

Mais eficiência via sistemas de informação

As TI são um dos veículos utilizados pelo Grupo Coopprofar – Medlog para melhorar e evoluir a sua operação e o serviço prestados aos clientes

Carlos Marçalo | juarezc@revistas.cofina.pt

O Grupo Coopprofar – Medlog é um dos principais elos na cadeia do medicamento e dos produtos de saúde em Portugal, operando como um ponto de ligação entre o laboratório e a farmácia. O Grupo incorpora quatro empresas que actuam na área da distribuição e representação de produtos de saúde; logística farmacêutica e hospitalar; transporte de produtos de saúde e, por último, comércio internacional.

A experiência acumulada ao longo de quase quatro décadas faz deste Grupo um operador logístico de referência e a maior empresa do seu sector de actividade com capital próprio nacional. Em 2013, tinha 273 colaboradores e registou um volume de negócios de 353 milhões de euros.

Os principais desafios que a Coopprofar – Medlog enfrenta actualmente são aumentar a rentabilidade da actividade, melhorar o conhecimento detalhado do cliente, otimizar a colaboração e a gestão do conhecimento, facultar experiência de *omnichannel* aos clientes e, por último, medir e otimizar a cadeia de distribuição do medicamento através da informação.

António de Sá, *chief information officer* e *innovation manager* do Grupo Coopprofar – Medlog, sublinha que os sistemas de informação permitem responder a muitos dos desafios que a organização enfrenta. Os sistemas de informação são uma peça fundamental na interpretação e implementação da estratégia do grupo, assim como na difusão do conhecimento dentro da organização.

O Grupo destina um orçamento anual para o departamento de Sistemas de Informação e Inovação na ordem do milhão de euros.

António de Sá conta que este ano conseguiram manter o valor do orçamento relativamente ao disponibilizado em 2013. «Temos renegociado alguns dos actuais contratos, permitindo libertar fundos para novos projectos», explicando que do milhão de euros cerca de 5% desse montante é referente a CAPEX e o restante é OPEX. O Departamento de Sistemas de Informação e Inovação da Coopprofar – Medlog desenvolve uma média de 30 projectos anuais de melhoria contínua e evolutivos, e cerca de três iniciativas relacionadas com a inovação ao longo de um ano.

Entre as duas tipologias de projecto (melhoria e inovação), António de Sá, diz que podem ter cerca de seis projectos a decorrer em simultâneo. «Neste momento, só de inovação temos cinco projectos em simultâneo. Toda a equipa está em projecto, acumulando tarefas de suporte», conta o gestor.

No total, trabalham seis pessoas na área de sistemas de informação, equipa que é auxiliada por oito empresas que prestam serviços de *outsourcing*.

Questionado sobre a forma como o Grupo



António de Sá, director de Sistemas de Informação e Inovação do Grupo Coopprofar - Medlog

lança projectos nesta área, António de Sá responde que não abrem concurso para todas as iniciativas, esse factor depende da complexidade do projecto e da capacidade dos parceiros com os quais trabalham.

CLOUD, BIG DATA E MOBILIDADE

O director de Sistemas de Informação e Inovação conta que acompanham com atenção o mercado das tecnologias de informação, procurando identificar soluções tecnológicas na óptica de redução de custos, aumento da disponibilidade e suporte

ao negócio. A atenção recai em áreas relacionadas com a *cloud*, *big data*, redes sociais e mobilidade. «Estamos convencidos de que muitos dos próximos projectos passarão por estas áreas», explica. No caso da *cloud*, António de Sá refere que vêm a nuvem como uma extensão do próprio IT, «permitindo disponibilizar serviços até agora impossíveis, caros ou muito difíceis de implementar».

No seu entender, a *cloud* vai ajudar na colaboração e partilha do conhecimento, permitindo ao colaborador aceder aos conteú-

dos empresariais como se estivesse dentro da empresa. «Pretendemos alargar o conceito até ao cliente, trazendo-o nesta viagem para connosco fazer o caminho. Pretendemos implementar funcionalidades extra, como extensões do nosso próprio sistema de informação».

O nosso interlocutor acredita no modelo de *cloud* híbrida e na crescente oferta de aplicações no modelo *software as a service* (SaaS) que acrescentam valor às soluções actuais. «Vemos como imperativo a disponibilização destas soluções nas diversas *user platform*».

PRIMEIRO O BI, DEPOIS O BIG DATA

Apesar de a Coopprofar - Medlog ter uma grande quantidade de informação nos seus sistemas, alimentada por vários sensores estrategicamente colocados ao longo da cadeia de abastecimento, a verdade é que ainda se encontram a dar os primeiros passos na exploração inteligente dessa informação. «Temos muitos dados armazenados nos nossos sistemas, mas acreditamos que ainda não estão a ter o devido aproveitamento. Por isso temos em curso um projecto de *business intelligence* que antecederá o projecto de *big data* que planeamos levar a cabo nos próximos anos, incorporando dados estruturados e dados não estruturados e informação proveniente das redes sociais», explica António de Sá.

BOM ACOLHIMENTO DA APP MEU ARMAZÉM ONLINE

São já mais de 3000 as encomendas diárias feitas pelas farmácias à Coopprofar através da *app* «Meu armazém online». Trata-se de uma miniaplicação que foi criada pela empresa para simplificar o desenvolvimento dos processos comerciais com os clientes, permitindo aumentar as encomendas e campanhas de marketing, incorporando funcionalidades de carrinho de compras, *check-out*, gestão documental e *total track-and-trace* das encomendas.

Esta *app* é uma *widget* para **Microsoft Windows** que recorre ao uso de API, integrando informação *online* do *enterprise resource planning* (ERP), do *customer relationship management* (CRM) e do *supply chain management* (SCM).

António de Sá diz que o que motivou a criação desta *widget* foi a qualidade e rapidez na informação disponibilizada, a proximidade e facilidade na relação com o cliente e facilitar o processo comercial.

A aplicação acabou por se reflectir também em uma maior focalização da equipa do serviço e apoio ao cliente para outras questões, devido à facilidade de obtenção de respostas rápidas a questões dos clientes, permitindo registar uma optimização da actividade relativa ao apoio ao cliente. ▀

ÚLTIMOS PROJECTOS DESENVOLVIDOS

SAP R3 – implementação dos módulos financeiro e de recursos humanos. Integração com o módulo de CRM e os módulos verticais de logística, distribuição e facturação que suportam toda a actividade da distribuição farmacêutica. Aposta na integração completa das várias empresas do grupo, suas relações e dados mestre, procurando aumentar a qualidade da informação, acesso e disponibilidade da mesma.

Portal do cliente – solução *Web* desenvolvida com a plataforma Outsystems que integra informação *online* do ERP, CRM e SCM. O portal possui toda a informação que o cliente necessita, facilitando todo o processo comercial. Permite aumentar as encomendas, divulgar campanhas de *marketing*, incorporando funcionalidades de carrinho de compras, *check-out*, gestão documental e *total track-and-trace* das encomendas.

Infra-estrutura de virtualização e centro de dados (Exadata) – alta disponibilidade, facilidade de administração e crescimento libertando o departamento de TI para projectos de inovação e de desenvolvimento do negócio.

Gestão do conhecimento – digitalização do conhecimento, gestão de ideias e gestão dos projectos resultantes. Foi possível desmaterializar os processos de difusão do conhecimento e responder aos requisitos da norma portuguesa NP4457, do IDI, pela qual são certificados através da entidade certificadora SGS.