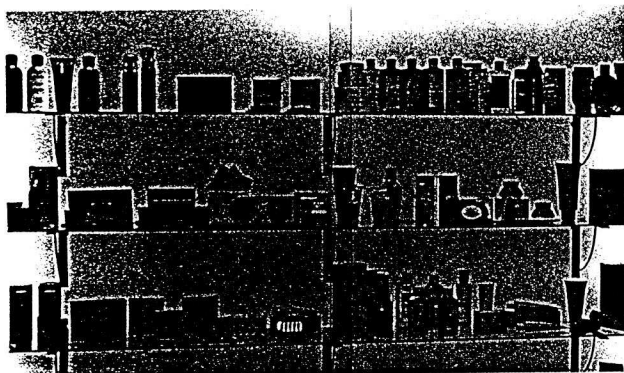


PIERRE FABRE IBÉRICA

Huyendo del tóxico

La progresión del grupo Pierre Fabre ha sido constante, con la implantación de más de 70 filiales en todo el mundo. En la actualidad, el grupo mantiene un volumen de facturación que ronda los 11.000 millones de pesetas, de los que entre un 1,6 y un 1,8 se destina a inversión o renting. La política tecnológica de su filial española, envuelta por las olas del Mar Mediterráneo, se caracteriza tanto por su fuerte impulso en el campo de las telecomunicaciones, con la creación de una intranet a nivel de grupo, como por la subcontratación y por huir del gran paquete ERP.



Pierre Fabre Ibérica es un laboratorio farmacéutico multinacional, propiedad de una empresa francesa del mismo nombre y con más de 70 filiales alrededor del mundo, que cubre dos grandes áreas de mercado: especialidades farmacéuticas o medicamentos y cosméticos. Pierre Fabre Ibérica da cobertura a todo el mercado español a través de 490 personas, de las cuales 100 de ellas se encargan de visitar alrededor de 8.000 farmacias y 250 personas realizan visitas médicas.

Después de dos años de fuertes inversiones, la política tecnológica de Pierre Fabre Ibérica está caracterizada por el predominio de las comunicaciones y por el ingenio de sus responsables técnicos, tal y como explica Javier Begil, director de organización e informática de Pierre Fabre Ibérica. "Cuando llegamos al nuevo edificio de la compañía, en 1995, traíamos 25 PCs bajo el brazo y con las mismas personas que entonces, nueve, estamos gestionando actualmente unos 400 PCs. Significa que hemos tenido que agudizar nuestro ingenio y lógicamente, hemos mejorado nuestro sistema, hemos comprado herramientas de gestión de redes, de gestión de inventarios, de instalación automática de software..."

En estos momentos están sumidos en un profundo cambio ocasionado fundamentalmente por las telecomunicaciones, motivo por el cual han creado una intranet a nivel de grupo. Begil considera de vital importancia estos sistemas, ya que "no importa el espacio. Es una cuestión de tiempo, el tiempo que

Ana Oliva

tardas en enviar un mensaje al otro lugar del mundo". Sin embargo, no todo son parabienes, porque la misma importancia de estos sistemas son una amenaza para la compañía, al ser los sistemas de información cada vez más críticos. "Antes tenía un ordenador central que era el sistema crítico, pero ahora tienes un servidor de red, un servidor de comunicaciones, otro de correo electrónico, un cortafuegos... si cualquiera de éstos se te cae, te deja media empresa bailando. Ante posibles contingencias, es necesario acudir a técnicos más especializados que encarecen el proyecto. Y lo único que nos queda es prepararnos, estudiar y especializarnos cada vez más".

Esta apuesta por la especialización les ha llevado a acudir al outsourcing para la gestión de determinadas áreas, aunque eso sí, Pierre Fabre Ibérica controla la parte neuronal del sistema. Entre las empresas subcontratadas, una de las principales es Software Greenhouse, que hace cuatro años les proporcionó un sistema rápido de información comercial al objeto de evitar las frías consultas a través de listados. Desarrollaron así su primer sistema de información comercial, que era una data warehouse. Señala Begil que los comerciales de la compañía "utilizan cada vez más este producto, que nos proporciona una serie de informaciones de tipo piramidal, desde la

parte más amplia del sistema de información hasta casi llegar a nivel de producto".

No obstante, una vez vista la tendencia de Greenhouse y después de sondear los productos que había en el mercado para soporte de redes de ventas y gestión de redes de ventas, decidieron montar un sistema propietario de gestión de datos para sus proveedores. Se convirtieron, de este modo, en una de las primeras instalaciones en España en la que cada vendedor llevaba su propio data mart introducido en su ordenador, con la consiguiente potencia de estadísticas necesaria para conocer su propia gestión. Buscaban, explica Begil, "un programa totalmente orientado a objetos que fuera capaz de llevar toda la actividad de un vendedor, ya fuera entrada de datos, nota de gastos, control de su actividad... Vimos una buena oportunidad para cargar a cada vendedor un sistema estadístico propio basado en el data mart de Greenhouse que es el Hi-Spins".

