



Visión general

La necesidad

El sistema anticuado de planificación de recursos empresariales (ERP) de Fedefarma no podía replicar los datos a los almacenes de la empresa con suficiente rapidez para servir los pedidos de farmacia con prontitud. El sistema se colapsaba a menudo, lo que provocaba la pérdida de ventas y el abandono por parte de clientes.

La solución

Deister, IBM Business Partner, ayudó a Fedefarma a desplegar una nueva solución de ERP basada en la base de datos IBM Informix, que facilitaba información en tiempo real a los almacenes para servir los pedidos rápidamente y hacer el seguimiento de la información más fácilmente.

La ventaja

Disminución del 30% del personal necesario para gestionar la base de datos, lo que ahorra 180.000 USD en salarios; aumento del 10-15% en las ventas; disminución de errores del 20%, lo que provoca un aumento del 20% en la productividad.

FedeFarma

Obtiene un aumento del 10% al 15% en las ventas y reduce el gasto en hardware en un 30%

Las farmacias no pueden almacenar las decenas de miles de medicinas que necesitan hoy en día, por lo que dependen de canales mayoristas para entregar sus productos de forma puntual. En España, algunas cooperativas se han unido para crear grupos de compra y así obtener mejores condiciones de los fabricantes. Federació Farmacèutica, o Fedefarma, es uno de estos grupos de compra. Con sede en Barcelona, sirve aproximadamente a 3.000 farmacias (que son sus propietarias) y tiene unos 400 empleados. Los ingresos anuales de la empresa son de 800 millones de euros aproximadamente.

El objetivo de Fedefarma es responder a los centenares de miles de consultas y pedidos que recibe todos los días y facilitar el producto a las farmacias en las dos horas posteriores al pedido. Sin embargo, el sistema anticuado de planificación de recursos empresariales (ERP) de que disponía Fedefarma tenía dificultades para seguir el ritmo de la demanda, que había crecido hasta los 300.000 pedidos diarios de números de referencia (SKUs) individuales.

Los retos de la replicación provocan la pérdida de ventas y el abandono por parte de clientes

Fedefarma mantiene siete almacenes, y cada almacén tenía sus propios sistemas de TI y sus propios datos. Con el sistema antiguo, que databa de 20 años atrás, la única forma de replicar datos ERP con los almacenes era enviar archivos planos, un método ineficaz que a menudo fallaba durante periodos de volumen elevado. Cuando la transmisión se paraba, también paraba el servicio de pedidos.

Dado que no se contaba con un sistema de pedidos basado en Internet, las farmacias tenían que telefonar o utilizar módems para hacer pedidos o hacer consultas sobre sus pedidos. Era una receta para el desastre, con cuellos de botella en el back end y clientes frustrados en el front end. Fedefarma perdió negocio, y algunos clientes se pasaron a la competencia.



“Realmente hemos avanzado mucho en cuanto a generar fidelidad entre las farmacias que hacen negocios con nosotros. Estamos en un sector extremadamente competitivo. Con la solución de Informix y Deister, estamos consiguiendo negocio en lugar de perderlo”.

— Santi Pla, director de TI de Fedefarma

FedeFarma buscaba una nueva plataforma de bases de datos y sistema de ERP para resolver estos retos empresariales. Siguiendo el consejo de un colega, la empresa se puso en contacto con Deister, SA, IBM Business Partner y proveedor de soluciones de ERP basadas en web innovadoras y avanzadas tecnológicamente. Deister, que también tiene la sede en Barcelona, lleva casi dos décadas trabajando con la base de datos IBM® Informix®, y la recomienda como plataforma para su sistema de ERP.

Solución de bases de datos fácil de gestionar

FedeFarma también evaluó la solución de ERP con Oracle Database de otro proveedor, pero optó por la base de datos Deister Axional ERP for Business con Informix. “Informix parecía mucho más fácil de aprender y gestionar en comparación con Oracle”, dice Santi Pla, director de TI de Fedefarma. “No queríamos vernos obligados a aumentar nuestro personal de TI”.

La empresa adquirió la base de datos IBM Informix 10.5 con Deister Axional ERP, junto con Deister Axional WebStudio, un producto para desarrollar aplicaciones en un entorno web. Desde entonces, Fedefarma se ha pasado a la versión 11.5 de Informix. La empresa también adquirió IBM Informix Enterprise Gateway Manager, que permite a las bases de datos Informix interactuar con bases de datos que no sean Informix, de modo que las farmacias de Fedefarma pueden realizar transacciones con el mayorista por Internet.

Hay instancias de Informix para cada una de las 13 bases de datos remotas, incluidos los 7 almacenes. Las otras 6 bases de datos están en los centros de procesamiento de pedidos. Procesan pedidos en un método distribuido e informan del estado de las existencias a los clientes en menos de tres segundos. A continuación, los pedidos se envían a la base de datos centralizada. La base de datos central se ejecuta en IBM AIX 6, y las bases de datos remotas, en Debian GNU/Linux. Todas las bases de datos se ejecutan en servidores IBM Power®.

La base de datos central Informix replica datos a las 13 bases de datos remotas utilizando la función de replicación de datos de alta disponibilidad (HDR) de Informix. Cada base de datos remota es una copia idéntica de la base de datos central, creada mediante la función de HDR. Esto mejora enormemente la disponibilidad del servicio de la base de datos: si una base de datos falla, la otra del par puede sustituirla.

