



« Rétrospectivement, je pense que le succès de notre niveau de réactivité et de notre analyse des exigences est dû en grande part à MindView. »

- McKesson, Responsable IT

MCKESSON

Société

McKesson

Industrie

Santé

Siège

One Post Street
San Francisco, CA 94104
Etats-Unis

Résumé

McKesson a pour mission de livrer les produits pharmaceutiques indispensables, le matériel médical et les technologies informatiques nécessaires pour permettre aux acteurs de l'industrie de la santé d'améliorer en permanence la qualité et la sûreté des soins qu'ils fournissent à leurs patients.

L'emploi de MindView pour gérer plus de 600 projets allant de 50,000 dollars à plusieurs millions de dollars



Le contexte

Fondée en 1833 et actuellement classée à la 15ème place de la liste Fortune 500, La société McKesson aide les professionnels du secteur de la santé à améliorer leurs services et la qualité des soins qu'ils fournissent à leurs patients. En tant que distributeur pharmaceutique et entreprise de technologies informatiques dédiée au secteur de la santé, McKesson produit des systèmes conçus pour la gestion du matériel médical, le déroulement des processus cliniques, la gestion des cabinets médicaux, l'automatisation des transactions pharmaceutiques et la gestion des soins. La société distribue des produits pharmaceutiques indispensables, des équipements médicaux et des solutions informatiques dédiées au marché de la santé qui ont une influence sur le quotidien des patients dans tous les domaines liés à la santé. La richesse et l'envergure de l'offre de la société en termes de produits et de services, alliées à une taille de clientèle la plus importante de l'industrie de la santé, donnent à McKesson une position inégalée pour répondre aux besoins de ses clients. Les produits et services de McKesson favorisent l'évolution du secteur de la santé en améliorant la qualité des soins, en éliminant les erreurs, en réduisant les coûts superflus, en synthétisant l'information destinée aux praticiens, en optimisant les flux de travail du personnel infirmier et en libérant les pharmaciens pour leur permettre de conseiller leurs patients.

« Je me suis servi de MindView pour documenter, inventorier et analyser les différents éléments moteurs du projet à l'aide d'une mind map classique. »

Le défi

La structure commerciale du service informatique de McKesson est vaste et complexe. Notre portfolio comprend régulièrement plus de 600 projets actifs, avec des budgets allant de 50,000 dollars à plusieurs millions de dollars. Ces projets sont initiés via divers canaux, mais l'approche la plus courante est la soumission d'une requête commerciale de la part de l'un de nos multiples clients internes et partenaires clés au travers de nos 13 unités opérationnelles. Chacun des membres de notre équipe de plus de quarante chefs de projet, détenant tous les certifications PMP et ITIL, peut être amené à analyser ces requêtes et à les découper en leurs divers composants, à dégager les enjeux commerciaux déterminants et à identifier les exigences techniques essentielles pour aider les ingénieurs à élaborer leurs estimations, le tout dans un temps souvent très limité. Une des requêtes récentes dont je me suis occupé concernait la modernisation d'un système téléphonique de deux grands sites, de façon à ce que les appels entrants des clients soient transférés sans heurts entre les différents services de ces sites, en fonction de nombreux facteurs tels le moment de la journée, l'identité de l'appelant, la disponibilité du personnel, leurs aptitudes et ainsi de suite. Le système devait aussi permettre aux utilisateurs de se connecter au système à distance pour assurer le télétravail.

La solution

Je me suis servi de MindView pour documenter, inventorier et analyser les différents éléments moteurs du projet à l'aide d'une mind map classique. Ensuite, j'ai utilisé la vue Organigramme pour décomposer les tâches requises et dégager les exigences techniques essentielles requises pour préparer une évaluation précise. Le logiciel m'a aussi permis d'établir des liens entre les différents lots de travail, de façon à mettre en évidence les interdépendances, et à identifier les lots manquants susceptibles d'affecter la fiabilité de l'évaluation. Au final, le projet a été livré exactement à la date prévue, en répondant à 100 % aux exigences initiales, et a été mis en œuvre avec succès au premier essai, à un coût légèrement inférieur au budget annoncé. A elles seules, ces caractéristiques en font le projet le plus réussi sur la soixantaine de projets que j'ai mis en œuvre au cours de mes cinq années chez McKesson. Rétrospectivement, je pense que le succès de notre niveau de réactivité et de notre analyse des exigences est dû en grande part à MindView.