

## Étude de cas : Dalton Pharma Services

**L'entreprise Dalton Pharma stimule la productivité et son service à la clientèle dans le cadre de son acquisition en confiant ses services TI à Ricoh.**

### À propos du client

Dalton Pharma est une organisation de fabrication et de recherche contractuelle (CDMO, contract research and manufacture organization) établie à Toronto, au Canada. Depuis plus de 30 ans, les services de CDMO de l'entreprise incluent la recherche sur les médicaments, le développement de procédures et de formulations, la synthèse chimique personnalisée, la fabrication d'ingrédients pharmaceutiques actifs et le conditionnement aseptique selon les bonnes pratiques de fabrication actuelles (CGMP). Dalton Pharma aspire à offrir des médicaments de qualité en temps utile à l'échelle mondiale, en respectant rigoureusement le Règlement sanitaire international.

Les opérations de Dalton sont guidées par sa mission visant à être utile pour le monde entier en étant la ressource par excellence en matière de développement et de fabrication de médicaments.

### Défis

- Son acquisition, en 2020, a imposé des exigences d'affaires imprévues;
- Sa petite équipe TI n'est formée que de deux employés à temps plein offrant le soutien TI sur site;
- Ses affaires sont fortement réglementées par les audits de la Food and Drug Administration (FDA) et de Santé Canada;
- Tout au long de l'année, l'entreprise gère de multiples projets complexes pour ses clients en tant qu'important fournisseur de services CDMO pour des entreprises pharmaceutiques majeures.



**« Pendant que nous nous affairons à faire croître notre entreprise, il est important que notre fournisseur de services gérés se montre souple et bien informé afin de nous aider à prendre les meilleures décisions pour notre organisation. »**

— Dr. Jixing Wang, président et directeur des opérations chez Dalton Pharma

L'entreprise Dalton Pharma a entamé un parcours de croissance rapide en 2015 alors qu'elle a agrandi ses installations physiques et obtenu plus de contrats. Il s'agissait d'une occasion de réévaluer son infrastructure et son équipement TI désuets. Avant de s'associer à Ricoh, l'entreprise avait une petite équipe TI, composée de deux employés à temps plein, responsable de répondre aux besoins quotidiens en matière de TI.

Malgré tout, l'entreprise a vite constaté les avantages de faire appel à un fournisseur de services complets pour la modernisation de son infrastructure TI globale. De plus, puisque l'entreprise Dalton Pharma a été acquise par une société pharmaceutique japonaise en mars 2020, elle souhaitait s'associer à une partenaire détenant une vaste gamme de compétences TI lui permettant de répondre à ses besoins grandissants en matière de cybersécurité, d'agrandissement de bureaux et de mises à niveau d'équipement et de logiciels. Son infrastructure devait également être actualisée afin d'être plus conviviale et plus fiable pour le personnel hybride et à distance. Pour l'entreprise, les audits réglementaires et la cybersécurité était un enjeu majeur.

Souhaitant surtout produire rapidement des médicaments pouvant changer des vies et obtenir les solutions novatrices nécessaires à cette production, l'entreprise cherchait un partenaire de services TI gérés souple et informé détenant de l'expérience et de l'expertise pour soutenir la croissance de l'entreprise et anticiper ses besoins futurs.

## Solutions

- Soutien entièrement géré à distance et sur site (100 heures par semaine);
- Mises à niveau de l'équipement et des logiciels;
- Extension du réseau vers le deuxième bureau;
- Audits TI conformes aux exigences de Santé Canada, de la FDA et de HIPPA;
- Formation et services à l'égard de la cybersécurité ainsi qu'adoption de l'authentification multifacteur.

**« Désormais, notre organisation peut entreprendre de plus grandes initiatives en ayant l'esprit tranquille puisqu'elle est soutenue par Ricoh, son précieux partenaire. »**

— Dr. Jixing Wang, président et directeur des opérations chez Dalton Pharma

Depuis 2018, Ricoh collabore étroitement avec Dalton Pharma pour la soutenir, notamment dans le cadre d'une acquisition majeure et face aux défis du monde en constante évolution.

Nous avons commencé par la modernisation de son équipement et de ses logiciels grâce à des solutions novatrices qui ont mis son infrastructure à l'épreuve de l'avenir. L'entreprise exploite désormais des solutions infonuagiques qui lui permettent de soutenir son personnel hybride et à distance. Lors de l'ouverture du deuxième bureau de Dalton Pharma, Ricoh s'est assuré que le réseau en place était synchronisé à celui de son siège social. Des membres de notre équipe contribuent également à répondre aux besoins quotidiens en matière de TI sur site et à distance.

Ricoh a permis à Dalton Pharma de garder une longueur d'avance en matière de cyberrisques grâce à l'adoption de l'authentification multifacteur et à des formations de sensibilisation à la sécurité, mais également en lui offrant des services gérés qui mettent l'accent sur les réglementations de la FDA et de Santé Canada.

## Résultats

- Services TI sur site entièrement gérés par Ricoh;
- Conformité simplifiée au Canada et à l'échelle mondiale;
- Accès facile et rapide à divers experts en la matière (à l'égard du réseau, du nuage, des sauvegardes de données, etc.);
- Amélioration continue de la cybersécurité.

L'entreprise Dalton Pharma fait confiance à Ricoh pour mettre en place de l'équipement et des logiciels de fine pointe, mais aussi pour prévoir ses besoins évolutifs. Ricoh est en constante communication avec la direction et le personnel de Dalton Pharma, ce qui lui permet de s'assurer que l'entreprise connaît les diverses solutions lui permettant de demeurer concurrentielle au sein du marché pharmaceutique à l'échelle mondiale.

Nos équipes, sur site et dans l'ombre, offrent un soutien fiable et agile à Dalton Pharma, alors que cette dernière continue de rehausser son offre. Maintenant que ses fondations sont solides en matière de TI, l'entreprise peut dédier plus de temps et de ressources à ses activités principales, c'est-à-dire à la fabrication de médicaments pouvant sauver des vies.

**Découvrez-en davantage sur les façons dont [nos services TI gérés](#) peuvent répondre aux besoins de votre entreprise.**