



## Caso de Sucesso

disponibilidade · objectividade · suporte · crescimento · cobertura

### Alliance Unichem automatiza todo o seu Processo de Gestão

A CIL foi a empresa escolhida para conduzir o Projecto de Modernização da Plataforma Tecnológica que visa melhorar a qualidade do serviço prestado aos Clientes.

“A capacidade de resposta, o profissionalismo, o conhecimento do ramo e o elevado know-how do negócio foram factores preponderantes para a escolha da CIL. Além disso, teve igualmente peso na decisão, o facto de trabalharmos com a empresa desde 1989 e de esta ter uma forte ligação com a Oracle. A tecnologia deste fabricante e o software de gestão Millennium revelaram-se as ferramentas que necessitávamos para responder adequadamente às necessidades dos nossos Clientes.”

Paulo Teixeira  
Director de Informática  
Alliance Unichem

#### Desafio

De forma a melhorar a qualidade dos serviços prestados aos utentes, a multinacional do sector farmacêutico Alliance Unichem decidiu dar um passo em frente na modernização da sua plataforma tecnológica.

Entre as várias directrizes definidas pela Alliance para este projecto, uma das grandes preocupações residia no impacto do novo ambiente a nível interno. Era imprescindível a sua minimização, já que os utilizadores passariam dos terminais de modo caracter ou texto para ambiente Windows.

#### Objectivo

Para fazer face aos problemas existentes, a Alliance tinha como objectivo reforçar os seus Sistemas de Informação de forma a oferecer aos utilizadores ferramentas que melhorassem a qualidade de serviço prestada aos Clientes bem como o acesso a mais e melhor informação.

## Solução

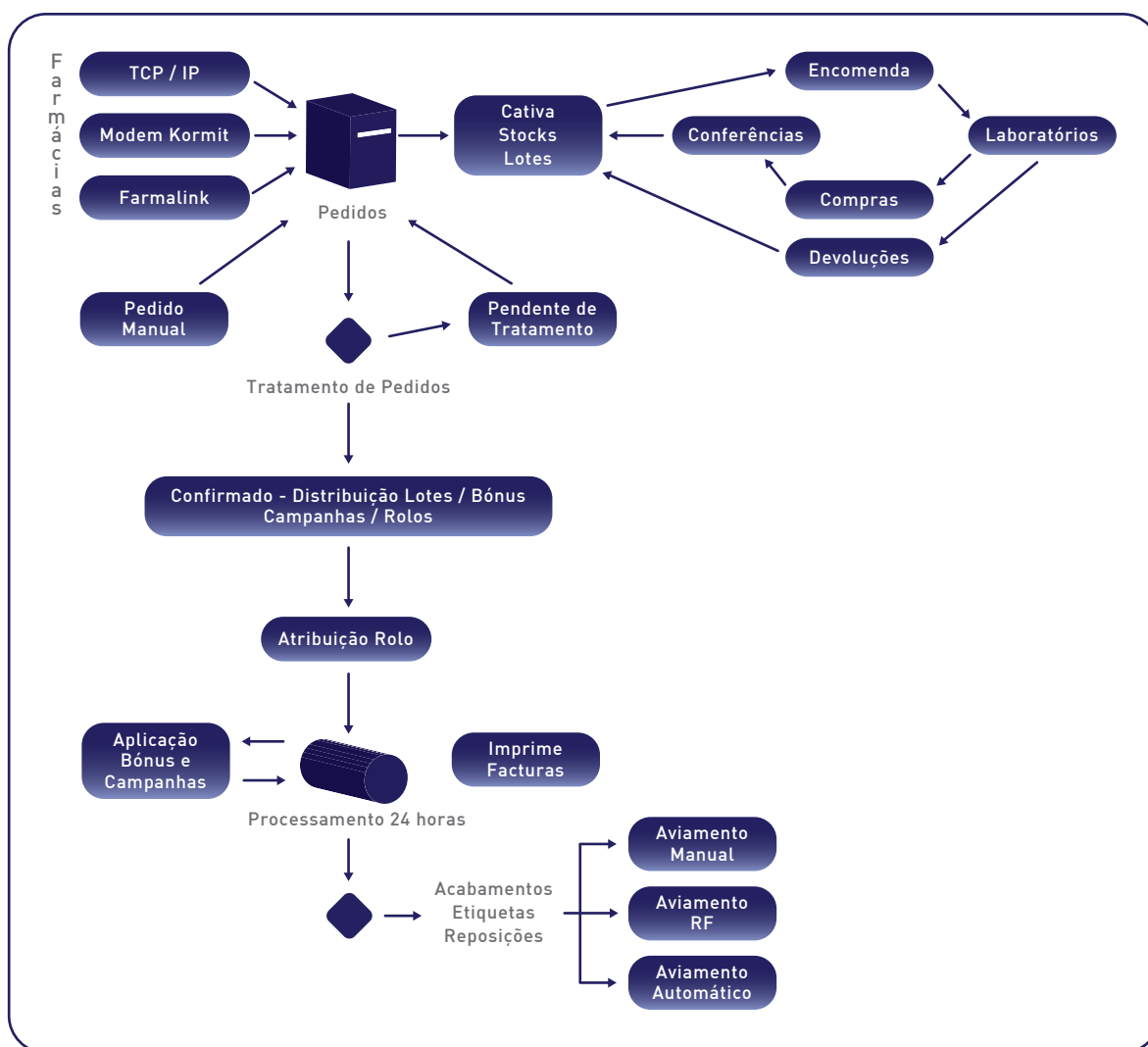
No sentido de responder totalmente ao desafio e aos objectivos apresentados, o projecto envolveu a migração das bases de dados da Alliance para um servidor Oracle 9.02 e actualizações do software de gestão Millennium.

