



## Introducción

1. Dar soporte al crecimiento rápido
2. Desarrollar una receta para el éxito
3. Prepararse para el futuro
4. Sobre la Pharmaoverseas

## Hacer la vida más fácil para los farmacéuticos a través de la inteligencia artificial

Para aumentar las ventas, el distribuidor farmacéutico especialista Pharmaoverseas quería ofrecer nuevos productos y promociones personalizadas a los farmacéuticos. Al migrar a aplicaciones SAP S / 4HANA®, equipadas con IBM® Power Systems™ e IBM Storage, la compañía está permitiendo una estrategia de crecimiento innovadora a través de IA, chatbots y excelencia operativa.

“Los servidores IBM Power Systems ofrecen a Pharmaoverseas una mayor escalabilidad, flexibilidad y rendimiento que cualquier otra plataforma para nuestras aplicaciones SAP S/4HANA

– Dr. Mohab Gazzarine, Director del consejo, Pharmaoversea

### **Reto comercial**

A medida que Pharmaoverseas veía crecer sus negocios, sus sistemas de TI tenían dificultades para mantener el ritmo. ¿Cómo podrían agilizar las operaciones, mejorar el rendimiento del servicio al cliente, aumentar la participación en el mercado e impulsar nuevas ventas?

### **Transformación**

Al migrar a las aplicaciones SAP S/4HANA® impulsadas por IBM® Power Systems™ e IBM Storage, Pharmaoverseas habilita una estrategia inicial de crecimiento entregada por IA, chatbots y excelencia operativa.

### **Beneficios empresariales:**

**El 30%** de ahorro de costos operacionales en tres años

**El 60%** de tiempo de restauración más rápido habilitado por almacenamiento flash IBM

**El 20%** previsto de crecimiento de ventas por medio de promociones dirigidas

# Pharmaoverseas

## Introducción

1. Dar soporte al crecimiento rápido
2. Desarrollar una receta para el éxito
3. Prepararse para el futuro
4. Sobre la Pharmaoverseas

## Dar soporte al crecimiento rápido

El distribuidor farmacéutico Pharmaoverseas ofrece 13.000 ítems de más de 362 fabricantes y atiende a más de 28.000 locales en todo Egipto. La empresa vende una amplia variedad de productos que incluyen fármacos de marca y genéricos, especialidades y medicamentos biosimilares, remedios de venta libre, productos para la salud en el hogar y dispositivos médicos.

La entrega rápida, precisa y fiable de fármacos es esencial, especialmente cuando la población de pacientes necesita con urgencia medicamentos vitales. Generalmente, los farmacéuticos hacen sus pedidos por teléfono al equipo de ventas de Pharmaoverseas quienes cargan los detalles en el sistema central de ventas de la empresa para el procesamiento y el despacho de pedidos.

A medida que la empresa se expandía, los crecientes volúmenes de las transacciones colocaron una enorme presión sobre los procesos comerciales de misión crítica de la empresa. Incluso un número muy pequeño de errores podría causar retrasos significativos en las entregas e impactar negativamente en las tasas de rentabilidad. Además, Pharmaoverseas no podía seguir escalando indefinidamente la capacidad de su centro de atención y, en muchos casos, se perdían oportunidades de ofrecer promociones. Los sistemas subyacentes de la empresa también tenían problemas para mantener el ritmo, como resultado de eso, había muchas demoras para realizar ventas clave e informes financieros.

El dr. Mohab Gazzarine, director del consejo de Pharmaoverseas nos cuenta: “queríamos expandir nuestra participación en el mercado llevando una mayor variedad de productos, mejorando nuestra precisión en las entregas y aumentando las ventas.” Si pudiéramos poner el proceso de pedidos de ventas en manos de los propios

farmacéuticos, mediante el comercio online integrado con procesos digitalizados, sabíamos que podríamos reducir los índices de error y mejorar la satisfacción del cliente. Al mismo tiempo, podíamos usar los datos de las transacciones para personalizar nuestras promociones, lo que ayudaría a los farmacéuticos a aprovechar mejor las ofertas especiales e impulsar nuestras ventas.

