



## ...sobre la Compañía

Farmanet, distribuidora farmacéutica con diez años de existencia en Argentina, fue creada por cinco grandes empresas: Bayer, Boehringer Ingelheim, Casasco, Gador y Novartis. Hoy ofrece a estos y a otros 20 laboratorios un servicio de distribución de sus medicamentos a todo el país, brindándoles un alto soporte tecnológico y una estructura dinámica para la toma de decisiones. Farmanet se hace cargo de la comercialización, distribución y cobranza de productos farmacéuticos, así como de la administración de sus stocks y depósitos.

Farmanet se caracteriza por sustentar sus servicios con una tecnología de punta. Es un modo de diferenciarse y brindarle un beneficio adicional a sus clientes. De esta forma, se asegura que los procesos que organiza para los laboratorios estén monitorizados y controlados utilizando las últimas innovaciones tecnológicas. *“Una de las ventajas competitivas de nuestra empresa es la utilización constante de la tecnología. Por lo tanto, tiene un rol muy importante en Farmanet”,* explica Alberto Canova, Gerente de Sistemas. Cumplir con esta premisa es cumplir con sus clientes.

**“Cuando viene a la mañana la gente de operaciones, lo primero que hace es mirar VISUAL Message Center”.**

La correcta carga de datos de facturación de Farmanet permite brindar a sus clientes, los laboratorios, un servicio de información de sus ventas, cobranzas, estado de stocks e inventarios, alcance de presupuesto semanal e información estadística. Los datos comerciales son extraídos y puestos en diferentes niveles de detalle, mostrando de modo simplificado el estado de la evolución del negocio. Esta información es extremadamente crítica ya que es consultada on-line y en tiempo real, tanto por los clientes como por los Jefes de Territorio –vendedores de Farmanet– y los departamentos internos de la empresa. La posibilidad que Farmanet ofrece de realizar consultas dinámicas beneficia a los usuarios acortando tiempo y trabajo en la vista de la información y en la toma de decisiones de negocio.

Farmanet opera en un entorno con servidores iSeries y Windows. Todos los días se debe cumplir un proceso nocturno de carga de datos de facturación para que funcione correctamente el servicio de información de ventas, cobranzas y stocks utilizado por clientes y vendedores. Este procedimiento se desarrolla desde el iSeries al DataWarehouse y de éste al Tablero de Comando, ambos bases de datos de diferente alcance y nivel de detalle.

## El Problema

Farmanet debe monitorizar la carga nocturna de datos de facturación para asegurar que clientes y vendedores puedan consultar correctamente la información comercial que necesitan.

## La Solución

VISUAL Message Center



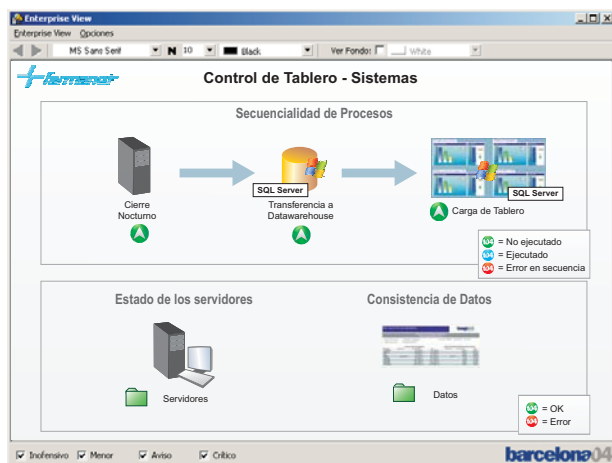
El Tablero de Comando es una herramienta con información macro y objetiva del estado de cada cliente, resumida para una mejor consulta y un seguimiento más eficaz del negocio por parte de la gerencia. El DataWarehouse es un almacén de datos con información en detalle, también accedido por los laboratorios, pero además por los Jefes de Territorio de Farmanet a lo largo de todo el país. Los vendedores pueden seguir su trabajo de modo específico e individualizado.

El Departamento de Sistemas comenzó a comprender cuán crítico era que este proceso de carga de datos estuviese controlado, ya que se observó cómo a medida que se agregaba información para los clientes en la Web, mayor era la cantidad de consultas on-line que éstos efectuaban.

