



Introdução

1. Suportando o crescimento rápido
2. Desenvolvendo uma receita para o sucesso
3. Preparando-se para o futuro
4. Sobre a Pharmaoverseas

Facilitando a vida dos farmacêuticos através da inteligência artificial

Para impulsionar as vendas, o distribuidor farmacêutico especializado Pharmaoverseas queria oferecer novos produtos e promoções personalizadas aos farmacêuticos. Ao migrar para aplicações SAP S / 4HANA®, equipados com IBM® Power Systems™ e IBM Storage, a empresa está permitindo uma estratégia de crescimento inovador através da IA, *chatbots* de conversação e excelência operacional.

“As soluções de infraestrutura IBM Power Systems oferecem à Pharmaoverseas maior escalabilidade, flexibilidade e desempenho do que qualquer outra plataforma para nossas aplicações SAP S/4HANA.”

– Dr. Mohab Gazzarine, Diretor Administrativo, Pharmaoverseas

Desafio de negócio

À medida que a Pharmaoverseas expandia seus negócios, os sistemas de TI lutavam para manter o ritmo. Como ela poderia simplificar as operações, melhorar o desempenho do atendimento ao cliente, aumentar o *market share* e gerar novas vendas?

Transformação

Ao migrar para as aplicações SAP S/4HANA® desenvolvidos pelo IBM® Power Systems™ e IBM Storage, a Pharmaoverseas está possibilitando uma estratégia de crescimento inovadora através da inteligência artificial (IA), *chatbots* e excelência operacional.

Benefícios para os negócios

30% de economia no custo operacional ao longo de três anos

60% de tempo de restauração mais rápido proporcionado pelo IBM flash Storage

20% de previsão no crescimento das vendas por meio de promoções direcionadas

Pharmaoverseas

Introdução

1. Suportando o crescimento rápido
2. Desenvolvendo uma receita para o sucesso
3. Preparando-se para o futuro
4. Sobre a Pharmaoverseas

Suportando o crescimento rápido

A distribuidora farmacêutica Pharmaoverseas oferece 13.000 itens de mais de 362 fabricantes, atendendo cerca de 28.000 locais em todo o Egito. A empresa vende uma ampla variedade de produtos, inclusive medicamentos de marcas e genéricos, medicamentos especiais e biossimilares, remédios sem prescrição médica, produtos de saúde domiciliar e equipamentos médicos.

A entrega rápida, precisa e confiável de medicamentos é essencial, especialmente quando muitos pacientes precisam urgentemente de remédios para preservar a vida. Geralmente, os farmacêuticos entram em contato com as equipes de vendas da Pharmaoverseas para fazer sua solicitação que, então, insere os detalhes no sistema da central de vendas da empresa para processamento e despacho do pedido.

À medida que a empresa expandia, o aumento nos volumes de transação exercia uma tremenda pressão sobre os processos de negócios críticos da empresa. Mesmo um número muito pequeno de erros poderia causar atrasos significativos na entrega e impactar negativamente as taxas de retorno. Além disso, a Pharmaoverseas não conseguiria continuar escalando a capacidade de seu call center indefinidamente e, em muitos casos, as oportunidades para oferecer promoções eram perdidas. Os sistemas subjacentes da empresa também tinham dificuldade em manter o ritmo, como resultado, os principais relatórios de vendas e financeiros estavam levando um tempo muito longo para serem produzidos.

Dr. Mohab Gazzarine, diretor administrativo na Pharmaoverseas, explica: “Nós queríamos expandir nosso *market share* levando uma variedade maior de produtos, melhorando a precisão de nossa entrega e aumentando as vendas. Se pudéssemos colocar o processo

de pedidos de vendas nas mãos dos próprios farmacêuticos, com comércio online integrado a processos digitalizados, sabíamos que poderíamos reduzir as taxas de erro e aumentar a satisfação do cliente. Ao mesmo tempo, poderíamos usar os dados da transação para personalizar nossas promoções, o que ajudaria os farmacêuticos a aproveitar as ofertas especiais e aumentar nossas próprias vendas”.