“Para permitir esta transformación digital, buscamos integrar y agilizar nuestros procesos existentes e introducir nuevas capacidades de analítica. Nuestras soluciones e infraestructura ERP nos habían dado un muy buen servicio hasta entonces, ahora era hora de llevarlas a otro nivel”.



## Introducción

1. Dar soporte al crecimiento rápido
2. Desarrollar una receta para el éxito
3. Prepararse para el futuro
4. Sobre la Pharmaoverseas

## Desarrollar una receta para el éxito

Pharmaoverseas daba soporte a sus principales procesos comerciales con soluciones SAP ERP, implementadas originalmente en servidores basados en Intel, con un total de 4.000 usuarios con acceso a estos sistemas. En consecuencia, para habilitar una mayor capacidad total mayor escalabilidad, la empresa migró estas soluciones a SAP ERP ejecutada en servidores IBM Power Systems.

La empresa buscaba dar soporte al crecimiento futuro aprovechando el rendimiento ofrecido por la base de datos en memoria SAP HANA®, con el objetivo final de hacer la transición a las aplicaciones integradas y la analítica ofrecida por SAP S/4HANA. Esta ambiciosa implementación de SAP S/4HANA iba a ser una de las más grandes de Egipto, así que la empresa buscó asociados que tuvieran la experiencia y las capacidades necesarias para implementar la tecnología fácilmente, dentro del presupuesto y a tiempo.

Tras revisar las opciones de plataformas de servidores para implementar SAP S/4HANA, Pharmaoverseas seleccionó dos servidores [IBM Power Systems E980](#), alimentados por procesadores [POWER9™](#), ejecutando el sistema operativo SUSE Linux Enterprise Server for SAP Applications. El entorno SAP S/4HANA se distribuye en una configuración de alta disponibilidad entre los servidores usando SAP Database Replication e [IBM PowerHA®](#). Para manejar la copia de seguridad de la base de datos y de archivos, Pharmaoverseas implementó [IBM Spectrum® Protect](#).

Al usar las sofisticadas capacidades de virtualización de IBM PowerVM®, Pharmaoverseas puede ejecutar instancias separadas de producción, pruebas, control de calidad y desarrollo. Esta configuración permite que los equipos de TI optimicen cada máquina

virtual con recursos de procesador, ancho de banda y memoria que entregan el mejor rendimiento posible de SAP S/4HANA.

A medida que el negocio crece y las cargas de trabajo aumentan, Pharmaoverseas usa [IBM Elastic Capacity on Demand](#) para permitir una capacidad de procesamiento aumentada para requisitos de corto plazo, tal vez durante la época de más frío o cuando las personas se van de vacaciones a la costa y aumenta la demanda local. De modo similar, a medida que el negocio crece, Pharmaoverseas puede aprovechar IBM Elastic Capacity on Demand para comprar más capacidad a largo plazo para cubrir la carga de trabajo.

Esta función permite que la empresa disponga de presupuesto para optimizar el entorno para sus requisitos actuales, con la flexibilidad para cubrir los requerimientos futuros, tanto esperados como inesperados.

Para asegurar un almacenamiento de datos seguro, veloz y fiable, Pharmaoverseas seleccionó [IBM FlashSystem® 900](#), que entrega datos hasta diez veces más rápido que los sistemas de discos tradicionales. Además, la empresa confía en el almacenamiento flash de IBM construido con IBM Spectrum Virtualize para contar con una capacidad de almacenamiento combinada flash y estándar.

Actualmente, la empresa almacena alrededor de 8 TB de datos de transacciones SAP S/4HANA para producción y replicación, usando almacenamiento Flash, y retiene alrededor de 10 TB de trabajo que no es de producción, escalonado utilizando tanto discos como SSD con 2 TB adicionales para la aplicación SAP Business Warehouse de la empresa, que pronto migrará a [SAP BW/4HANA](#).

