



Les fournisseurs de  
technologie peuvent-ils  
*s'asseoir à la table des promoteurs ?*

---

**Série de partage des connaissances**

# Les fournisseurs de technologie peuvent-ils s'asseoir à la table des promoteurs ?

## *Le pouvoir de la résolution des problèmes de RTSM dans votre équipe*

Vous passez énormément de temps à évaluer les fournisseurs de technologies par le biais de RFI, de projets pilotes et de présentations des capacités. Non seulement la technologie doit répondre à vos besoins, mais vous devez également prendre des décisions basées sur la confiance et la valeur de la future relation. En résumé, la décision peut peser en faveur d'une personne avec laquelle votre équipe pourrait travailler.

Compte tenu de l'importance de cette relation pour le succès de vos études, votre gestionnaire de projet (GP) doit-il participer aux décisions et à la stratégie en matière d'essais ?

**Tout à fait.** Cependant, le gestionnaire de projet affecté à votre compte n'est peut-être pas la personne que vous avez rencontrée au cours du processus de sélection (et avec laquelle vous étiez si enthousiaste à l'idée de travailler !) et, pire encore, il n'a peut-être pas l'expertise nécessaire pour participer à ces décisions.

**Laissez-moi vous expliquer.** Un rôle typique de gestionnaire de projet chez un fournisseur de technologie n'est pas forcément une personne très expérimentée. Elle peut avoir des connaissances limitées sur les essais cliniques et/ou sur les complexités résolues par les solutions de randomisation and trial supply management (RTSM). Les solutions RTSM sont sans doute les plus complexes et les plus critiques des

systèmes informatiques pour les essais cliniques. Elles permettent aux sites de distribuer des médicaments aux patients, tout manquement peut donc avoir des conséquences importantes. Dans ce cas, pourquoi ces rôles sont-ils confiés à des gestionnaires de projets qui manquent d'expérience dans le secteur ?

D'après mon expérience, ce n'est pas que le travail n'est pas fait. Cela crée cependant deux problèmes. D'une part, cela favorise une culture « des cases à cocher ». Les gestionnaires de projet sont responsables du suivi d'une immense quantité de données, d'autant plus que le secteur est en constante évolution. En conséquence, les tâches sont accomplies selon les procédures de l'entreprise, sans regard critique sur l'amélioration des processus. Personne ne formule de suggestions et de solutions à partir d'expériences passées. La bonne nouvelle est que le client a toujours raison. La mauvaise nouvelle, c'est qu'il n'y a jamais de dialogue pour proposer de nouvelles idées.

Deuxièmement, tout problème doit être transmis à l'échelon supérieur de l'organisation et les solutions doivent être transmises au personnel en contact avec le client. Les réponses à des questions simples prennent plus de temps que nécessaire, et cela compromet la réactivité du fournisseur vis-à-vis du client.

## Les fournisseurs de technologie **peuvent-ils s'asseoir à la table des promoteurs ?**

“ ——— ”

*[Les GP] doivent être capables de s'adapter à un secteur complexe et en constante évolution en **recevant, analysant et traitant de nouvelles informations**, tout en mettant à profit leur expertise pour **conseiller le client sur la meilleure voie à suivre.***

————— ”

# Les fournisseurs de technologie **peuvent-ils s'asseoir à la table des promoteurs ?**

“ —————

*Quel changement faut-il opérer pour changer ce paradigme ? Le gestionnaire de projet doit-il être un prolongement de votre équipe d'essai plutôt qu'un gardien de l'accès à des dirigeants plus expérimentés ?*

**Il y a deux réponses à ces questions.**

————— ”

## 1) Redéfinir le rôle du GP

Au lieu d'être un rôle junior, les GP (ou, comme nous aimons les appeler, les responsables des services clients) devraient être des experts de RTSM ayant des années d'expérience dans le secteur, et directement issus des organisations des promoteurs. Ils doivent apporter leurs connaissances, leurs idées et leurs solutions. Ceci est particulièrement important lors de la construction du système. Avec des systèmes 100 % configurables, les choix de conception sont très nombreux. Il est essentiel de travailler avec quelqu'un qui comprend bien le déroulement d'un essai clinique, pour pouvoir donner des conseils sur les paramètres de conception. Il s'agit de résoudre des problèmes et de conseiller, et non de cocher des cases. Ils doivent se sentir concernés et responsables de la recherche de solutions.

## 2) Appliquer les principes agiles à la livraison des logiciels RTSM

Une fois l'équipe d'experts en services à la clientèle mise en place, celle-ci doit se concentrer sur ce qui apporte une valeur ajoutée, afin de permettre la mise en place de systèmes de meilleure qualité. Ils doivent être capables de s'adapter à un secteur complexe et en constante évolution en recevant, en analysant et en traitant de nouvelles informations, tout en tirant parti de leur expertise pour conseiller le client sur la meilleure voie à suivre.

