

BRISTOL-MYERS SQUIBB



Bristol-Myers Squibb es una empresa dedicada a los medicamentos y a los productos de salud cuyo objetivo es prolongar y mejorar la vida. Ocupa la 6ª posición mundial de los grupos farmacéuticos y la 5ª en Francia.

Francia es el primer mercado de BMS (Bristol-Myers Squibb) fuera de Estados Unidos con un volumen de negocios consolidado en 2002 de 1.225 millones de euros. BMS France tiene alrededor de 3.200 empleados.

NECESIDADES DE BMS Y ELECCIÓN DE WYSUFORMS

En el año 2003, el Departamento de Business Application Team E-net (rama de la informática europea) estaba buscando una solución completa para llevar a cabo encuestas, sondeos y auditorías en el seno del grupo. Hasta entonces el encargado de gestionar todas las encuestas era el Departamento de E-net (aplicación de herramientas de desarrollo específicas, cuestionarios en formato Word y gestión de datos).

Guillaume Famechon, jefe senior de proyecto del departamento declaró:

"Regularmente recibíamos solicitudes de diversos departamentos de BMS France, principalmente del Departamento de Comunicaciones, pero nos faltaban tiempo y recursos para poder atenderlos. Después de descartar la posibilidad de desarrollar una solución interna (el coste de personal y de tiempo era demasiado elevado) nos centramos en el software que había en el mercado".

Después de una primera experiencia piloto que tuvo lugar en verano con un software de la competencia, el Departamento de Informática de BMS eligió WysuForms.

Implantación de WysuForms

En el marco de su búsqueda de calidad, BMS France deseaba medir la satisfacción y las expectativas de los empleados del grupo en relación directa o indirecta con el Departamento de Compras.

Se llevó a cabo una primera encuesta, gestionada por WysuForms, con un panel de 700 personas. Esta encuesta Web totalmente anónima permitió al departamento obtener una imagen precisa de la satisfacción de los usuarios y de implantar las acciones necesarias para mejorar el servicio.

Además de los resultados obtenidos, WysuForms convenció tanto al personal objeto del sondeo como al departamento de Informática, debido a su sencillez de uso, su interfaz intuitiva, la riqueza de su diseño y sus posibilidades de análisis. La sociedad WysuForms ha desarrollado un extractor de datos basándose en las especificaciones del señor Famechon para suministrar las herramientas de Business Intelligence de la empresa.

Después de este primer intento conseguido, el Departamento de E-net ha multiplicado sus operaciones y ha aprovechado las nuevas funciones del programa. A finales de 2003, se implantó un formulario de registro en línea para un acontecimiento del departamento de Compras a escala europea. A principios de enero, se inició una encuesta de satisfacción del Departamento de Informática en Francia; el índice de respuestas superó claramente los índices de los 2 años anteriores.

El futuro de WysuForms en BMS

A partir de este éxito, el Departamento de Informática Inet se ha planteado nuevas aplicaciones de WysuForms para el futuro. Actualmente, el señor Famechon está formando al conjunto de sus colaboradores europeos en el uso del software, ya que encuestas como la encuesta informática que se llevó a cabo en Francia a principios de año tienen que extenderse, en una primera etapa, a Italia, Grecia y Turquía y, posteriormente, a Alemania, Inglaterra y España. ■