# Pharmaoverseas

## Introducción

1. Dar soporte al crecimiento rápido
2. Desarrollar una receta para el éxito
3. Prepararse para el futuro
4. Sobre la Pharmaoverseas

- Desarrollar una receta para el éxito

El dr. Mohab Gazzarine resalta que “estaba todo sobre la mesa para nuestra plataforma de servidores elegida, y nos motiva la eficiencia de costos y las capacidades del sistema. Los servidores IBM Power Systems ofrecen a Pharmaoverseas una mayor escalabilidad, flexibilidad y rendimiento que ninguna otra plataforma para nuestras aplicaciones SAP S/4HANA.

“Incluso con una inversión inicial mayor, IBM Power Systems ofrece un costo total de propiedad mucho más bajo que sistemas de bienes y equipos. Por ejemplo, con IBM Power Systems podemos crear máquinas virtuales personalizadas y destinar recursos de la forma más económica al tiempo que entregamos un rendimiento excepcional, ayudándonos a entregar la máxima rentabilidad posible sobre inversiones en el negocio”.

Alaa Elbayoumi, Gerente de base SAP en Pharmaoverseas, agrega, “IBM Power Systems ofrece la posibilidad de escalar, tanto ampliando como reduciendo, dependiendo de nuestras necesidades reales y el rendimiento para explotar el máximo beneficio de SAP S/4HANA y SAP BW/4HANA. Las tecnologías IBM FlashSystem Storage permitirán nuestro camino estratégico hacia operaciones comerciales integradas”.

Pharmaoverseas trabajó con SAP y el Asociado de negocios de IBM, Intercom Enterprises para migrar a SAP S/4HANA, la implementación del sistema de almacenamiento flash IBM y la integración con el servidor IBM Power Systems.

Alaa Abdelmonaim, Consultor senior de soluciones - Soluciones desistemas de TI en Intercom, dice, “Intercom colaboró con [IBM Technology Consulting and Services](#) e IBM Systems Lab

Services y entregó servicios amplios de implementación y configuración de servidores. La mudanza a SAP S/4HANA se completó fácilmente y con éxito, a tiempo y dentro del presupuesto, asegurando que Pharmaoverseas pudiera obtener los beneficios lo más rápidamente posible”.

Yousra Magdy, Ingeniero senior en sistema de aplicaciones en Pharmaoverseas, agrega, “POWER9 ofrece un rendimiento mayor que el hardware IBM POWER7. El cambio más notable desde la mudanza a POWER9 es un procesador más rápido y una capacidad aumentada de memoria por socket comparado a generaciones anteriores. Esta gran ventaja en el rendimiento fue muy evidente durante la migración, lo que incluyó pasar de Db2 a HANA y de SAP ECC6 a SAP S/4HANA 1809. La migración a S/4HANA en servidores POWER7 llevó alrededor de 122 horas, mientras que la migración en servidores POWER9 llevó alrededor de 63 horas”.

“SAP S/4HANA ejecutado en IBM Power Systems e IBM FlashSystem Storage proporciona una solución realmente amplia y escalable que ayudará a Pharmaoverseas a cumplir con sus ambiciones de expansión”.

- Waleed Sultan, Director Gerente, Intercom Enterprises

## Introducción

1. Dar soporte al crecimiento rápido
2. Desarrollar una receta para el éxito
3. Prepararse para el futuro
4. Sobre la Pharmaoverseas

## Prepararse para el futuro

Con las nuevas soluciones SAP S/4HANA y SAP BW/4HANA instaladas, alimentadas por IBM Power Systems e IBM FlashSystem Storage, Pharmaoverseas está transformando su negocio.

Empezando por los pedidos de ventas, ahora los farmacéuticos pueden hacer pedidos directamente en el sitio de comercio electrónico de Pharmaoverseas, de SAP C/4HANA integrado con las aplicaciones de SAP S/4HANA. Los pedidos directos reducen los índices de error y permiten un proceso de ventas directo que alimenta las aplicaciones de control de existencias, logística y finanzas en SAP S/4HANA.

Waleed Sultan, Director gerente de Intercom Enterprises, resalta, “SAP S/4HANA ejecutado en IBM Power Systems e IBM FlashSystem Storage proporciona una solución realmente amplia y escalable que ayudará a Pharmaoverseas a cumplir con sus ambiciones de expansión. La solución puede adaptarse para suplir las demandas cambiantes y permite que Pharmaoverseas amplíe sus capacidades para cumplir con su estrategia comercial”.