O novo ambiente de dados foi integrado com a plataforma de gestão Millennium, já existente na organização e implementada pela CIL. O Millennium é o esqueleto aplicacional sobre o qual se trabalham as necessidades dos Clientes. É composto por módulos integráveis de acordo com as diferentes necessidades.

Para concretizar este projecto, a Alliance investiu na renovação do parque de hardware onde a área de servidores foi totalmente substituída. No Porto, optou-se por instalar um cluster com máquinas de 6650 da Dell e duas storage EMC (CX500 e CX300), enquanto nos armazéns mais pequenos se colocaram máquinas Dell 2650.

Foram também feitas alterações ao nível de plataformas de desktop e notebooks. A rede interna foi alterada através do aumento da sua infra-estrutura com recurso a fibra óptica e a largura de banda.

Existem entidades que não necessitam de adaptações e outras plataformas que precisam de alterações. No caso da Alliance, o sistema teve cerca de 50% de alterações, mas o modelo de base continuou o mesmo. As alterações efectuadas prenderam-se sobretudo com a área operacional, nomeadamente com os robots.



Em termos de timings, o projecto teve início em Janeiro de 2004 com a fase de análise. O desenvolvimento começou em Março com algumas alterações nos sistemas Millennium. O primeiro arranque realizou-se em Setembro do mesmo ano.

O trabalho de grupo foi um dos aspectos que diferenciou o projecto. Foram utilizados recursos de ambas as empresas para desenvolver um projecto que teria de ser rápido e sem falhas, já que se estava a trabalhar com um negócio que funciona diariamente (24/7).

## Resultados

O projecto resultou numa empresa 100% automatizada. Desde a chegada do pedido das farmácias até à entrega dos produtos ao utente, passando pela distribuição por rotas, tudo está robotizado, permitindo uma melhor prestação de serviços aos seus Clientes.

Numa primeira fase passou a haver a possibilidade do Cliente aceder a um serviço diferente ao nível da comunicação de dados. Era uma lacuna que existia na Alliance, uma vez que algumas empresas do Norte já o permitiam ao abrigo do protocolo da ANF, enquanto no Sul ainda não era possível.

A Alliance tem agora a hipótese de estudar os seus Clientes, construir o seu perfil e reajustar toda a estratégia comercial, no sentido de estar mais perto daquilo que o Cliente pretende. Em termos de gestão, o novo sistema de data warehouse possibilita a consolidação de dados estatísticos que vão permitir à empresa perspectivar negócios com dados mais concretos e reais. Os utilizadores passaram a ter acesso a mais ferramentas e mais e melhor informação, permitindo que os recursos da empresa passassem também a elevar a qualidade do serviço prestado aos seus Clientes.

## Presente e Futuro

Actualmente, a solução está 100% em produtivo no primeiro armazém, estando a ser calendarizada a instalação dos sistemas nos restantes seis armazéns. Quando estiver implementada em todo o país, a solução servirá entre 200 e 250 utilizadores.

Para já, os sete armazéns da Alliance não estão permanentemente ligados em rede, numa situação centralizada, já que a infra-estrutura não o permite. No entanto, esta solução está a ser analisada pela multinacional. No total, o projecto contou com um orçamento de 350 mil euros.

## A Alliance Unichem

A Alliance Unichem, actualmente denominada Alliance Healthcare, é membro da Alliance Boots, sendo a marca internacional da sua divisão de distribuição farmacêutica. Presta serviços de distribuição e pré-wholesaling, e apoia uma importante rede de farmacêuticos independentes. Com mais de 30.000 colaboradores, a Alliance Healthcare é líder na distribuição farmacêutica na Europa, servindo mais de 125.000 farmácias, hospitais e centros de saúde através de cerca de 380 armazéns em 14 países e oferecendo aos farmacêuticos e aos laboratórios produtores de medicamentos serviços de valor acrescentado inovadores. A Alliance Healthcare, em Portugal, é a empresa de distribuição farmacêutica, que resulta da parceria entre a Alliance Boots, Associação Nacional das Farmácias e José de Mello Participações II SGPS em Portugal. Mais informações em [www.alliancehealthcareportugal.com](http://www.alliancehealthcareportugal.com).

## A CIL

Fundada em Oeiras em 1978, a CIL é uma empresa especializada na definição, concepção e implementação de soluções na área dos Sistemas e Tecnologias de Informação. A Gestão de Informação e Conteúdos de Educação é uma das suas áreas estratégicas de intervenção nos Municípios e Regiões em Portugal. A sua oferta de serviços e sistemas cobre todo o ciclo de vida das soluções, desde os serviços de consultoria para a sua definição e planeamento estratégico até à implementação das plataformas de hardware, software e comunicações que as suportam. Actualmente tem uma equipa de 70 colaboradores e em 2007 atingiu um volume de negócios de 24 milhões de euros. A CIL tem uma estreita relação de parceria com a Microsoft, Dell, EMC e Cisco. Mais informações em [www.cil.pt](http://www.cil.pt).

Centro - Sede  
CIL Centro de Informática, S.A.  
Av. Carolina Michaelis nº16-A  
2796-901 Linda-a-Velha

Tel: 21 415 65 00 | Fax: 21 419 85 67

[comercial@cil.pt](mailto:comercial@cil.pt) | [www.cil.pt](http://www.cil.pt)

Para a implementação deste projecto, a CIL recorreu à tecnologia líder dos seus parceiros:

