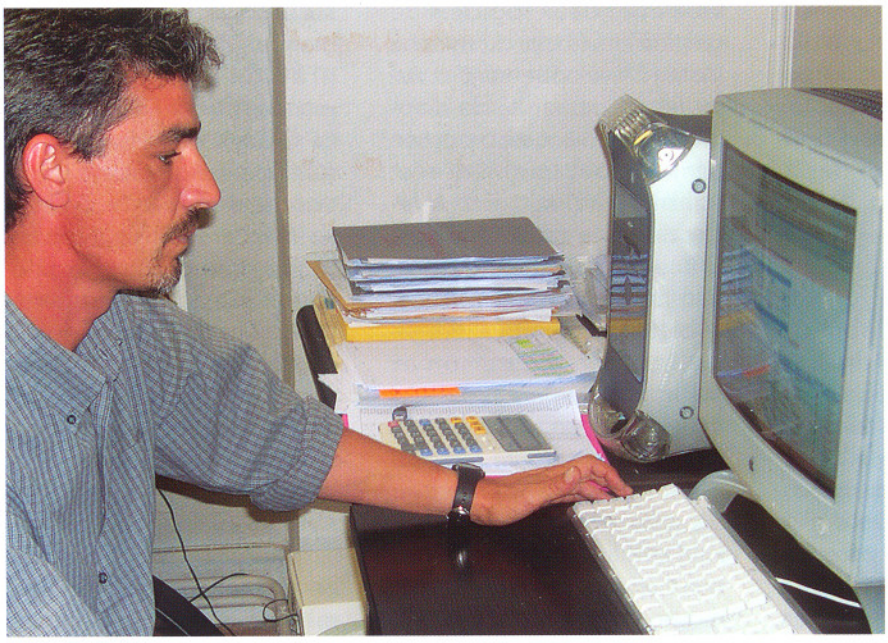
PRATIQUE

Diagdirect : le portail de commandes de l'industrie du diagnostic



Après un an de fonctionnement de Diagdirect, portail de passation de commandes à la disposition des LABM, nous avons rencontré un des fournisseurs adhérents et des biologistes utilisateurs qui nous ont confirmé l'intérêt majeur de cet outil, avec le seul regret du faible nombre d'adhérents, à ce jour.

Questions à Denis Ragus, responsable de l'administration des ventes et business France – Biomérieux, membre du GIE

Comment est né Diagdirect ?

Denis Ragu : Le Syndicat de l'industrie du diagnostic in vitro (SFRL) a constitué un Groupement d'intérêt économique (GIE), dédié au développement et à la gestion d'un portail de passation de commande pour l'ensemble des professionnels du diagnostic in vitro (laboratoires privés, publics, industrie pharmaceutique, ou agroalimentaire). Ce portail en ligne sur Internet est hébergé par Cegedim, société référente dans le domaine de l'échange de données informatisé (EDI). L'objectif était d'offrir aux biologistes, selon un protocole unique et standardisé, une interface avec chaque fournisseur adhérent pour la passation de leurs commandes. La présentation des écrans est la même, quel que soit le fournisseur, ceci permet à l'utilisateur de se retrouver facilement. Le LABM client s'identifie à l'ouverture par un login et un mot de passe, identiques pour tous les fournisseurs, il en est gestionnaire, ce qui garantit la confidentialité des informations. Chaque fournisseur conserve son propre système de fonctionnement interne à son service administration des ventes. À ce jour, le GIE regroupe 12 sociétés adhérentes (cf. page du site). L'objectif est d'offrir ainsi plus de services aux biologistes avec une grande simplicité et plus d'efficacité. C'est un gage de qualité dans le traitement des ordres, car il n'y a pas de double saisie des informations. Cet outil est gratuit pour les biologistes, avec des possibilités d'évolutions multiples.

Denis Ragu

Quelles sont les principales fonctionnalités de ce portail ?

