

La A&D Pharma

medicamentul CA de la SolvIT Networks relaxează departamentul IT

Pe piața farmaceutică din România, cutremurată de multe schimbări și propuneri legislative din partea autorităților, există o concurență acerbă. În luptă va învinge cel care dispune de instrumentele care să-l sprijine în gestionarea datelor despre clienți, produse, să administreze eficient stocurile, să rezolve orice incident în cel mai scurt timp, pentru că ineficiența întotdeauna duce la pierderi.

Adaptându-se condițiilor mereu în schimbare, managementul IT, având un rol cheie în desfășurarea afacerii, trebuie să lucreze organizat, să livreze întotdeauna un nivel ridicat al serviciului către clienți, parteneri și angajați, să administreze aplicații critice, în paralel cu reducerea costurilor și exploatarea optimă a resurselor.

Pentru departamentul IT, gigantul farmaceutic A&D Pharma a apelat la o soluție Computer Associates din familia Unicenter Service Management – Unicenter ServicePlus Service Desk, implementată de SolvIT Networks.

„Unicenter ServicePlus Service Desk este o aplicație helpdesk inteligentă, care urmărește întregul proces de rezolvare a unei cereri de suport din momentul în care aceasta apare în sistem până în momentul solutionării. Aplicația, cu o paletă largă de instrumente, ajută organizația să minimizeze timpii morți, să maximizeze nivelul calității serviciului și să crească satisfacția clientului.

Astfel utilizatorii din sistem, accesează aplicația folosind interfața web, sau apelează operatorul telefonic, anunțând problema apărută, pe care sistemul o alocă automat analiștilor dedicați aceluși tip de problema.

Tratarea oricărei probleme pe care utilizatorul o întâmpină, se face ținând cont de

un SLA (Service Level Agreement), workflow-ul de rezolvare având la bază metodologia ITIL (Information Technology Infrastructure Library)”, ne-a declarat **Radu Baniță**, Technical Manager - SolvIT Networks.

Aplicația Unicenter ServicePlus Service Desk:

- Asigură modelarea fluxului de informații și cererilor care vin la departamentul IT, având la bază metodologia ITIL, best practice-urile fiind orientate în beneficiul companiei care își implementează acest tip de soluție. Altfel spus, pașii ar fi: utilizatorul raportează o problemă, operatorul înregistrează problema în sistem, iar aceasta este asignată unui analist spre rezolvare.
- Urmărește, modelează, asigură trasabilitatea (fie prin telefon, fie prin e-mail) unei cereri de suport din momentul când se înregistrează în sistem până când acesta este rezolvată.



- Asigură transparența cu utilizatorul, oferind o cale de comunicare permanentă cu acesta având posibilitatea să urmărească progresul cererii, indiferent de durata procesului de soluționare (ore, zile).
- Asigură ulterior raportarea oferind posibilitatea de a modela pe departamente costul suportului IT structurându-l pe centre de cost.
- Poate fi integrată cu alte aplicații de la Computer Associates sau furnizate de alți vendori. Astfel aplicația are posibilitatea de a fi integrată cu soluții de network monitoring, asset management și alte soluții de management a infrastructurii IT, realizând o soluție integrată, care să acopere global nevoile unui centru de suport care gestionează o infrastructură IT medie-mare.

Astfel Unicenter ServicePlus Service Desk, lider mondial în categoria ei, o soluție complexă și în același timp surprinzător

de flexibilă, a permis adaptarea la nevoile specifice infrastructurii eterogene a A&D Pharma, asigurând automatizarea proceselor din cadrul departamentului IT.

Soft pentru un lider

Softul răspunde nevoii unui lider de piață precum A&D Pharma, format din rețeaua de farmacii Sensiblu și distribuitorul Mediplus. Cifra de afaceri a grupului a depășit la sfârșitul lui 2004 suma de 190 milioane Euro.

