

# Intelligence



CASE STUDY

Storia di un successo: WYETH ITALIA

# Wyeth

Il progetto di business intelligence  
implementato in Italia sta diventando  
lo standard europeo

## Premessa

Il business farmaceutico presenta delle caratteristiche peculiari dal punto di vista della distribuzione e commercializzazione dei prodotti. Tali particolarità rendono le analisi economico-gestionali ancora più complesse poiché non direttamente collegabili con l'attività d'informazione medico-scientifica. Da qui, e solo a titolo esemplificativo, nasce l'esigenza di disporre di uno strumento informativo idoneo a mettere in relazione tutte le informazioni presenti in azienda, sia di provenienza interna che esterna.

## Azienda

Il mercato farmaceutico ha da sempre rappresentato un settore particolarmente significativo per **Unyversys Consulting** che, grazie alla profonda conoscenza dei processi che caratterizzano questo mercato e ad una altrettanto solida competenza sulle tecnologie a supporto di tali processi, è in grado di fornire ai propri clienti servizi altamente specializzati.

La divisione Pharma di **Unyversys Consulting** ha sviluppato un'ampia gamma di soluzioni e servizi per il mercato farmaceutico, affiancando alla tradizionale offerta sulla Business Intelligence, competenze ed esperienza sui sistemi di supporto alla produzione (MES) e sulle norme di validazione emanate dalla Food and Drug Administration (FDA).

La conoscenza delle normative FDA permette inoltre a Unyversys Consulting di realizzare sistemi conformi a tali normative e di effettuare attività di validazione di sistemi esistenti.

Nel campo della Business Intelligence, le numerose installazioni di Intellygence presso aziende farmaceutiche, hanno portato alla creazione di una soluzione verticale per il mercato farmaceutico, denominata Intellygence Pharma, che risponde a tutti gli aspetti specifici del settore e consente di ridurre notevolmente i tempi ed i costi di implementazione del progetto.

Il lavoro fatto in Wyeth ha contribuito in maniera significativa nell'accrescere il bagaglio di conoscenze acquisite nel settore farmaceutico: **UnYversYs Consulting** preferisce definirsi più un business Partner che un semplice fornitore rendendo il processo decisionale più rapido ed efficace.

## Il Cliente

### Wyeth Italia

La **Wyeth** in Italia impiega ad oggi oltre 2000 dipendenti comprese le forze di vendita. E' composta da:

- La **Whitehall Italia** S.p.A. con sede a Milano impegnata nella commercializzazione di prodotti farmaceutici da banco
- La **Fort Dodge Animal Health** con stabilimento a Catania e uffici a Catania e Bologna, impegnata nella commercializzazione di prodotti veterinari e per l'agricoltura
- La **Wyeth Lederle** S.p.A. con uffici e stabilimenti ad Aprilia (LT) e Catania.

La **Wyeth Lederle** S.p.A. è fra le prime cinque affiliate al mondo, nell'ambito del gruppo. Oltre all'area commerciale e di ricerca sono presenti, sul territorio nazionale, due siti di produzione che rivestono importanza a livello mondiale nelle rispettive tipologie produttive. La Wyeth Lederle S.p.A. impiega ad oggi oltre 1.450 dipendenti compresa la forza di vendita ed ha obiettivi molto ambiziosi nei prossimi 3 anni

Ad Aprilia è presente la sede centrale dell'azienda unitamente ad uno dei siti produttivi menzionati, mentre a Catania è ubicato l'altro sito di produzione.

Caratteristiche di efficienza e di flessibilità dimostrate negli ultimi anni, hanno fatto sì che alcune importanti produzioni effettuate in paesi che notoriamente attraggono investimenti fossero trasferite ad Aprilia e Catania.

## L'Esigenza

“All’inizio del 2001” - osserva **Francesco Caputo, Direttore Amministrazione, Finanza e Controllo della Wyeth Lederle** - , “ nella nostra azienda era in atto anche un profondo cambiamento culturale ed organizzativo dell’intera area commerciale, che vedeva come cardine dell’intero processo una nuova ed importante funzione: lo Strategic Planning Group. Le mutate esigenze commerciali (mercato turbolento ed in continua evoluzione), la nuova organizzazione ed il nuovo modello operativo rendevano quindi il contesto generale pronto a recepire uno strumento che supportasse adeguatamente il processo decisionale. Era matura cioè la necessità di raccogliere in un unico sistema, agile e di facile utilizzo e consultazione, tutte le informazioni presenti in azienda, dando così origine ad un cruscotto aziendale che consentisse un monitoraggio costante e in tempo reale, dei principali “Key Performance Indicators”.

Il mercato farmaceutico” – continua **Francesco Caputo**- “presenta delle peculiarità per cui è stato sempre abbastanza arduo gestire le abbondanti informazioni presenti in maniera organica ed organizzata. La necessità quindi di usufruire di una base dati univoca, validata e di facile ed immediato utilizzo diveniva sempre più impellente. In aggiunta a questa esigenza, andava maturando la consapevolezza che la complessità del business e dell’azienda imponeva sistemi di controllo di gestione evoluti (performance management). Le conoscenze del gruppo IT e il nuovo modello di controllo direzionale sviluppato “sulla carta” dal gruppo Finance hanno costituito la base di partenza del progetto.” “Anche la consapevolezza di facilitare,” aggiunge **Nicolò Blundo** F&A Project Leader, “attraverso l’implementazione di un BIS, il processo decisionale a tutti i livelli dell’organizzazione, ha contribuito a far sì che il progetto, nella sua interezza, fosse “sponsorizzato” in primis, dal top management.”