“Para permitir essa transformação digital, procuramos integrar e simplificar nossos processos existentes e introduzir novas capacidades analíticas. Nossas soluções de ERP e infraestrutura tinham nos atendido bem até então, mas agora era o momento de levá-las ao próximo nível.”



Pharmaoverseas

Introdução

1. Suportando o crescimento rápido
2. Desenvolvendo uma receita para o sucesso
3. Preparando-se para o futuro
4. Sobre a Pharmaoverseas

Desenvolvendo uma receita para o sucesso

A Pharmaoverseas suportava seus principais processos de negócios com as soluções SAP ERP, implementadas originalmente em servidores baseados em Intel, com um total de 4.000 usuários acessando esses sistemas. Para permitir maior capacidade e escalabilidade total, a empresa, subsequentemente, migrou essas soluções para o SAP ERP em execução para soluções de infraestrutura IBM Power Systems.

A empresa buscou suportar o crescimento futuro aproveitando o desempenho oferecido pelo banco de dados em memória do SAP HANA®, com o objetivo final de fazer a transição para aplicações e ferramentas analíticas integradas oferecidas pelo SAP S/4HANA. Essa ambiciosa implementação do SAP S/4HANA seria uma das maiores no Egito, portanto, a empresa procurava parceiros que tivessem o conhecimento e os recursos necessários para implementar a tecnologia de maneira fácil, dentro do orçamento e do prazo.

Após revisar suas opções de plataforma do servidor para implementar o SAP S/4HANA, a Pharmaoverseas selecionou duas [soluções de infraestrutura IBM Power Systems E980](#), desenvolvidos com processadores [POWER9™](#), executando o sistema operacional SUSE Linux Enterprise Server for SAP Applications. O ambiente do SAP S/4HANA é distribuído em uma configuração de alta disponibilidade entre os servidores usando o SAP Database Replication e o [IBM PowerHA®](#). Para lidar com o backup de banco de dados e arquivos, a Pharmaoverseas implementou o [IBM Spectrum® Protect](#).

Ao usar os sofisticados recursos de virtualização do IBM PowerVM®, a Pharmaoverseas pode executar instâncias separadas de produção, teste, garantia de qualidade e desenvolvimento. Essa configuração permite que as equipes de TI otimizem cada máquina virtual com processador, largura da banda e recursos de memória que fornecem o melhor desempenho possível para o SAP S/4HANA. À medida que os negócios crescerem e as cargas de trabalho aumentarem, a Pharmaoverseas usará o [IBM Elastic Capacity on Demand](#) para permitir maior capacidade de processamento para requisitos de curto prazo, talvez durante o clima mais frio ou quando as pessoas saírem de férias ou a demanda local aumentar. Da mesma forma, à medida que os negócios crescerem, a Pharmaoverseas poderá tirar vantagem do IBM Elastic Capacity on Demand para comprar capacidade adicional de longo prazo para atender à carga de trabalho.

Esses recursos permitem que a empresa comprometa um orçamento que otimize o ambiente para seus requisitos atuais, com a flexibilidade para atender aos requisitos futuros esperados e inesperados. Para assegurar o armazenamento de dados seguro, rápido e confiável, a Pharmaoverseas escolheu o [IBM FlashSystem® 900](#), que fornece dados até dez vezes mais rápido do que os sistemas tradicionais de rotação de disco. Além disso, a empresa conta com o IBM Flash Storage, criado com o IBM Spectrum Virtualize para capacidade combinada de armazenamento flash e padrão.

Atualmente, a empresa armazena em torno de 8 TB de dados de transação do SAP S/4HANA para produção e replicação, usando armazenamento Flash, e retém em torno de 10 TB para trabalho de não produção, escalonados usando rotação de disco e SSD, com um adicional de 2 TB para a aplicação SAP Business Warehouse da empresa, que em breve será migrada para o [SAP BW/4HANA](#).

Pharmaoverseas

Introdução

1. Suportando o crescimento rápido
2. Desenvolvendo uma receita para o sucesso
3. Preparando-se para o futuro
4. Sobre a Pharmaoverseas

- Desenvolvendo uma receita para o sucesso

Dr. Mohab Gazzarine observa: “Estava tudo pronto para escolhermos nossa plataforma do servidor e somos motivados por eficiência de custo e capacidades do sistema. As soluções de infraestrutura IBM Power Systems oferecem à Pharmaoverseas maior escalabilidade, flexibilidade e desempenho do que qualquer outra plataforma para nossas aplicações SAP S/4HANA”.

