

ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ REGATE BIZ-E-GATE ΣΤΗΝ PFIZER

# Το φάρμακο μίας... φαρμακοβιομηχανίας

Όταν μία εταιρεία με τη θέση και το μέγεθος της Pfizer προσπαθεί να εκσυγχρονίσει τα τμήματα πωλήσεων, ένα είναι βέβαιο: η λύση δεν είναι απλή. Η Regate και το Biz-e-Gate, όμως, το κάνουν να φαίνεται κάπως έτσι...

Το πρόβλημα της παραγγελιοληψίας και γενικότερα της οργάνωσης και της διαχείρισης του προσωπικού πωλήσεων αποτελεί πάντοτε ένα σημαντικό θέμα για κάθε επιχείρηση. Όταν η επιχείρηση αυτή διαθέτει αρκετούς χιλιάδες πελάτες (πάνω από 6.000 φαρμακεία και σούπερ-μάρκετ στην Ελλάδα), αλλά και ιδιαίτερα πολύπλοκη εμπορική πολιτική, η "άσκηση" δυσκολεύει.

Η Pfizer, μία από τις πιο γνωστές φαρμακοβιομηχανίες στον κόσμο (και όχι μόνο εξαιτίας του Viagra), χρειάστηκε μία λύση για να αυτοματοποιήσει και να διαχειριστεί όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά το δυναμικό των πωλήσεων, το οποίο βρίσκεται σχεδόν μόνιμως εν κινήσει, επισκεπτόμενο τους πελάτες της εταιρείας.

Εκτός από την οργάνωση των πωλητών και την άμεση παρακολούθηση της εξέλιξης των πωλήσεων ανά πάσα στιγμή, η εταιρεία έπρεπε να προχωρήσει και σε αντίστοιχη εσωτερική οργάνωση, αυτοματοποιώντας την επικοινωνία των πωλητών με το σύστημα ERP (in-house εφαρμογές που τρέχουν σε AS/400) και καταργώντας τις χειρόγραφες διαδικασίες.

Η εταιρεία διέθετε ήδη πολύ καλά δομημένες διαδικασίες, με αποτέλεσμα οι απαιτήσεις και οι ανάγκες να μπορούν να περιγραφούν με σχετική ευκολία. Σε αυτές περιλαμβάνονταν η ανάγκη για:

- Φορητή παραγγελιοληψία
- Υπολογισμό αξίας τιμολογίου
- Υπολογισμό εκπτώσεων βάσει της εμπορικής πολιτικής
- Παρακολούθηση στοκ
- Παρακολούθηση υπολοίπων και εισπράξεων
- Δυνατότητα πραγματοποίησης παρουσιάσεων

Το σύστημα που θα επιλεγόταν έπρεπε επίσης να μπορεί να διαχειριστεί και άλλες εργασίες, όπως η καταχώριση και η διαχείριση των δρομολογίων των πωλητών, η ασφαλής απομακρυσμένη επικοινωνία με το εσωτερικό δίκτυο της εταιρείας, η



Γιώργος Μαυρόπουλος,  
BIT processes & projects manager της Pfizer Hellas.



Γιούλα Κατσουρίνη,  
BIT applications manager της Pfizer Hellas.

παραγωγή στατιστικών και η παρακολούθηση των πωλήσεων από τους προϊσταμένους.

Όπως δηλώνει ο Γιώργος Μαυρόπουλος, BIT processes & projects manager της Pfizer Hellas: "Γνωρίζαμε ότι κάποια από αυτά τα στοιχεία που χρειαζόμαστε θα μπορούσαμε να τα βρούμε σε αρκετές από τις εφαρμογές της αγοράς. Δεν πίστευα, όμως, ότι θα τα βρούμε όλα! Επίσης, μεγάλη σημασία για εμάς είχε η επιλογή ενός προμηθευτή με τον οποίο θα μπορούσαμε να δουλέψουμε πάνω στις ειδικές απαιτήσεις της εταιρείας μας".

