

*Lilly*



## **UNIS POUR UN SERVICE SANS FAILLE**

### **Lilly : 125 ans de croissance par l'innovation**

11<sup>ème</sup> groupe pharmaceutique mondial, Lilly base son développement sur la découverte de médicaments novateurs : de la première production industrielle d'insuline en 1923 à la mise au point de produits issus du génie génétique, l'entreprise a pour volonté de commercialiser des produits qui sont les premiers ou les meilleurs de leur classe thérapeutique. Employant 44 000 personnes dans le monde, et présent dans plus de 150 pays, Lilly possède 20 sites de production et 9 centres de recherche et développement sur les 5 continents.

A Fegersheim, tout à côté de Strasbourg, le centre de production construit il y a plus de 35 ans, est devenu l'un des sites industriels majeurs de Lilly, grâce à des investissements continus, destinés à répondre à la demande des marchés pour des produits qui sauvent des vies, tels que l'insuline des anti-cancéreux, notamment.

### **MICROMEDIA et Lilly à Fegersheim : une collaboration ancienne**

La production pharmaceutique est soumise à un ensemble de règles qui ne supportent aucun manquement, dans un environnement où conformité et contrôle de la conformité sont draconiens. Depuis 1997, période correspondant aux prémices de Micromedia, Lilly

France et Micromedia collaborent dans le domaine de la télésurveillance de la fourniture de fluides et d'énergie. Dans l'environnement pharmaceutique très normatif, l'objectif de ce travail en commun est celui d'une fourniture sans faille des fluides et de l'énergie indispensables à la bonne marche de la production de médicaments injectables.

Cette continuité du service nécessite un système d'astreinte pour lequel le produit Alert, de la société Micromedia a largement fait ses preuves depuis plus de 7 ans, dans sa version 3.3. En 2004, une nouvelle étape est franchie dans la relation entre Lilly et son fournisseur Micromedia, avec le projet « Serveur Alert Site », qui vise à faire de Alert un standard : *« L'objectif est de remplacer le système existant " par un système site partageable par plusieurs équipes d'astreinte liées à des entités différentes (Energies, les Zones de Production et les Laboratoires, ...). »*

Pour le moment, Alert est focalisé sur la gestion des énergies. Le système est dédié à la surveillance de la production des énergies primaires de l'entreprise. Ces énergies brutes font fonctionner le process industriel : électricité, vapeur industrielle, eau glacée, préparation d'air de différentes qualités. Les installations de climatisation des zones de bureau sont également surveillées par ALERT. Les appels sur la production d'air stérile intervenant dans la fabrication de médicaments sont envisagés par la suite dans une seconde phase. Les équipements veillés sont les tours aéro-réfrigérantes, les chaudières et les eaux usées. La veille est essentiellement liée à des contraintes réglementaires.

Alert est installé en mode serveur dans des conditions de sécurisation maximum : la licence principale est doublée d'une redondance dans des locaux différents pour minimiser les risques en cas de destruction. Les deux lignes téléphoniques sont également séparées.

Quand Lilly France a décidé d'acquérir le système Alert, Lilly France a rédigé un « cahier des charges » des spécifications utilisateurs pour formuler ses attentes vis-à-vis du système. Une étude de marché à l'échelle internationale fut réalisée pour identifier le produit le plus adéquat. Plusieurs produits répondant potentiellement aux attentes de Lilly France ont été sélectionnés, puis examinés, mis en concurrence dans le filtre des critères pointus de Lilly France. Alert fut le lauréat retenu à l'issue de ces performances comparées. Il s'est distingué notamment par son ouverture, sa facilité d'intégration aux logiciels de supervision par l'intermédiaire d'OPC et net DDE.

Alert fonctionne en synergie avec le superviseur Intouch de Wonderware, commercialisé en France par Factory Systemes. Le produit RSView de Rockwell Automation est également intégré dans le système de surveillance.

## **Alert : La configuration idéale**

Lilly France a identifié 1500 variables potentielles. Néanmoins l'objectif reste de définir des priorités afin de restreindre le volume à l'essentiel. Le nombre a donc été circonscrit à 300/400 utilisations permettant de couvrir les alarmes majeures. Alert traite des variables telles que la pression, le débit, la quantité des eaux usées rejetées, la température, les taux de gaz carbonique, oxygène et soufre, le pH de l'eau.

Les alarmes sont classées a priori dans la supervision et cette hiérarchie est retransmise à Alert. Elles sont aussi réparties et utilisées en fonction des personnes présentes sur le site. La personne d'astreinte est équipée d'un portable qui sera le vecteur des alarmes à gérer.

Une personne par service est chargée de gérer le planning des personnes d'astreinte. Le processus intègre 5 services, chaque unité d'exploitation étant composée d'environ 6 personnes.

En cas d'alarme, les alarmes sont transmises par message vocal et/ou SMS selon le degré d'urgence du message : Vocal + SMS si c'est extrêmement urgent, uniquement vocal, pour un degré d'urgence inférieur.

La synthèse vocale récupère de la supervision le contenu du message, la nature de l'alarme et le convertit ensuite en message vocal.

La prise en compte du message se fait par téléphone portable. L'alarme peut nécessiter la présence sur site/sur machine ou peut aussi être désactivée par PC à distance.

Si l'alarme n'est pas acquittée, le cycle d'appel enclenche les étapes suivantes :

- rappel 3 fois toutes les 2 minutes
- sinon appel vers un numéro de repli
- sinon vers un autre numéro de repli
- et ainsi de suite

L'exploitation plus poussée du journal récapitulatif des alarmes et de leur traitement fait partie des axes de développements futurs.

## **Alert : un système pérenne et adaptable, un service irréprochable**

L'une des grandes forces d'Alert réside dans sa facilité d'intégration aussi bien pour le système que pour l'utilisateur. L'utilisateur n'a pas besoin de suivre une formation poussée pour réussir à maîtriser le logiciel. L'exploitation et l'utilisation sont simples. Lilly France apprécie chez Alert son profil de système industriel natif, avec un moteur d'alarme intégré. Ils ont aussi été sensibles au fait que Alert fonctionne bien sous Windows. Le produit offre une large évolutivité grâce à son ouverture OPC.

Au delà des qualités intrinsèques du produit, Lilly France attache de l'importance à la prestation globale dans laquelle le produit s'inscrit. Ainsi, la qualité du support a autant contribué à faire la différence que le produit lui-même; aussi bien pour la prise en compte des modifications que pour l'analyse des besoins.

Ainsi, l'écoute et la disponibilité constituent un apport humain qui a fait significativement pencher la balance même si le produit en lui-même était déjà favorablement accueilli.

La confiance accordée par Lilly France repose aussi sur les garanties de pérennité d'Alert. Cette confiance éprouvée et renouvelée depuis maintenant 7 ans est le terreau sur lequel se développent les projets Alert fructueux et évolutifs.