A&D Pharma este o companie care caută să dezvolte în permanență cele mai bune soluții pentru sistemul informatic din cadrul companiei.

Sensiblu are acoperire națională având 124 de farmacii în peste 40 de orașe. Cei 1300 de angajați ai companiei asigură servicii pentru o medie de aproximativ 800.000 de clienți și pacienți în fiecare lună.

Sensiblu a demarat 2 proiecte unice și extrem de importante pentru business-ul de retail farmaceutic, investind peste 300.000 Euro în soluția CRM pentru un proiect complex de fidelizare a pacienților și clienților din farmacii, precum și dotarea cosmeticienelor cu palm top-uri ce permit vânzarea produselor cosmetice și dermato-cosmetice direct de la raft.

Distribuitorul de medicamente Mediplus are o rețea de 12 depozite și 3 birouri teritoriale la nivelul întregii țări.

Mediplus are 900 angajați, grupați în trei departamente (OTC, Pharma – spitale și farmacii, Generice) și deservește aproximativ 3000 clienți. În anul 2004, Mediplus a investit 300.000 Euro în proiectul de dotare a agenților din teren cu tablet PC-uri. În paralel cu aceste proiecte se investește în permanență achiziționarea de echipamente performante, care să permită și să susțină soluțiile de comunicare și gestionare a informațiilor.

Planurile pentru viitorul apropiat sunt la fel de ambițioase, menite să susțină obiectivele grupului de a-și menține poziția de lider în distribuție și retail farmaceutic.

Este de la sine înțeles că o companie de acest nivel, care angajează bugete deloc neglijabile în dezvoltare, nu își poate permite afectarea afacerilor printr-o indisponibilitate a unei componente a sistemului informatic peste parametrii stabiliți în SLA.

Dintre beneficiile aduse de soluția CA pentru business amintim controlul costurilor având garanția unei încărcări optime

pe angajat, rezolvarea eficientă și în cel mai scurt timp a problemelor pentru a micșora impactul acestora în procesele de business și raportarea extensivă care asigură un management proactiv al resurselor departamentului IT.

Implementarea s-a realizat în termenii stabiliți, analiza desfășurată la începutul implementării, care a beneficiat de o mare deschidere din partea clientului, a permis stabilirea unei arhitecturi finale multate pe processflow-ul descris de companie, proces optimizat apoi conform metodologiei ITIL. Experiența de peste 5 ani a echipei Solvit Network a făcut ca după o analiză și documentare de aprox. 2 săptămâni, să permită ca sistemul să fie funcțional peste alte 3. Nu au existat probleme de incompatibilitate cu softuri sau platforme preexistente.

DI. George Ilie (foto jos), IT Manager Support & Operations A&D Pharma menționa că „din punct de vedere al managementului este foarte important ca activitatea și eforturile de suport IT să fie evaluate, pentru perioada următoare de bugetare. Este practic singura modalitate prin care o organizație de mari dimensiuni să poată acoperi necesarul de suport. Este indicatorul care arată că resursele sunt cele adecvate iar costurile acestor resurse sunt sub un strict control și în concordanță cu cerințele de business”.

„A&D Pharma utilizează de cca. 2 ani o altă aplicație helpdesk, la care am fost nevoiți să renunțăm, deoarece nu mai acoperea cerințele tot mai crescând al grupului nostru de companii. Implementarea aplicației de la CA a reprezentat pentru noi un exercițiu de maturitate prin conștientizarea momentului când dimensiunile afacerii au crescut, aplicațiile software trebuind de

asemenea să țină pasul, să fie scalabile și bineînțeles însoțite de experiența îndelungată a furnizorului. Suportul IT pe piața românească a încetat să fie o resursă ieftină și consider că reprezintă o plus-valoare posibilă ca acesta să fie măsurat” a concluzionat dl. **George Ilie**. ■



SolvIT
Networks

SOLVIT NETWORKS
Tel/fax: 021 2215160
http://www.solvit.ro
office@solvit.ro