“Mesmo com investimento inicial mais alto, IBM Power Systems oferece um custo total de propriedade muito inferior do que sistemas e dispositivos de mercadoria.

“Por exemplo, com o IBM Power Systems podemos criar máquinas virtuais customizadas e alocar recursos de maneira mais rentável enquanto oferecem desempenho excepcional, ajudando-nos a atingir o máximo de retorno sobre o investimento possível para os negócios.” Alaa Elbayoumi, gerente SAP Basis na Pharmaoverseas, acrescenta: “O IBM Power Systems oferece a possibilidade de escalabilidade vertical e horizontal, dependendo de nossas necessidades exatas, e o desempenho para explorar o benefício máximo do SAP S/4HANA e do SAP BW/4HANA. As tecnologias IBM FlashSystem Storage permitirão nossa trajetória estratégica rumo às operações e negócios integradas”.

A Pharmaoverseas trabalhou com a SAP e o parceiro comercial IBM Intercom Enterprises para a migração para o SAP S/4HANA, a implementação do sistema de IBM Flash Storage e a integração com as soluções de infraestrutura IBM Power Systems. Alaa Abdelmonaim, consultor sênior de soluções – Soluções de Sistemas de TI na Intercom, diz: “A Intercom colaborou com o IBM Technology Consulting and Services e o IBM Systems Lab Services e entregou serviços abrangentes de implementação

e configuração de servidor. A migração para o SAP S/4HANA foi concluída de maneira eficiente e bem-sucedida, dentro do prazo e do orçamento, assegurando que a Pharmaoverseas pudesse obter os benefícios o mais rápido possível.”

Yousra Magdy, engenheiro sênior de sistemas de aplicações na Pharmaoverseas, acrescenta: “O POWER9 oferece maior desempenho sobre o hardware IBM POWER7. A mudança mais notável da migração para o POWER9 é o processador mais rápido e a maior capacidade de memória por soquete em comparação com as gerações anteriores. Essa grande vantagem de desempenho ficou muito aparente durante a migração, que incluía a mudança do Db2 para HANA e do SAP ECC6 para o SAP S/4HANA 1809. A migração para os servidores S/4HANA on POWER7 levou cerca de 122 horas, enquanto a migração nos servidores POWER9 levou cerca de 63 horas”.

“ O SAP S/4HANA em execução no IBM Power Systems e no IBM Flash System Storage fornece uma solução realmente abrangente e escalável que ajudará a Pharmaoverseas a atingir suas ambições de crescimento.”

– Waleed Sultan, Diretor de Gestão, Intercom Enterprises

Introdução

1. Suportando o crescimento rápido
2. Desenvolvendo uma receita para o sucesso
3. Preparando-se para o futuro
4. Sobre a Pharmaoverseas

Preparando-se para o futuro

Com as novas soluções SAP S/4HANA e SAP BW/4HANA em vigor, desenvolvidas com o IBM Power Systems e o IBM FlashSystem Storage, a Pharmaoverseas está transformando seus negócios. Iniciando com pedidos de vendas, os farmacêuticos agora podem efetuar pedidos diretamente no site de e-commerce da Pharmaoverseas, fornecido pelo SAP C/4HANA integrado com os aplicativos SAP S/4HANA. Pedidos diretos reduzem as taxas de erro e permitem um processo de vendas direto, que alimenta as aplicações de controle de estoque, logística e finanças no SAP S/4HANA.

Waleed Sultan, diretor de gestão na Intercom Enterprises, observa: “O SAP S/4HANA em execução no IBM Power Systems e no IBM FlashSystem Storage fornece uma solução realmente abrangente e escalável que ajudará a Pharmaoverseas a atingir suas ambições de crescimento. A solução é flexível, permitindo atender às mudanças na demanda, o que possibilita que a Pharmaoverseas estenda seus recursos para adequar à sua estratégia de negócios”.