Lo más importante, sin embargo, de este proyecto fue la adaptación que hizo el personal de la compañía, que pasaron de trabajar con los típicos talonarios y documentos a un sistema bastante automatizado. Finalmente, después de seis meses de adaptación, los resultados están siendo muy buenos y disponen de un sistema totalmente integrado dentro del sistema central. Por este motivo, recalca Begil, "las soluciones técnicas siempre deben contar con el respaldo humano de la gente que va a utilizar este tipo de herramientas. Si no se hace así, el proyecto es garantía de fracaso, de ahí que nos tomáramos el tema con mucha calma y tanto en la data warehouse como en el proyecto de gestión de venta de los vendedores hemos intentado que la gente entienda lo que es una herramienta de este tipo". Una vez implantado este sistema, ahora se está dando el segundo paso, consistente en crear un segundo sistema de información financiero, que permitirá ofrecer prácticamente en tiempo real toda la información referida a estados financieros de la compañía de manera analítica.

Potencia

La arquitectura informática de Pierre Fabre Ibérica se basa en un potente ordenador AS/400 último modelo, que incorpora la nueva arquitectura RISC, bajo el sistema operativo NetWare de Novell. Junto a esta infraestructura, disponen de un servidor IBM NetFinity 5500, bajo Novell, de propósito general, donde van a parar todos los documentos ofimáticos. Para la elección definitiva de la plataforma donde debían correr dichos documentos, se realizaron

varias pruebas, según cuenta Begil. "La plataforma de Novell era mucho más estable que la de Windows NT. Después de evaluar el comportamiento de NT dentro del NetFinity, vimos que los costes de mantenimiento de la red de implantación y podían ser brutales, además de dejarnos colgados varias



Pierre Fabre Ibérica

Javier Begil, director de organización e informática de Pierre Fabre Ibérica.

veces". Cuentan además con un servidor NetFinity 3500 para el correo electrónico y otros servidores departamentales de Fujitsu, ubicados tanto en el centro de investigación como en la delegación de Madrid. Lógicamente, todos estos servidores se encuentran conectados entre ellos, ya sea a través de líneas punto a punto o de RDSI. Para el futuro se prevé unificar todos ellos, por una cuestión, afirma Begil, "de unificar problemas".

Otro aspecto a destacar dentro de esta estructura es la apuesta en 1995 por una política de adquisición de activos fijos basada en el renting de todo su hardware informático. Esta decisión implica que la renovación de su parque informático no deja margen para la obsolescencia. "Hacemos coincidir la vida financiera del equipo con su vida tecnológica, lo que nos da unos resultados extraordinarios, porque nos permite ser pujantes tecnológicamente dentro del mercado".

Comunicaciones

Las comunicaciones de la filial española con su casa matriz se realizan a través de una pequeña línea RDSI, que esperan ampliar en breve a una Frame Relay. Las conexiones con la delegación de Madrid y con el centro de investigación, ubicado en Cerdanyola, se producen gracias a ambas líneas punto a punto y con el centro logístico disponen de una conexión en tiempo real con los servidores allí instalados. Infonet, por su parte, es la encargada de proveer de todos los servicios de comunicaciones a nivel mundial, tanto temas de mensajería como replicasiones.

Dentro de la intranet del grupo corre un sistema de mensajería electrónico, bajo Lotus Notes, proyecto éste muy importante dentro de la estructura de la compañía, según Begil: "Nuestro reto consiste en evitar que circulen muchos de los documentos que actualmente lo hacen, ya que ganaríamos, entre otras cosas, en productividad".

La política de la compañía en cuanto al software consiste en aprovechar las herramientas del mercado si existen, ya que su vocación no es la de desarrolladores, aunque han huido del gran paquete ERP, porque, afirma Begil, "son proyectos largos y costosos y dudamos de nuestra capacidad para llevarlos a término sin repercutir negativamente en el trabajo diario". Así, la parte financiera-contable se ha resuelto adquiriendo una aplicación de Business T&G, que se encargará de

proporcionar todo el soporte de software y consultoría en todas aquellas áreas que tengan que ver con las finanzas, los presupuestos, etc. La empresa GSI se encarga del paquete de recursos humanos y CEGEDIM de una aplicación que se encarga de gestionar redes de visita médica.

Después de unos años de auténtica efervescencia en cuanto a la puesta en marcha de proyectos y oteando en el

horizonte la definitiva implantación del euro y la expectativas del efecto 2000, Begil no se atreve a pronunciar grandes proyectos futuros. Por el momento, dice, "nuestra tarea consiste en cumplir todos los requerimientos para llegar con buen pie al año 2000, y ser capaces de atacar el problema euro, que hemos hecho que coincida con el efecto 2000 para la revisión de todos nuestros sistemas". □