DR : Sur la page d'accueil, toutes les fonctions liées aux commandes, disponibles 24 heures/24, sont en accès direct à partir du menu : consulter le catalogue fournisseur, saisir une commande, afficher les commandes en cours, utiliser une commande type, suivre les commandes pour leur traçabilité, suivre et modifier les abonnements. Les commandes peuvent être passées, soit à partir des références fournisseurs, soit par des commandes type prédéterminées (créées par l'utilisateur selon la nature de ses besoins et de son organisation), soit par abonnement. La praticabilité des commandes types est un atout majeur dans l'efficacité du site. Le biologiste peut passer en parallèle des commandes en ligne pour tous les fournisseurs adhérents, d'où un gain énorme de saisie de ses commandes et des sources d'erreurs de saisie évitées. Les catalogues des fournisseurs sont mis en ligne avec les prix tarifs. Néanmoins, les tarifs négociés et/ou l'appartenance à un groupement d'achats sont traités. Le biologiste peut ainsi valider, au moment de sa commande, les prix affichés, ce qui réduit sensiblement le nombre des litiges de facturation. À tout moment, le biologiste peut visualiser l'état de ses commandes et peut la suivre en direct, avec le nom du donneur d'ordres, le nom du fournisseur, les adresses de livraison et de facturation, la quantité, la date d'expédition, le numéro de lot et la date de péremption. Il connaît le statut de ses commandes : en attente d'émission, en attente de validation, envoyée, livrée, livrée partiellement… À réception de la commande chez le fournisseur, un bon d'expédition est envoyé dans la messagerie du client, avec toutes les informations nécessaires pour alimenter les stocks.

Diagdirect peut-il être interfacé avec un logiciel de gestion de la qualité, notamment des stocks ?

DR : Oui, Diagdirect est interfacé avec deux logiciels de gestion de stocks du marché (Astria Développement et Armure). La demande de réapprovisionnement est proposée par le logiciel, puis validée, et transmise à Diagdirect. À réception des marchandises, grâce au bon d'expédition transmis par voie électronique, le biologiste peut valider visuellement la livraison et mettre directement ses stocks à jour. Ceci est un point très fort car il évite toute ressaisie d'information, il permet au client de gérer par numéro de lot. Dans le cas de la certification, l'apport de la solution est reconnu.

Quelles sont les perspectives du GIE ?

DR : Aujourd'hui, nous sommes 12 fournisseurs et deux éditeurs de logiciels. Diagdirect gère une moyenne de 1 200 commandes par mois. Ceci correspond chez les membres adhérents à environ 5 % du chiffre d'affaires des commandes des laboratoires essentiellement privés.
Notre objectif est d'augmenter le nombre de fournisseurs adhérents, d'éviter l'utilisation aux biologistes de plusieurs systèmes de commandes et d'arriver à traiter près de 20 % des commandes d'ici à fin 2005.
Le GIE est ouvert à d'autres éditeurs de logiciels de gestion de stocks et nous souhaitons travailler avec les logiciels de gestion hospitalière. Ceci devra faire partie d'un nouveau challenge. Le développement de Diagdirect n'est pas terminé, nous aurons à envisager la dématérialisation de la facture, des règlements…
Avec la confiance des biologistes, nous devons ensemble, nous fournisseurs, mettre en commun nos imaginations pour offrir à nos clients des outils de services et améliorer notre productivité administrative, pour maintenir notre compétitivité.

Questions à Denis Dignan, responsable des achats du GIE Labo-Charentes

Pouvez-vous nous rappeler en quelques mots l'historique du GIE Labo-Charentes ?

Denis Dignan : Le GIE a été créé en 1984 par le Dr Claude Marotel. En 1990, il est passé à huit laboratoires pour lesquels je gérais les commandes et les appels d'offres auprès des fournisseurs. Aujourd'hui, le GIE comprend 29 laboratoires, réunis autour d'une centrale d'achats, pour environ 80 % des commandes. Toutes les commandes sont centralisées ici au laboratoire de Saint-Jean d'Angély, où sont stockés les produits avant d'être livrés aux différents laboratoires du GIE. Nous sommes équipés de réfrigérateurs et de congélateurs pour stocker les produits du GIE correspondant à environ un mois de fonctionnement. Nous commandons, soit pas abonnement avec des livraisons bimestrielles, soit par commandes directes. En 2003, nous avons réalisé 62000 lignes de ventes vers les laboratoires du GIE.

Comment êtes-vous organisé pour les commandes et les livraisons des LABM du GIE ?