Έτσι, η Pfizer Hellas επέλεξε το Biz-e-Gate, την ολοκληρωμένη λύση SFA (Sales Force Automation) της εταιρείας Regate.

Με τη βοήθεια του Biz-e-Gate, ένας server (Biz-e-Gate server που τρέχει σε Windows 2003 και SQL Server 2000) δέχεται τις απομακρυσμένες παραγγελίες από περισσότερους από 30 πωλητές και συνεργάτες της Pfizer. Κάθε πωλητής είναι εξοπλισμένος με έναν φορητό υπολογιστή (η εφαρμογή μπορεί να τρέξει και σε PDA), στον οποίο βρίσκεται εγκατεστημένος ο Biz-e-Gate client. Μέσα από ένα απλό και εύχρηστο web interface οι πωλητές

βλέπουν την κατάσταση των παραγγελιών τους, τα στοιχεία του πελάτη, ιστορικά δεδομένα κ.λπ. και, φυσικά, εισάγουν τις παραγγελίες τους. Αργότερα, μπορούν να ενημερώσουν τον Biz-e-Gate server και αυτός με τη σειρά του (και πάντα αυτοματοποιημένα μέσω του ERP connector που ανέπτυξε για τον AS/400 η Regate) να ενημερώσει το ERP της εταιρείας.

Η αποτελεσματικότητα της λύσης ήταν άμεση: τα λάθη από τις χειρόγραφες διαδικασίες αποτέλεσαν παρελθόν. Η εικόνα της επιχείρησης ήταν άμεσα διαθέσιμη στη διοίκηση και τους decision makers ανά πάσα στιγμή. Στατιστικά στοιχεία, αναφορές και χρήσιμες πληροφορίες ως προς τη συμπεριφορά και τις συνήθειες των πελατών ήταν προσβάσιμες με ένα κλικ. Η μαζική τοποθέτηση παραγγελιών (που αφορά σε φαρμακευτικούς συνεταιρισμούς κατά βάση) βρίσκεται επίσης σε απόσταση ενός κλικ, ενώ και οι μεταπωλητές της εταιρείας (που επίσης εξοπλίστηκαν με τη λύση της Regate) εξοικονόμησαν ολόκληρες ημέρες δουλειάς κατά την εκκαθάριση κάθε μήνα.

Όπως σημειώνει και η Γιούλα Κατσουρίνη, BIT applications manager

της Pfizer Hellas: "Ένα ιδιαίτερα σημαντικό στοιχείο ήταν το γεγονός ότι η εμπορική πολιτική μας είναι αρκετά πολύπλοκη, ώστε να ενταχθεί σε οποιοδήποτε τυποποιημένο πρόγραμμα. Με τη Regate δουλέψαμε ακριβώς πάνω σε αυτό, με αποτέλεσμα να προσαρμόσουμε την εφαρμογή στις ανάγκες μας και όχι το αντίστροφο".

Στα πλεονεκτήματα της λύσης περιλαμβάνεται επίσης ο τρόπος επικοινωνίας του Biz-e-Gate με το ERP της Pfizer. Ακόμη και αν το τελευταίο δεν λειτουργήσει για οποιονδήποτε λόγο, οι παραγγελίες συνεχίζουν να καταχωρούνται κανονικά στο Biz-e-Gate, το οποίο θα ενημερώσει το ERP μόλις αποκατασταθεί το πρόβλημα. Επιπλέον, μπορεί να συμβεί και το αντίθετο, με αποτέλεσμα η εικόνα της εταιρείας να είναι πάντα διαθέσιμη και το business availability σε πολύ υψηλά επίπεδα.

Το... κερασάκι στην τούρτα ήταν το ότι με τη λύση της Regate που παρέχει πλήρη εικόνα των πωλήσεων ανά πάσα στιγμή βελτιώθηκε και η εισπρακτικότητα της Pfizer. Βλέπετε, πλέον όλα τα αποδεικτικά είναι διαθέσιμα σε όλους και σε απόσταση μόνο ενός κλικ...