app et du nouveau contrat de maintenance (baptisé Partnership) s'avère être un succès : les premiers retours enthousiastes déclenchent une attente et un bouche-à-oreille positif. J. Blaise et J. Moreau prennent alors la décision de porter le projet auprès de la Direction de bioMérieux, afin d'obtenir la décision d'investissement.



La méthodologie

2. Cadrage du projet global

Une fois la décision d'investissement obtenue sur la base d'un maquettage et d'un chiffrage de la solution, une pré étude technique est effectuée pour valider l'intégration d'une solution de scan dans l'appli.

Les spécifications et l'architecture de la solution sont définies et des études de faisabilité sont menées.

Enfin, les écrans de la solution sont déclinés. Une roadmap du projet global (V1, V2, V3...) est alors élaborée.

3. Développement d'une V1 de l'app

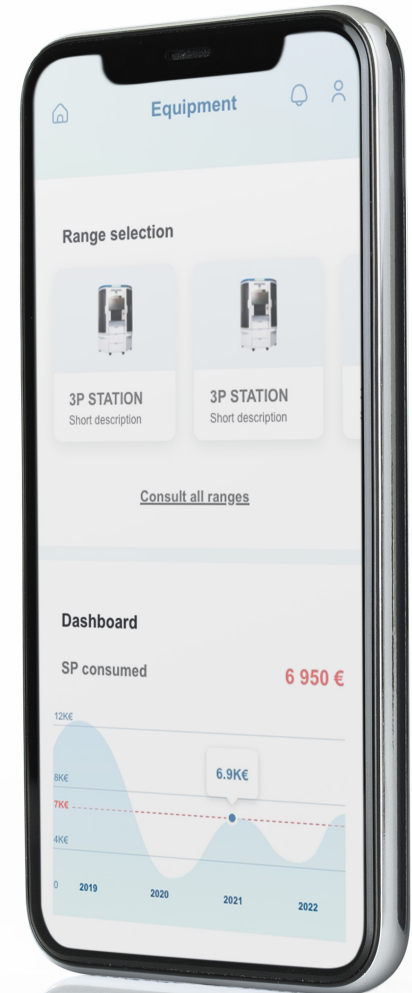
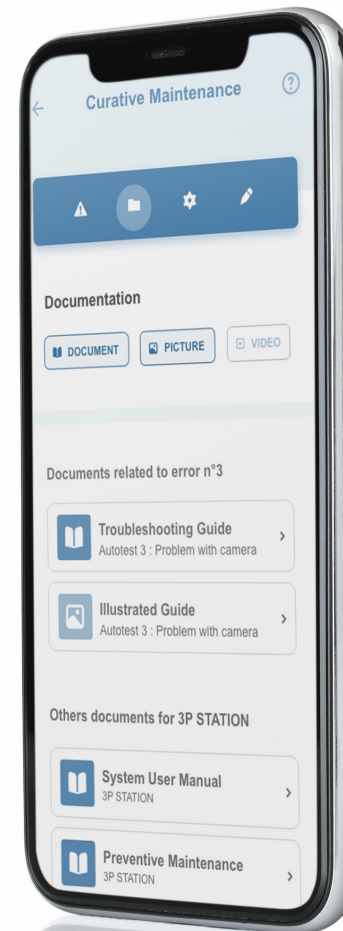
Le développement itératif d'une V1 de SELF ASSIST peut commencer, portant sur une première gamme d'instruments, ce qui va permettre de mesurer son intérêt directement auprès des clients.



L'application SELF ASSIST

Conception et développement d'une application d'aide au dépannage et à la maintenance, dotée des fonctionnalités suivantes :

- Pour chaque instrument, accès à la liste des opérations de maintenance préventive à réaliser (avec notification de rappel si la date est dépassée)
- Suivi de vérification des opérations de maintenance préventive
- Guide de réalisation des opérations de maintenance (check-list), mise à disposition de ressources nécessaires (documentations, vidéos...)
- Interrogation du stock pour vérifier la disponibilité de pièces de rechange et les commander
- Autotest pour diagnostiquer une panne
- Génération du rapport d'intervention envoyé à bioMérieux pour traçabilité



Bilan et évolutions

Une première évaluation de la solution par un client de bioMérieux ayant souscrit au contrat Partnership a lieu aux États-Unis à l'occasion d'une formation sur l'instrument concerné.

Le retour du client est positif : **« C'est la première fois que je vois quelque chose d'aussi abouti ! »**

Pour J. Blaise et J. Moreau, ces premiers résultats sont très prometteurs quant à l'adoption de la nouvelle offre. Un élargissement à d'autres gammes d'équipements est déjà prévu.

« Le projet s'est déroulé comme planifié, à quelques jours près ! Ce n'est pas si courant... ! » se réjouit Julien Moreau.

« C'est d'autant plus appréciable que, pour nous, c'était tout à fait nouveau. Je suis chef de projet dans mon domaine, mais je n'avais jamais travaillé en méthode Agile. Après une période d'adaptation à la méthode et au découpage en sprint, nous avons pu apprécier la réactivité et l'efficacité des équipes Inflexsys », ajoute Johann Blaise.



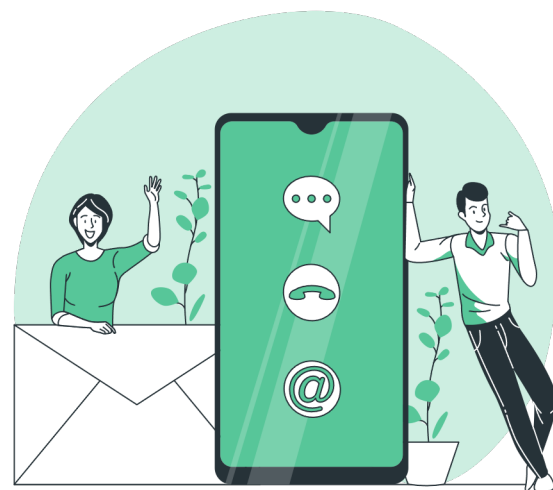
Contacts



InfleXsys

www.inflexsys.com

8 avenue de la Grande Semaine,
33700 Mérignac



Contact commercial

contact@inflexsys.com

Tél. 05 56 69 39 45