Enquanto eles se adaptam à nova maneira de trabalhar, muitos farmacêuticos podem preferir continuar com pedidos por telefone e a Pharmaoverseas planeja usar a nova plataforma para implementar novas soluções de *chatbots* orientada por IA.

Usando o processamento de linguagem natural, os *chatbots* entenderão as solicitações do cliente e inserirão seus pedidos diretamente nos sistemas de negócios, eliminando atrasos e simplificando o processo para os farmacêuticos. Com o histórico do cliente armazenado no SAP BW/4HANA, os *chatbots* poderão personalizar as ofertas de uma maneira nunca antes possível.

Os farmacêuticos verão descontos e promoções de vendas mais atraentes para eles, ajudando-os a reduzir seus custos enquanto a Pharmaoverseas captura as vendas adicionais.

Dr. Mohab Gazzarine explica: “A Pharmaoverseas já fornece uma enorme variedade de medicamentos e, muito frequentemente, os farmacêuticos não percebem que podemos suprir suas necessidades individuais e podem não saber que temos promoções especiais disponíveis. Usando essas técnicas avançadas, podemos aprimorar o serviço aos farmacêuticos, colocando-os no controle do processo de pedidos, enquanto também asseguramos que eles se mantenham atualizados quanto aos descontos e economias mais recentes. Assim, nós capturaremos uma maior participação no mercado e esperamos aumentar as vendas em torno de 20%”.

Alaa Elbayoumi comenta: “À medida que a proporção de pedidos por meio dos novos sistemas aumentar, a operação confiável de ativação da tecnologia se tornará cada vez mais importante. No caso de uma indisponibilidade, o IBM FlashSystem 900 permite tempos de recuperação de dados 60% mais rápidos. Mesmo que os volumes totais de transações aumentem, a Pharmaoverseas espera ver uma redução de 30% no total dos custos operacionais”.

À medida que a Pharmaoverseas implementar aplicações SAP S/4HANA adicionais, as soluções de infraestrutura IBM Power Systems e o IBM Flash Storage escalarão para permitir o serviço contínuo e o alto desempenho.

Pharmaoverseas

Introdução

1. Suportando o crescimento rápido
2. Desenvolvendo uma receita para o sucesso
3. Preparando-se para o futuro
4. Sobre a Pharmaoverseas

– Preparando-se para o futuro

A empresa está usando aplicações SAP S/4HANA para introduzir diversos novos serviços, como entregas por assinatura com dados de assinatura capturados, para ajudar a reduzir o número de consultas. De maneira similar, ao integrar dados de pedidos de vendas em tempo real com sua aplicação de gerenciamento de warehouse, a Pharmaoverseas espera reduzir seu inventário total em 50%, aumentar o sucesso do cumprimento em 90%, reduzir os atrasos na entrega em 1% e eliminar as faltas de estoque.

Dr. Mohab Gazzarine confirma: “As soluções SAP S/4HANA no IBM Power Systems e no IBM Flash Storage estão possibilitando a transformação digital em larga escala na Pharmaoverseas. Esses recursos nos ajudam a criar interações personalizadas com mais de 28.000 farmácias, suportando-as para atender melhor os seus clientes. Nós podemos oferecer aos farmacêuticos uma maior variedade de produtos, além de assegurar que eles vejam ofertas de descontos, enquanto, ao mesmo tempo, fornecemos um serviço de entrega mais rápido e confiável.

“Capacitados pelas tecnologias de alto desempenho e escaláveis da SAP e da IBM, nós estamos transformando a maneira como atendemos farmacêuticos, tornando suas vidas mais fáceis e também mais comunidades com medicamentos de alta qualidade.”

À medida que a Pharmaoverseas adquirir experiência com o SAP S/4HANA e o IBM Power Systems, a empresa também pretende oferecer serviços de infraestrutura de TI ao setor farmacêutico. A experiência e os *skills* obtidos com a implementação do SAP S/4HANA no IBM Power Systems serão oferecidos como um serviço para fornecedores e parceiros no setor farmacêutico – criando uma nova linha de fluxo de negócios e receita para a empresa.

