



...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 y cobranza de los productos farmacéuticos que distribuye, además de la administración de sus existencias y depósitos.

Farmanet, empresa de distribución farmacéutica, utiliza VISUAL Message Center de Tango/04 con el objetivo de monitorizar el proceso nocturno de carga de datos de facturación. Con controles específicos para iSeries y Windows, asegura la consistencia y secuencialidad de los datos, mejorando el servicio de información de ventas, cobranzas y stock que brinda a sus clientes y vendedores.

“Cuando llega por la mañana el equipo de Operaciones, lo primero que hace es controlar en VISUAL Message Center si hubo algún problema”

Farmanet se caracteriza por sustentar sus servicios con tecnología de punta. Es un modo de diferenciarse y brindar un beneficio adicional a sus clientes. *“Una de las ventajas competitivas de nuestra empresa es la utilización constante de las últimas innovaciones tecnológicas en el control y monitorización de los servicios que ofrecemos a los laboratorios”*, explica Alberto Canova, Gerente de Sistemas. Cumplir con esta premisa es cumplir con sus clientes.

La correcta carga de datos de facturación de Farmanet permite brindar a los laboratorios un servicio preciso de información sobre sus ventas, cobranzas, estado de existencias 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 laboratorios como por los vendedores de Farmanet y los departamentos internos de la empresa. La posibilidad que Farmanet ofrece de realizar consultas dinámicas beneficia a los usuarios, permitiéndoles ahorrar tiempo y trabajo en la consulta de la información y en la toma de decisiones de negocio.

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



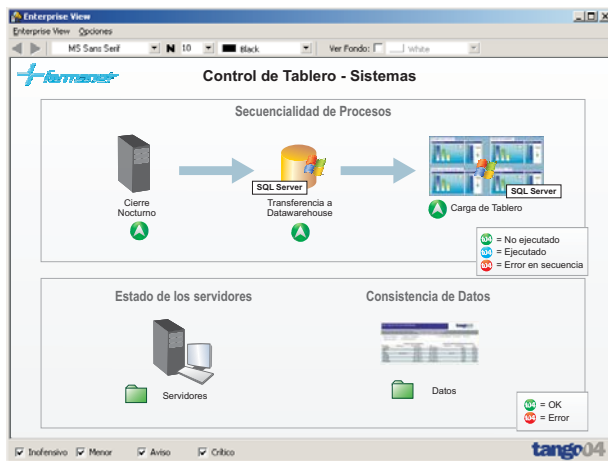
Farmanet opera en un entorno con servidores iSeries y Windows. Todos los días se debe realizar con éxito el proceso nocturno de carga de datos de facturación. De ello depende el funcionamiento correcto del servicio de información de ventas, cobranzas y existencias utilizado por clientes y vendedores. Este procedimiento se lleva a cabo desde el servidor iSeries a las bases de datos del DataWarehouse y del Cuadro de Mando.

El Cuadro de Mando es una herramienta que ofrece a la gerencia información consolidada y de alto nivel del estado de cada cliente, permitiendo un seguimiento eficaz de los servicios de negocio. El DataWarehouse es un almacén de datos con información en detalle de cada operación, accedido por los laboratorios, pero además por los vendedores de Farmanet a lo largo de todo el país, que pueden consultarlo de manera personalizada.

Para el Departamento de Sistemas era crítico poder monitorizar este proceso de carga de datos. A medida que se agregaba información para los clientes en la Web, mayor era la cantidad de consultas on-line que éstos efectuaban y la importancia que tenía en la toma de decisiones comerciales.

“Con esta herramienta ganamos tiempo y podemos anticipar los problemas”

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.



La respuesta la encontró en VISUAL Message Center. Se aplicó la solución de Tango/04 para monitorizar el proceso de carga de datos del Cuadro de Mando 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 Cuadro de Mando, que se produce en un servidor Windows con SQL Server. Además, controla la consistencia de los datos, comprobando que sean los mismos en cada fichero y en cada 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 llega por la mañana el equipo de Operaciones, lo primero que hace es controlar en VISUAL Message Center si hubo algún problema 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 Tango/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, permitiéndole 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 podemos reaccionar de forma inmediata”, 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 problema”, concluye Canova.*

Aproximadamente son 300 los usuarios que utilizan el Cuadro de Mando 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 los problemas”, explica Vicente Buonopane, responsable de Operaciones del Departamento de Sistemas de Farmanet, “todo lo que sea prevención 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.

“Antes no se actualizaba un proceso y había que estar buscando el porqué, dónde estaba parado, qué había pasado. Con VISUAL Message Center podemos reaccionar de forma inmediata”

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

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 Tango/04 ayuda a Farmanet a seguir cumpliendo con su compromiso tecnológico, su excelente nivel de servicio a clientes y sus objetivos de negocio.*