



Windows Azure Caso de éxito



Operación global para marketing farmacéutico con alto nivel de rendimiento.

Resumen

País: Argentina

Industria: Tecnología

Acerca de Close-Up International

Compañía argentina que brinda –a nivel global- diferentes soluciones tecnológicas para el manejo de información en el sector farmacéutico.

Situación

Tras modificar el paradigma tradicional on premise con que operaba su solución sfNET® era necesario migrar a un entorno de nube que garantizara la disponibilidad del sistema en todo el planeta con la misma calidad de servicio.

Solución

Se migró la solución a Windows Azure, adoptando la plataforma en la modalidad de Infraestructura como Servicio.

Beneficios

- Reducción de 85% en el tiempo de acceso al sistema
- Agilidad para responder a incrementos imprevistos en la demanda de recursos
- Flexibilidad para implementar innovaciones
- Soporte a diversidad de tecnologías

“En el caso de la operación en China, tenían diversas dificultades para acceder al servicio, lo que estaba dañando la satisfacción del cliente. Gracias a la migración a Windows Azure logramos una calidad de servicio acorde a un mercado exigente y dinámico.” Gabriel Puricelli, Director de Sistemas de Close-Up International.

Close-Up International comenzó a migración su producto sfNet®, disponible en 80 países en los 5 continentes, a la plataforma Windows Azure de Microsoft. Así logró garantizar la disponibilidad de la aplicación para mantener la calidad de servicio exigida por mercados remotos, como China y Japón, reduciendo costos en materia de infraestructura y conectividad. Operan sobre la plataforma tecnologías diversas y se consumen las aplicaciones desde un amplio espectro de dispositivos móviles. Nuevas funcionalidades para usuarios de Windows Phone 8 amplían las posibilidades de los visitantes médicos.



“Elegimos la opción de utilizar Azure como infraestructura en la nube, porque sfNET® es muy complejo y constantemente estamos ajustando componentes en los diferentes niveles de la solución. Queríamos desentendernos del hardware y la conectividad, pero disponer de plena libertad para operar todo el entorno según nuestras necesidades.”

Gabriel Puricelli, Director de Sistemas de Close-Up International.

Situación

Close-Up International es una compañía argentina con 45 años de trayectoria y operaciones en todo el mundo, que brinda diferentes soluciones tecnológicas para el manejo de información en el sector farmacéutico.

“sfNet® es un sistema tipo CRM o ETMS (Electronic Territorial Management System), que le permite a los laboratorios medicinales gestionar de manera integral y eficiente la operación de sus representantes –también llamados visitantes médicos–. A partir de un seguimiento personalizado de la fuerza de ventas y de cada profesional atendido, nuestros clientes logran organizar los flujos de trabajo de manera tal que se maximice el rendimiento”, comenta Gabriel Puricelli, Director de Sistemas de Close-Up International.

El producto nació como una solución implementada en los centros de cómputo de los clientes, y luego evolucionó hacia el modelo de Software como Servicio (SaaS por sus siglas en inglés); de esta forma se le provee a la industria simplemente un acceso web, con un nombre de usuario y una clave. En este entorno se replica el modelo de negocio con el que los gerentes de marketing y los llamados ‘de efectividad’ de los laboratorios gestionan los procesos del negocio: dónde visitar al médico, qué especialidad tiene cada uno, cuál es el período de visitas apropiado en cada caso, qué tiene que llevar para el próximo encuentro con cada profesional, entre otras variables.

Close-Up opera con grandes laboratorios, los que generalmente son compañías globales; es así que brinda servicio en todo Latinoamérica, en España, Francia e Italia, Europa del Este y Medio Oriente. Esto obliga a disponer de soporte multi-idioma; pese a que cada región tiene sus particularidades, hay reglas de negocio aplicables a todas en

general. Con 120 implementaciones a nivel mundial, se planteó naturalmente la necesidad de ir a un modelo ‘en la nube’.