DD : J'ai créé une base de données pour gérer les four-

Claude Marotel

nisseurs, les stocks (avec nos propres références) et les laboratoires. Je reçois, par fax le plus souvent, les commandes des laboratoires du GIE. Je les centralise pour ne passer qu'une commande par semaine et par fournisseur, en général en tout début de semaine. J'édite un bon de commande fournisseur à partir de la base de données, avec les prix négociés en début d'année. Jusqu'en fin 2003, je télécopiais ce bon de commande au fournisseur, avec tous les risques liés à ce mode de transmission ! À la livraison, tous les produits sont entrés en stocks avec les numéros de lot. J'édite ensuite un bon de livraison et une facture pour chaque laboratoire. Nous assurons nous-mêmes nos livraisons avec nos propres camionnettes. Aujourd'hui, le GIE Labo-Charentes est identifié, par Diagdirect, comme un seul client avec un login et un mot de passe uniques. Au lieu de télécopier le bon de commande au fournisseur, je le ressaisis dans Diagdirect, selon le protocole standardisé proposé, identique pour chaque fournisseur. Chaque ligne doit être validée, ce qui est un peu fastidieux étant donné le nombre important de lignes de commande par fournisseur (40 à 50 lignes en moyenne). Néanmoins, l'intérêt majeur de ce système est la prise en compte très rapide des commandes et la réduction des délais de livraison. Nous sommes généralement livrés au bout de 24, voire 48 heures au plus tard. Les procédés de traitement des commandes ont sans doute été améliorés parallèlement chez les fournisseurs : les bons de commande arrivent directement au service de préparation des commandes préparées ainsi plus rapidement. Dès le lendemain de la commande, je peux connaître l'état de la livraison (totale ou partielle) avec les numéros de lots. Pour les livraisons partielles, la date de réapprovisionnement du fournisseur n'est malheureusement pas encore mentionnée. La gestion de ces livraisons partielles est propre à chaque fournisseur. Diagdirect permet également de gérer les abonnements, avec, uniquement pour Biomérieux actuellement, la possibilité de modifier les quantités 48 heures avant la livraison programmée. Je peux récupérer également l'historique des commandes depuis le début (la 1re commande date du 28 mars 2003), soit 7 pages à raison de 30 commandes par page !

Denis Dignan

Vos premières impressions après un an de fonctionnement ?

DD : Globalement, Diagdirect permet un gain de temps significatif dans la prise de commande, grâce à une interface standardisée pour tous les fournisseurs. Ceci se traduit par des livraisons plus rapides. De nombreuses étapes ont été simplifiées, avec une traçabilité en temps réel du statut de la commande.

Dans sa version actuelle, Diagdirect ne permet de contrôler les commandes par fournisseur que par les prix affichés, calculés en fonction des quantités et des tarifs négociés. Étant donné les quantités commandées par le GIE, je dois être vigilant au niveau de leur saisie !

Nous attendons avec impatience l'arrivée d'autres fournisseurs comme Bayer Diagnostics et Pharmacia.

Par ailleurs, il serait souhaitable de pouvoir valider plusieurs lignes de commande à la fois, d'avoir un lien avec le site du fournisseur, un lien avec le produit commandé, voire un lien avec la fiche technique. La recherche d'un produit, à partir d'un catalogue fournisseur, peut être longue si la référence du produit n'est pas connue. Elle se fait essentiellement par désignation (selon la classification EDMA) ou par référence.

À partir d'un bon de commande unique, au nom de la centrale d'achats, il est possible d'avoir plusieurs points de livraison. Malgré cette option, nous préférons faire des commandes globales, pour deux ou trois mois, avec livraison des produits en un seul site. Chaque laboratoire gère un stock minimum dans ses réfrigérateurs et est livré une fois par semaine. Cette gestion permet d'assurer aux laboratoires un même numéro de lot pendant une période de temps.

Notre gestion de stocks est assurée par la base de données (CCMX Finance Administrations Des Ventes) qui génère des alertes en cas de seuil minimum pour un produit en stock. Le logiciel de cette base de données n'étant pas compatible avec Diagdirect, il n'est donc pas possible d'exporter la commande générée dans Diagdirect, la saisie reste encore manuelle ! Pour améliorer cette étape de prise de commande et réduire au maximum les saisies manuelles, nous sommes en train de rénover le site Internet reliant tous les laboratoires.

FM