


“Con la puesta en marcha de nuestro crm colaborativo para la red comercial necesitábamos una herramienta de análisis segura en entorno web, de rápido despliegue y de fácil aprendizaje por parte de los usuarios”

Lluís Piqueras, Responsable de Organización y Sistemas de Laboratorios Salvat s.a.



SALVAT es un grupo farmacéutico independiente, de titularidad netamente nacional, cuya principal razón de ser estriba en la defensa y mantenimiento de la salud y en la convicción de que la investigación biomédica es una necesidad vital para el futuro de la industria farmacéutica.

Actualmente la organización cuenta con cerca de trescientas personas y fabrica más de diez millones de unidades de medicamentos al año.

SALVAT tiene una empresa filial, SALVAT Biotech, dedicada al desarrollo de productos biotecnológicos, así como un laboratorio, DOM, especializado en productos de OTC. Las unidades de negocio de la firma son: Prescripción, OTC, Curación de Heridas, transferencia de tecnología y exportación.

Integración de un sistema crm con herramientas de BI

El proyecto global en el que participa la tecnología de Cognos dentro de SALVAT se llama SOL (SALVAT Online) y consiste en dotar a la organización comercial de un sistema de información online. Esto implica la integración del nuevo entorno CRM Siebel 7.7, con el ERP SAP R/3 mediante las soluciones ReportNet y PowerPlay de Business Intelligence de Cognos.

“Con la puesta en marcha de Siebel como CRM colaborativo para nuestra red comercial necesitábamos una herramienta de análisis segura en entorno web, que pudiese ser consultada desde cualquier punto de acceso a nuestra VPN, de rápido despliegue y fácil aprendizaje por parte de los usuarios”, explica Lluís Piqueras como responsable de Organización y Sistemas de Laboratorios SALVAT.

El sistema de información de BI desarrollado en SALVAT se compone de una serie de cubos OLAP e informes que permiten a los puestos directivos y comerciales analizar la información desde distintas perspectivas. La solución

Sector de actividad:

- Farmacia

Las necesidades:

- Dotar de una herramienta de gestión al área comercial desde la que seguir la planificación y actividades de la misma
- Conseguir una fuente única de información para todos los estamentos

Los beneficios:

- Disponer de una herramienta de reporting accesible
- Rápido despliegue y facilidad de aprendizaje por parte de los usuarios
- Integración con la plataforma CRM en uso

Soluciones desplegadas:

- ReportNet y PowerPlay

está integrada con el sistema de Siebel de modo que algunos informes son lanzados desde el CRM mandando en la solicitud una serie de parámetros para filtrar la información.

Gracias a la arquitectura web de Cognos la información está disponible desde el navegador web de los usuarios y no se precisa instalar ningún programa, lo cual facilita el mantenimiento del departamento de sistemas y el acceso de los usuarios, que pueden conectarse desde cualquier PC.

La solución se implantó en la Dirección Comercial, Marketing, Jefatura de Ventas, Soporte Comercial, Gerencia de Ventas Regional y fuerza de ventas para dar soporte a un total de 80 usuarios.

Desarrollo del proyecto

SALVAT necesitaba mejorar en la distribución de la información. “Antes utilizábamos Microsoft Excel como herramienta de reporting y las modificaciones en las estructuras de los libros de trabajo y su “reparto” a los

usuarios finales no eran todo lo eficaces que deseábamos. El área comercial necesita de información cambiante en función de los acontecimientos, por eso el desarrollo de nuevos reports y su distribución son claves para nosotros”, asegura Piqueras.

El proyecto, que aún ha de crecer con nuevos desarrollos, lo lideró el departamento DOSI con ayuda del departamento comercial y de marketing y el soporte de ITEVA Solutions para el desarrollo de los modelos analíticos comerciales. Al margen de las soluciones de Cognos, SALVAT valoró las de Microsoft, Business Objects y MicroStrategy.

“ITEVA nos ha permitido realizar el proyecto en el tiempo previsto y nos ha aportado seguridad en el desarrollo del mismo, analizando nuestras necesidades tanto desde el punto de vista técnico como de negocio. Con ellos hemos puesto las bases de un modelo de BI sólido y con perspectivas de crecimiento real. Tanto su trato personal como profesional han sido claves en la realización del modelo en SALVAT”.

Los planes de futuro que la organización tiene con respecto a la tecnología de Cognos pasan por migrar a la versión 8 y realizar el Cuadro de Mandos de Dirección sobre la plataforma de Cognos utilizando las aplicaciones de Cognos ReportNet.

Entorno técnico: Plataforma Intel, SO Windows 2003 y base de datos Microsoft SQL Server 2000

Las claves del éxito

- La elección de ITEVA como partner
- Realización del proyecto en el tiempo previsto
- Creación de las bases de un modelo de BI sólido

Los beneficios

- Disponer de una herramienta de reporting accesible
- Rápido despliegue y facilidad de aprendizaje por parte de los usuarios
- Integración con la plataforma CRM en uso

Acerca de ITEVA solutions

ITEVA Solutions es solution provider y partner de Cognos. Sus consultores poseen la solidez y experiencia proporcionada por la realización de más de 50 proyectos.

La compañía se orienta a suministrar proyectos de alta calidad, planteando soluciones adecuadas al escenario y adaptadas a los usuarios, incorporando la tecnología más evolucionada y consistente del mercado mediante una rigurosa selección de plataformas tecnológicas y supeditadas a su visión de los proyectos.

www.itevasolutions.com

¿Por qué Cognos?

Cognos, principal proveedor a escala mundial de Business Intelligence (BI) y gestión del rendimiento, desarrolla soluciones que contribuyen a dirigir, monitorizar y comprender el alcance y rendimiento de los negocios. Asimismo, sus soluciones de CPM (Corporate Performance Management) ayudan a gestionar el rendimiento del negocio a través de la planificación, monitorizan dicho rendimiento mediante un cuadro de mando integral y lo interpretan a través de herramientas BI. Fundada en 1969 en Ottawa (Canadá), Cognos sirve a más de 23.000 clientes en más de 135 países de todo el mundo. Sus productos de BI, soluciones y servicios de gestión del rendimiento también están disponibles al público a través de una red de 3.000 partners y distribuidores. www.cognos.com