A medida que se adaptan a una nueva forma de trabajar, muchos farmacéuticos pueden preferir seguir haciendo pedidos telefónicos, y Pharmaoverseas planea utilizar la nueva plataforma para implementar nuevas soluciones de chatbots conversacionales impulsados por IA.

Usando el procesamiento del lenguaje natural, los *chatbots* entenderán las solicitudes de los clientes y enviarán los pedidos directamente a los sistemas comerciales, eliminando los retrasos y agilizando el proceso para los farmacéuticos. Con las historias de

los clientes, almacenadas en SAP BW/4HANA, los chatbots podrán personalizar las ofertas de una forma que antes no era posible. Los farmacéuticos verán descuentos y promociones de ventas que pueden ser más atractivos para ellos, ayudándoles a reducir sus costos mientras Pharmaoverseas captura más ventas.

El dr. Mohab Gazzarine argumenta que “Pharmaoverseas ya proporciona un enorme espectro de productos farmacéuticos y con mucha frecuencia los farmacéuticos no se dan cuenta de que podemos cubrir sus necesidades individuales y puede que no sepan que tenemos ofertas especiales disponibles. Al usar estas técnicas avanzadas, podemos mejorar el servicio a los farmacéuticos al darles el control sobre el proceso de pedidos, al tiempo que también nos aseguramos de mantenerlos al día sobre los últimos descuentos y ofertas. A cambio, podemos alcanzar una mayor participación en el mercado y esperamos aumentar las ventas en un 20 por ciento”.

Alaa Elbayoumi comenta que “a medida que aumenta la proporción de pedidos por el nuevo sistema, las operaciones confiables de la tecnología habilitante se volverán más importantes. En el caso de un apagón, IBM FlashSystem 900 permite un tiempo de recuperación de datos un 60 por ciento más rápido. Incluso con un aumento de los volúmenes totales de transacciones, Pharmaoverseas esperaver una reducción de un 30 por ciento en los costos operacionales totales”.

A medida que Pharmaoverseas despliega más aplicaciones SAP S/4HANA, los servidores IBM Power Systems y el almacenamiento flash IBM aumentará la escala para permitir servicios continuos y un rendimiento muy alto. La empresa está usando aplicaciones SAP S/4HANA para introducir múltiples servicios nuevos, como entregas suscriptas con datos de captura de firmas, para ayudar a reducir

# Pharmaoverseas

## Introducción

1. Dar soporte al crecimiento rápido
2. Desarrollar una receta para el éxito
3. Prepararse para el futuro
4. Sobre la Pharmaoverseas

- Prepararse para el futuro

el número de consultas. De forma similar, al integrar los datos de pedidos de ventas en tiempo real con su aplicación de gestión de almacén, Pharmaoverseas espera reducir su inventario total en un 50 por ciento, aumentar el éxito de realización en un 90 por ciento, reducir los retrasos en las entregas al 1 por ciento y eliminar el agotamiento de las existencias.

El Dr. Mohab Gazzarine confirma que “las soluciones SAP S/4HANA en IBM Power Systems y el almacenamiento flash IBM están permitiendo una transformación digital a gran escala en Pharmaoverseas.

Estas capacidades nos ayudan a crear interacciones personalizadas con más de 28.000 farmacias, dándoles soporte para atender mejor a sus clientes. Podemos ofrecer una variedad mayor de productos a los farmacéuticos y asegurarnos de que vean ofertas de descuentos, mientras al mismo tiempo ofrecemos un servicio de entregas más rápido y confiable.

“Habilitados por las tecnologías escalables y de alto rendimiento de SAP e IBM, estamos transformando la forma en que atendemos a los farmacéuticos, haciendo sus vidas más fáciles y atendiendo a más comunidades con fármacos de alta calidad”.

A medida que Pharmaoverseas adquiere experiencia con SAP S/4HANA e IBM Power Systems, la empresa también tiene como objetivo proveer servicios de infraestructura de TI a la industria farmacéutica. Ofreceremos la experiencia y habilidades adquiridas en la implementación de SAP S/4HANA en IBM Power Systems a proveedores, asociados y revendedores del sector farmacéutico, creando una nueva línea de negocios y un nuevo canal de ingresos para la empresa.