Farmanet necesitaba garantizar que sus procesos se ejecutaran correctamente. Si esto no ocurría, el Departamento de Sistemas debía ser notificado inmediatamente, antes de que se enterara por el llamado de un cliente reclamando no poder consultar el contenido precisado. Una falla en la actualización nocturna de los datos significaba para el Departamento de Sistemas una mañana de continuas quejas de los usuarios.

**“Con esta herramienta ganamos tiempo y podemos llegar a anticipar problemas”**

La respuesta la encontró en VISUAL Message Center. Se aplicó la solución de Barcelona/04 para monitorizar el proceso de carga de datos del Tablero de Comando de Farmanet y los distintos niveles que le dan soporte. VISUAL Message Center controla la secuencialidad, asegurando que los distintos procesos ocurran en orden: el proceso nocturno de facturación en el iSeries, la transferencia de datos al DataWarehouse y la transferencia de datos al Tablero, que se produce en un servidor Windows con SQL Server. Además, controla la consistencia de los datos, comprobando que sean los mismos en cada archivo/etapa. De esta manera, previene la entrega de información a los clientes en los casos donde la carga de datos no se haya efectuado correctamente.



“Cuando viene a la mañana la gente de operaciones, lo primero que hace es mirar VISUAL Message Center para ver si hubo alguna complicación en el proceso, dónde está parado, qué pasó y cómo arreglarlo. La idea es que nos demos cuenta nosotros antes que el cliente”, cuenta Alberto Canova. “Con la solución de Barcelona/04 nos aseguramos que todos los datos estén en el lugar que tienen que estar a la hora necesaria”.

Las funciones de VISUAL Message Center son esenciales para el Departamento de Sistemas de Farmanet. Lo ayudan en su trabajo diario y afectan directamente sus acciones, permitiendo adquirir mayor conocimiento sobre los procesos de la empresa. “Antes, si no se actualizaba un proceso, había que estar buscando el porqué, dónde estaba parado y qué había pasado. Con VISUAL Message Center tenemos inmediata reacción”, explica Alberto Canova. Al ahorrar tiempo en la búsqueda del dónde y el porqué del problema, los operadores pueden dedicarse a su solución. “El proyecto fue pensado y desarrollado para resolver la falta de información que teníamos al encontramos con algún inconveniente”, continúa Canova.

Aproximadamente son 300 los usuarios que utilizan el Tablero de Comando y el DataWarehouse de Farmanet para realizar sus consultas, 300 los usuarios que permanecerían sin información actualizada y se quejarían con el Departamento de Sistemas. “Con esta herramienta ganamos tiempo y podemos llegar a anticipar problemas”, explica Vicente Buonopane, encargado de Operaciones del Departamento de Sistemas de Farmanet, “todo lo que sea prevención en sistemas es importantísimo. No hay que esperar a que explote la bomba si se puede desactivar antes”.

VISUAL Message Center también monitoriza la infraestructura informática de Farmanet. Al controlar la salud operativa de los servidores iSeries y Windows, puede detectar y prevenir problemas de hardware y comunicaciones.

Con las funciones de alerta que la solución de Barcelona/04 ofrece, los integrantes del Departamento de Sistemas son informados en tiempo real cuando hay inconvenientes en sus procesos de negocio y en la salud operativa de su infraestructura. Vicente Buonopane recibe avisos vía email y SMS que le notifican cuando surge un problema. De esta forma, Farmanet cubre su necesidad inicial de mantenerse siempre actualizado sobre lo que ocurre, sin importar dónde se encuentre y con la posibilidad de responder remotamente a los eventos.

**“Antes no se actualizaba un proceso y había que estar buscando el porqué, dónde estaba parado, qué había pasado. Con VISUAL Message Center tenemos inmediata reacción”.**

Alberto Canova califica como incalculable la ganancia obtenida con VISUAL Message Center. “Nuestro ROI (retorno de la inversión) es que estamos detectando muy temprano cuándo y porqué tenemos problemas, antes de que se enteren los demás. Es para nosotros crucial que se pueda cargar bien la información de facturación, que los clientes puedan todos los días consultarla a la hora que tiene que estar, en el lugar que la necesiten”, dice. La solución de Barcelona/04 ayuda a Farmanet a seguir cumpliendo con su compromiso tecnológico, su excelente nivel de servicio a clientes y sus objetivos de negocio.