Solución

“Adoptamos Windows Azure como infraestructura en la nube para montar nuestra propia red privada virtual, que nos permita atender adecuadamente la gran exigencia que nos impone la apertura de mercados en países como China y Japón. El modelo tradicional de centro de cómputos no tiene la capacidad para acompañar al negocio en la actualidad. En cambio, con la solución montada en Azure logramos una excelente conectividad desde todo el planeta, al tiempo que tenemos la flexibilidad para crecer en recursos cada vez que un laboratorio nos lo requiera, ya sea por un lanzamiento o por alguna campaña de divulgación masiva asociada a algún producto”, señala Puricelli.

sfNet® permite a cada laboratorio planificar las visitas, hacer un seguimiento de las especialidades de cada médico y cualquier circunstancia particular de su carrera profesional que sea de interés para la divulgación de productos medicinales, como así también hacer un seguimiento de las actividades realizadas por cada visitante.

Tradicionalmente la plataforma de Close-Up International debía soportar, con gran esfuerzo, vaivenes importantes de consumo de recursos, fruto de la operación de los clientes. *“Suele pasar que hay exigencias no programadas a la infraestructura, lo que requiere de mucha disponibilidad ‘en reserva’, además de las tensiones que genera en el personal tener que resolver esas emergencias. En cambio, en el modelo actual, donde utilizamos el modelo de Infraestructura como Servicio (IaaS) de Azure, tenemos la flexibilidad de movernos al ritmo del negocio, con gran facilidad”,* agrega el ejecutivo.

Más información

Para saber más acerca de las tecnologías Microsoft, visite:

www.microsoft.com/argentina

Para saber más acerca de Close-Up International, visite:

www.close-upinternational.com/

Esta solución se puede utilizar tanto desde computadoras de escritorio o portátiles, como así también desde tablets o teléfonos celulares, ya sea que utilicen Android, iOS o incluso sean BlackBerry. Los visitantes consultan su agenda, antecedentes e información relevante de cada médico a visitar y registran los resultados de cada encuentro. También llevan allí un registro de las muestras que deben entregar o las ya entregadas, para el análisis de gestión y planificación de las próximas campañas. El sistema –con módulos desarrollados en .NET y otros en Java- puede operar conectado o desconectado, es decir que el ejecutivo de Close-Up puede consultar información o cargar datos en su dispositivo aun cuando no tenga conexión a Internet, y sincronizar todo más tarde. Un entorno SQL Server, administrado en forma remota por personal de la compañía hasta el más mínimo detalle, soporta toda la operación.

“Elegimos la opción de utilizar Azure como infraestructura en la nube, porque sfNET® es muy complejo y constantemente estamos ajustando componentes en los diferentes niveles de la solución. Queríamos desentendernos del hardware y la conectividad, pero disponer de plena libertad para operar con el sistema operativo, las herramientas de monitoreo y las bases de datos, según nuestras necesidades”, amplia Puricelli. Actualmente hay más de 20.000 usuarios en todo el mundo y, dada la dispersión regional de los clientes de la compañía (que abarca todos los husos horarios), una operación continua las 24 horas del día. El proyecto se inició como un desarrollo propio y actualmente colabora en su evolución y mantenimiento Q4Tech, socio de negocios de Microsoft que tiene una larga trayectoria en innovación y movilidad; actualmente se trabaja en las interfaces para Windows Phone 8.

Beneficios

“En el caso de la operación en China, tenían diversas dificultades para acceder al servicio, lo que estaba dañando la satisfacción del cliente. Gracias a la migración a Windows Azure logramos una calidad de servicio acorde a un mercado exigente y dinámico. El tiempo de acceso a las aplicaciones, medido en milisegundos, se redujo en un 85%”, acota Gabriel Puricelli, Director de Sistemas de Close-Up International.

Al migrar su solución sfNET® a la nube de Microsoft, la compañía se puede desentender de la infraestructura, tanto de hardware como de conectividad, y dispone de una serie de herramientas de monitoreo complementarias a las que ya tenían desarrolladas para medir el rendimiento de la aplicación desde que habían adoptado el modelo de Software como Servicio.