Dr. Mohab Gazzarine conclui: “Como uma distribuidora, a Pharmaoverseas está na posição ideal para trabalhar com seus parceiros para criar um novo ecossistema que ajudará a expandir os negócios de cada um deles, com o apoio da SAP e IBM. Com o Capacity Upgrade on Demand e o Capacity on Demand, poderemos escalar nossas soluções SAP S/4HANA para manipular o crescimento futuro, atuando como a base para uma área de negócios completamente nova para a Pharmaoverseas”.

“As soluções SAP S/4HANA no IBM Power Systems e o IBM FlashStorage estão possibilitando uma transformação digital em grande escala na Pharmaoverseas.”

– Dr. Mohab Gazzarine, Diretor Administrativo, Pharmaoverseas



Sobre a Pharmaoverseas

Inaugurada em 1995, com uma única filial em Alexandria, a distribuidora farmacêutica Pharmaoverseas agora opera em 40 locais com mais de 81.000 metros quadrados de armazém. A empresa oferece 13.000 itens de mais de 362 fabricantes, atendendo cerca de 28.000 locais em todo o Egito.

Os produtos da Pharmaoverseas incluem medicamentos genéricos e de marca, medicamentos especiais e biossimilares, remédios sem prescrição médica, produtos de saúde domiciliar e equipamentos médicos.



Solução composta por

- ECOD Mktp Scale-Up HW Power9
- IBM Power Systems E980
- IBM Systems Lab Services: Systems Consulting
- SAP HANA
- SAP S/4 HANA
- Software-PowerVM (not HPC, nor VA Linux)
- Spectrum Protect (inc CDM)
- Storage: IBM FlashSystem 900

Dê o próximo passo

Para saber mais sobre como a IBM Power Systems e IBM SAP Alliance podem ajudar a sua empresa, [envie uma mensagem para o especialista com os desafios e necessidades de seu negócio](#) que logo ele entrará em contato com você.

Introdução

1. Suportando o crescimento rápido
2. Desenvolvendo uma receita para o sucesso
3. Preparando-se para o futuro
4. Sobre a Pharmaoverseas

© 2019 IBM Corp. IBM Deutschland GmbH D-71137 Ehningen [ibm.com/solutions/sap](http://www.ibm.com/solutions/sap)
IBM, o logotipo IBM e [ibm.com](http://www.ibm.com) são marcas comerciais da International Business Machines Corporation, registradas em vários países no mundo todo. Uma lista atual das marcas comerciais da IBM está disponível na Web em “Copyright and trademark information” em <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>. Outros nomes de empresas, produtos ou serviços podem ser marcas comerciais ou de serviços de terceiros. Este estudo de caso ilustra como um cliente IBM usa a tecnologia e os serviços da IBM e/ou do Parceiro de Negócios IBM. Vários fatores contribuíram para os resultados e os benefícios descritos. A IBM não garante resultados comparáveis. Todas as informações contidas neste documento foram fornecidas pelo cliente e/ou pelo Parceiro de Negócios IBM apresentado. A IBM não atesta sua precisão. Todos os exemplos de cliente citados representam como alguns clientes usaram os produtos IBM e os resultados que eles podem ter atingido. As características de custo e performance do ambiente atual variarão dependendo das configurações e das condições individuais do cliente. Esta publicação tem como objetivo apenas uma orientação geral. As fotografias podem mostrar modelos de design.

© 2019 SAP SE. Todos os direitos reservados. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork, SAP HANA e outros produtos e serviços SAP mencionados neste documento, além de seus respectivos logotipos, são marcas comerciais ou marcas registradas da SAP SE na Alemanha e em outros países. Esses materiais são fornecidos pela SAP SE ou por uma empresa afiliada da SAP somente para fins informativos, sem declarações ou garantias de nenhum tipo, e a SAP SE ou suas empresas afiliadas não serão responsabilizadas por erros ou omissões relacionados aos materiais. Este documento ou qualquer apresentação relacionada a ele, as estratégias e os possíveis desenvolvimentos futuros, os produtos e/ou os direcionamentos e a funcionalidade da plataforma da SAP SE ou de suas empresas afiliadas estão sujeitos a mudanças e podem ser alterados pela SAP SE ou por suas empresas afiliadas a qualquer momento e por qualquer motivo, sem aviso prévio.