La función de replicación empresarial (ER) de Informix sirve de unión del sistema al sincronizar las existencias con sistemas remotos y seleccionar pedidos de bases de datos de almacén y datos maestros de todos los sistemas.

Componentes de la solución

Hardware

- Servidores IBM® Power®

Software

- IBM® Informix® 11.5
- IBM Informix Enterprise Gateway Manager

Servicios

- IBM Global Financing

IBM Business Partner

- Deister, SA
-

“Con la solución Informix necesitamos un 30% menos de hardware que antes. El espacio que ocupa nuestro centro de datos ha disminuido en un 30%, y estamos ahorrando un 30% en costes de hardware”.

— Santi Pla, director de TI de Fedefarma

Generar fidelidad del cliente y aumentar las ventas

Ahora todos los almacenes disponen de información en tiempo real de los pedidos que deben servir, y la empresa tiene información completa y al minuto de todas las transacciones que se han realizado. Además, los clientes pueden acceder a su pedido y a la información de cuenta y consultarlos desde la web. “Realmente hemos avanzado mucho en cuanto a generar fidelidad entre las farmacias que hacen negocios con nosotros”, afirma Pla. “Estamos en un sector extremadamente competitivo. Con la solución de Informix y Deister, estamos consiguiendo negocio en lugar de perderlo”.

El nuevo sistema de ERP estaba listo antes de que la crisis financiera y la recesión afectaran a España en el año 2008. En el año que precedió a la crisis, Fedefarma desplegó su solución de ERP y el negocio respondió de forma espectacular. “Observamos un crecimiento de las ventas de entre el 10% y el 15% con la solución de IBM y Deister, lo que era un indicador claro de que habíamos implantado la tecnología adecuada”, dice Pla. Por desgracia, cuando llegó la crisis, el negocio también se vio afectado.

30% de ahorro en gastos de hardware

Sin embargo, hay otras ventajas evidentes. “Con la solución Informix necesitamos un 30% menos de hardware que antes”, observa Pla. “El espacio que ocupa nuestro centro de datos ha disminuido en un 30%, y estamos ahorrando un 30% en costes de hardware, lo que incluye suministro energético y administración. También hemos podido pasar sin el 30% de nuestro personal de administración de TI, de modo que hemos ahorrado 180.000 USD. Estos ahorros operativos nos han ayudado a capear la desaceleración económica.”

El sistema admite un creciente volumen de consultas y pedidos. “Podemos gestionar 400.000 pedidos diarios, lo que representa un aumento de 100.000 pedidos al día”, dice Pla.

El nuevo sistema elimina la sobreescritura manual cuando se producen colapsos y reduce el número de faxes, llamadas telefónicas y correos electrónicos. Como resultado de ello, ha mejorado la precisión. “Tenemos un 20% menos de errores con el sistema totalmente automatizado de IBM y Deister”, afirma Pla. “Esto significa que estamos consiguiendo una productividad un 20% mayor”.

Fedefarma financió el proyecto a través de IBM Global Financing, que proporcionó unos plazos razonables e informes útiles que mostraban la información sobre la licencia en un formato fácil de revisar. Hay otra ventaja que ha ayudado a Fedefarma a capear varios temporales financieros. “IBM Global Financial Services proporcionó financiación a largo plazo para el proyecto, lo que ha representado una gran ventaja para nosotros durante los últimos años de dificultades”, afirma Pla.

Para obtener más información

Para más información sobre el software de base de datos de IBM Informix, póngase en contacto con su representante de ventas de IBM o IBM Business Partner o visite: ibm.com/software/data/informix

Puede sacar incluso más partido del software de gestión de la información si participa en grupos de usuarios de gestión de la información dirigidos de forma independiente en todo el mundo. Conozca qué oportunidades tiene cerca: ibm.com/software/data/usergroup

Asimismo, las soluciones de financiación de IBM Global Financing pueden hacer posible una administración de fondos efectiva y una protección frente a la obsolescencia tecnológica, así como una mejora del coste total de propiedad y de la rentabilidad de la inversión. Por último, nuestros Global Asset Recovery Services ayudan a abordar los problemas medioambientales con soluciones nuevas y de bajo consumo. Para obtener más información sobre IBM Global Financing, visite: ibm.com/financing

Para obtener más información sobre Deister, visite: www.deister.net

Para obtener más información sobre FedeFarma, visite: www.FedeFarma.com



© Copyright IBM Corporation 2011

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
Estados Unidos

Producido en los Estados Unidos de América
Noviembre de 2011
Todos los derechos reservados

IBM, el logotipo de IBM, ibm.com, Informix y Power son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países. Si éstas o cualquier otra denominación de IBM protegida por una marca van acompañadas, la primera vez que aparecen en el documento, de un símbolo de marca (® o ™), estos símbolos indican que se trata de marcas registradas o marcas de hecho en los Estados Unidos propiedad de IBM en el momento de publicación de la información. Es posible que estas marcas también estén registradas o sean marcas de hecho en otros países. Encontrará una lista actual de las marcas de IBM bajo el título "Copyright and trademark Information" en ibm.com/legal/copytrade.shtml

Los demás nombres de compañías, productos y servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicios de terceros.



Reciclar por favor