## La Soluzione

“Non è che le informazioni non fossero disponibili” – aggiunge **Gianfranco Giovannelli, responsabile dei sistemi informativi** – “ma difficilmente utilizzabili per la creazione di indicatori e analisi di performance . Infatti i dati necessari sono presenti nel sistema informativo aziendale che si basa sulla soluzione ERP di JDEdwards, sul sistema Teams di Cegedim per la gestione delle attività della forza di vendita e su altri sistemi quali il budget & forecasting le gare ospedaliere, gli studi clinici e i dati di mercato forniti da IMS. Una grande mole di dati ma difficilmente utilizzabili per analisi di comparazione. Da qui la necessità di aggregare le informazioni disponibili in un sistema accessibile in modalità Web.

Queste sono le ragioni di fondo che hanno spinto il gruppo Wyeth in Italia, ad adottare una piattaforma di Business Intelligence scegliendo la suite di MicroStrategy.

Dal punto di vista tecnico” – continua **Gianfranco Giovannelli** – “ le soluzioni presenti sul mercato sono molte e sono contraddistinte da caratteristiche diverse. Tuttavia, la soluzione Microstrategy ci ha permesso di soddisfare le esigenze gestionali attraverso una fruibilità del BIS in modalità Web. Tale struttura incontra, tra l’altro, la nostra prima esigenza che è quella di fornire informazioni in tempo reale. La soluzione Microstrategy era tra quelle consigliate dalla Casa Madre e questo ha facilitato la scelta e la partenza del progetto.

Il BIS, da un lato ha comportato uno sforzo non indifferente da parte del gruppo IT per entrare nelle problematiche strettamente connesse al business (mercato, territory management, indicatori di performance, etc.), dall’altro ha costituito, un investimento sull’utente il quale, una volta completato il progetto, è totalmente autonomo nell’estrazione delle informazioni e nella loro aggregazione. Tuttavia, il gruppo IT rimane, insieme al Finance, il garante della validità dei dati contenuti nel sistema e disponibili per gli utenti.”.

“Il progetto BIS ITALIA” – aggiunge **Francesco Caputo Direttore Amministrazione, Finanza e Controllo** – “ è stato sviluppato coinvolgendo colleghi appartenenti a funzioni aziendali diverse. Il gruppo dei consulenti della **UnYversys Consulting**, oltre a costituire un vero business partner, ha svolto il ruolo di facilitatore all’interno del progetto contribuendo, in maniera efficace, alla creazione di un team misto (azienda-consulente) senza il quale sarebbe stato arduo raggiungere un così eccellente risultato in tempi brevi. Anche l’altra entità legale Whitehall di Milano, che commercializza prodotti da banco, è entrata sin dalle prime battute nel progetto.

Il successo del modello ITALIA ha varcato altresì, i confini della penisola tant’è che è stato adottato anche da altre affiliate del gruppo Wyeth (Spagna, Portogallo, Grecia e, da poco, Sud Africa) nel mondo. “

## L’Architettura

“Dal punto di vista tecnologico un sistema di business intelligence” - aggiunge **Massimiliano Pane Project Leader B.I.S UnYversys Consulting** – “pone alcune problematiche che devono essere necessariamente affrontate nella maniera corretta se non si vuole incappare in un fallimento sicuro.”.

“ La prima questione affrontata è stata quella della scelta del database –

“risponde **Luigi Di Trapano IT Project Leader B.I.S Wyeth Lederle Italia**- “da usare a supporto di tutta l’applicazione, in questo caso si è adottata una base dati di tipo Oracle garanzia di buona velocità e ottima sicurezza.”.

“Un’altro punto critico è derivato dall’ integrazione delle diverse fonti di informazioni:” - osserva **Massimiliano Pane Project Leader B.I.S UnYversys Consulting**. “un sistema di BI per definizione deve contenere tutti i dati ritenuti necessari allo scopo di fornire una visione completa del processo da analizzare.

Il problema, quindi, è che molto spesso tutti questi dati sono immagazzinati in differenti formati e su diverse basi di dati non relazionate fra di loro; si rende perciò necessario l’ uso di un E.T.L. (Extraction Transformation Loading) che ha il compito di collezionare e normalizzare tutti le informazioni presenti sui sistemi conferenti rendendole confrontabili tra loro. Per Wyeth Italia questo aspetto del progetto è stato risolto utilizzando l’ETL che UnYversys Consulting ha sviluppato

in questi anni, garantendo in questo modo la flessibilità richiesta da questo progetto a costi contenuti.

Per il fronthand la scelta è caduta sulla suite Microstrategy 7i, che mette a disposizione una serie di strumenti completi e di facile utilizzo per la consultazione delle informazioni. Le richieste di Wyeth Italia ci hanno inoltre spinto allo sviluppo di customizzazioni molto spinte dal punto di vista della fruibilità delle informazioni da parte dell'utente finale, favorendo così la nascita di veri e propri cruscotti aziendali visibili via WEB che costituiscono il punto di partenza per tutti i tipi di analisi di cui gli utenti hanno bisogno."

## BIS: BIS: Oggi è il futuro

"Ad oggi, il BIS di Wyeth Italia – dice **Gianfranco Giovannelli IT Senior Manager Wyeth Lederle Italia** - contiene moltissime di informazioni riguardanti tutta l'azienda, ad eccezione dell'area produttiva. Il grado di soddisfazione degli utenti è molto elevato tant'è che, la normale manutenzione del sistema, costituisce un impedimento al quotidiano utilizzo di BIS quale strumento al servizio del processo decisionale e gestionale del business. Il prossimo futuro prevede ulteriori sviluppi, soprattutto in area produzione mentre, nell'area commerciale sono gli utenti (quelli più "evoluti") a guidare ormai gli sviluppi applicativi e la costruzione di "cruscotti" e reports sempre più complessi".