## Les fournisseurs de technologie **peuvent-ils s'asseoir à la table des promoteurs ?**

Réaliser des projets plus rapidement et plus souvent renforce la communication entre le fournisseur et le promoteur. Le client fournit continuellement des informations pour affiner le RTSM et, de la même manière, le fournisseur fournit un retour d'information.

Commencez par une équipe d'experts. Ajoutez le souci de la communication et d'une livraison agile pour obtenir une équipe de services capable de résoudre les problèmes inattendus. À ce moment, il est intéressant de les convier à la table des promoteurs.

“ ———

***La bonne nouvelle est que le client a toujours raison.** La mauvaise nouvelle, c'est qu'il n'y a jamais de dialogue pour proposer de nouvelles idées.*

————— ”

# 5 qualités clés de votre responsable des services à la clientèle (RSC)

Questions à se poser avant de les intégrer à votre équipe

1

## DISPONIBILITÉ

Votre RSC est-il joignable en cas de problème ?

2

## CONSEILLER

Votre RSC est-il en mesure de vous conseiller sur les choix de conception du système et leur impact sur l'exécution de l'étude ?

3

## FLEXIBILITÉ

Votre RSC peut-il s'adapter rapidement à de nouvelles informations ou à des modifications de protocole, et vous conseiller sur une nouvelle voie à suivre ?

4

## RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Votre RSC est-il habilité à résoudre des problèmes inattendus ou doit-il passer par plusieurs niveaux de validation interne avant de proposer une solution ?

5

## RESPONSABLE

Votre RSC se sent-il impliqué dans le succès de votre étude ?

# Voici **Kathleen Greenough**



## À propos de l'auteur

**Directrice des solutions clients** chez 4G Clinical, Kathleen Greenough compte 16 ans d'expérience dans le secteur des sciences de la vie à son actif et a exercé dans les domaines des opérations cliniques, de la finance et de l'informatique. Son large éventail de compétences en matière de déploiement de solutions comprend les systèmes RTSM et CTMS, les outils d'évaluation des coûts des essais, les suites financières OLAP et la planification du recrutement des patients.

Kathleen a également passé de nombreuses années en tant que planificatrice et analyste financière clinique dans une grande société de biotechnologie à Cambridge (Massachusetts), ce qui lui a permis d'acquérir une compréhension vaste et approfondie des défis inhérents au développement clinique. Spécialisée dans la mise en place de solutions logicielles, Kathleen intervient fréquemment dans les conférences du secteur. Elle se trouve dans son élément lorsqu'elle travaille à faciliter la mise en place de solutions perspicaces et réellement utiles pour une communauté d'utilisateurs.

*Vous souhaitez en savoir plus ?*  
**Explorez notre centre de ressources**

*Vous avez des questions ?*  
**Contactez-nous dès aujourd'hui, nous nous ferons un plaisir d'y répondre.**

# À propos de **4G Clinical**

*Nous réduisons le temps nécessaire à la commercialisation des médicaments vitaux en fournissant des capacités RTSM validées et facilement extensibles aux entreprises pharmaceutiques et aux CRO plus rapidement que quiconque dans le monde.*

Un seul objectif motive la société 4G Clinical : fournir plus rapidement des médicaments essentiels à ceux qui en ont besoin. Chez 4G Clinical, nous croyons fermement que le moyen d'accélérer la recherche clinique consiste à métamorphoser la réalisation des essais. C'est pourquoi nous avons révolutionné de fond en comble la gestion de la randomisation et de l'approvisionnement pour les essais cliniques (Randomization and Trial Supply Management, RTSM) ainsi que les capacités et les services de prévision de l'approvisionnement.

4G Clinical s'engage à aider les promoteurs et les CRO à suivre la science, où qu'elle mène, aussi rapidement et aussi sûrement que possible. Nous ne découvrirons pas le prochain composé novateur en laboratoire, mais nous apportons notre contribution en tirant parti de notre vaste expérience et de nos innovations technologiques pour accélérer et faciliter les essais cliniques.

## Prancer RTSM®

*Notre RTSM, 100 % configurable et flexible, est conçu pour les essais cliniques d'aujourd'hui et de demain.*

**La plateforme RTSM de 4G, Prancer RTSM®**, utilise le Natural Language Processing (NLP) ainsi que des fonctionnalités intégrées de prévision et de gestion des fournitures cliniques pour réduire les délais de développement, augmenter l'efficacité opérationnelle et offrir une qualité exceptionnelle.





Fournir *plus rapidement* des médicaments essentiels à ceux qui en ont besoin.

[4gclinical.eu](https://4gclinical.eu)