El Dr. Mohab Gazzarine concluye, “como distribuidor, Pharmaoverseas está en una posición ideal para trabajar con sus asociados para crear un nuevo ecosistema que ayudará a crecer a cada asociado de negocios, permitido por SAP e IBM. Con Capacity Upgrade on Demand y Capacity on Demand, vamos a poder escalar nuestras soluciones SAP S/4HANA para gestionar el crecimiento futuro, actuando como los cimientos de un área de negocios totalmente nueva para Pharmaoverseas”.

“Las soluciones SAP S/4HANA En IBM Power Systems y almacenamiento flash IBM permiten la transformación digital a gran escala en Pharmaoverseas”.

– Dr. Mohab Gazzarine, Director del consejo, Pharmaoverseas



## Sobre la Pharmaoverseas

Lanzada en 1995 con una única sucursal en Alejandría, el distribuidor farmacéutico Pharmaoverseas ahora opera en 40 locales con más de 81.000 metros cuadrados de almacenes. La empresa ofrece 13.000 ítems de más de 362 fabricantes y atiende a más de 28.000 locales en todo Egipto. Los productos de Pharmaoverseas incluyen fármacos de marca y genéricos, especialidades y medicamentos biosimilares, remedios de venta libre, productos para la salud en el hogar y dispositivos médicos.



### Introducción

1. Dar soporte al crecimiento rápido
2. Desarrollar una receta para el éxito
3. Prepararse para el futuro
4. Sobre la Pharmaoverseas

### Componentes clave

- ECOD Mktpl 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

### Dé el próximo paso

Para obtener más información sobre IBM Power Systems, [hable con nuestro especialista](https://www.ibm.com/co-es/it-infrastructure/power/sap-hana), o vaya al siguiente sitio web: <https://www.ibm.com/co-es/it-infrastructure/power/sap-hana>

© 2019 IBM Corp. IBM Deutschland GmbH D-71137 Ehningen [ibm.com/solutions/sap](http://www.ibm.com/solutions/sap) IBM, el logotipo de IBM e [ibm.com](http://www.ibm.com) son marcas comerciales de International Business Machines Corp., registradas en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Una lista actual de las marcas registradas de IBM está disponible en la web en “Información de copyright y marcas registradas” en <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>. Los nombres de otra empresa, producto o servicio pueden ser marcas registradas o marcas de terceros. Este estudio de caso ilustra la forma en que un cliente de IBM utiliza tecnologías o servicios de IBM o de un Asociado de negocios de IBM. Muchos factores han contribuido a los resultados y beneficios descritos. IBM no garantiza resultados comparables. Toda la información contenida en este documento ha sido proporcionada por el cliente destacado y/o socios comerciales de IBM. IBM no da fe de su precisión. Todos los ejemplos de clientes citados representan cómo algunos clientes han usado productos de IBM y los resultados que pueden haber alcanzado. Los costos ambientales reales y las características de rendimiento variarán dependiendo de las configuraciones y condiciones individuales del cliente. Esta publicación es solamente para orientación general. Las fotografías pueden mostrar modelos de diseño.

© 2019 SAP SE. Todos los derechos reservados. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork, SAP HANA, y otros productos y servicios de SAP mencionados en el presente, así como sus respectivos logotipos son marcas o marcas registradas de SAP SE en Alemania y otros países. Estos materiales son proporcionados por SAP SE o una empresa afiliada a SAP solo con fines informativos, sin ninguna representación o garantía de ningún tipo, y SAP SE o sus empresas afiliadas no serán responsables por errores u omisiones con respecto a los materiales. Este documento o cualquier presentación relacionada, así como las estrategias de SAP o sus empresas afiliadas, sus posibles desarrollos futuros, productos, direcciones y funcionalidades de plataforma están todos sujetos a cambios y pueden sufrir cambios por parte de SAP SE o sus empresas afiliadas, en cualquier momento, por cualquier razón y sin aviso.

