

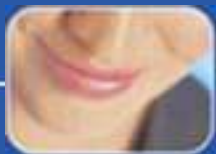


WARTOŚĆ DODANA –

element procesu ewolucji biznesowej, czy tylko haki reklamowe?

- na przykładzie obsługi klientów branży farmaceutycznej

Andrzej Pawlak – Dyrektor Handlowy
Paweł Janicki – Dyrektor Obsługi Klienta



FPL Włocławek, – 27-05-2010

FM LOGISTIC
made in satisfaction

AGENDA



- **ŁAŃCUCH DOSTAW**

- ✓ GRUNT TO DOBRY POMYSŁ I ORGANIZACJA

- **DOBRE PRAKTYKI I DOŚWIADCZENIE**

- ✓ KNOW HOW OPERATORA

- **ZASOBY OPERATORA**

- ✓ CZY NA PEWNO WSZYSCY OFERUJĄ TO SAMO?

- **PRAWO**

- ✓ JAK INTERPRETOWAĆ PRAWO FARMACUTYCZNE?

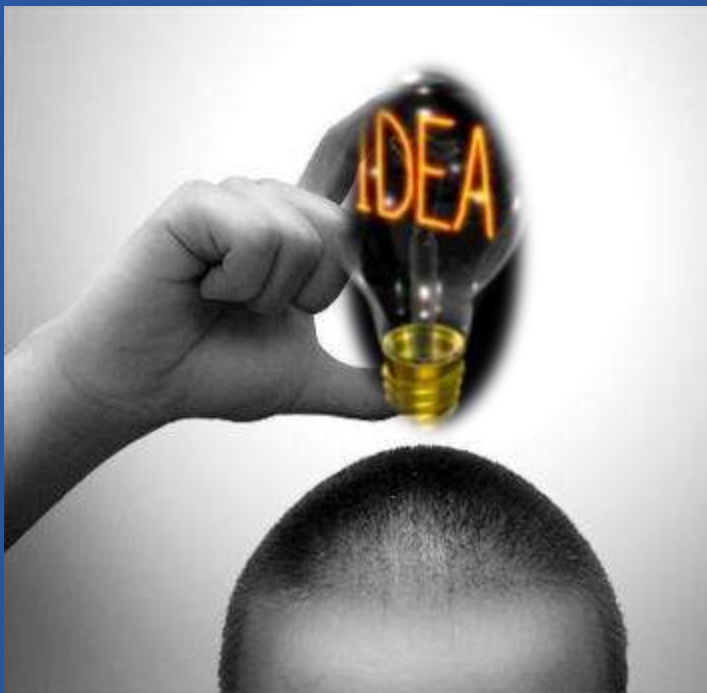
- **INNOWACYJNOŚĆ**

- ✓ KOSZT, CZY DAŻENIE DO DOSKONAŁOŚCI?

- **PERSPEKTYWY NA PRZYSZŁOŚĆ**

- ✓ CZYLI JAK CHODZIĆ PO ZIEMI Z GŁOWĄ W CHMURACH?





ŁAŃCUCH DOSTAW

**Grunt to dobry pomysł
i organizacja**



FM

LOGISTIC
made in satisfaction

ŁAŃCUCH DOSTAW I JEGO EWOLUCJA

Przedsiębiorstwo: **Faure**
Data założenia: **1962**



Przedsiębiorstwo: **Machet**
Data założenia: **1935**



Współpraca
dwóch rodzin

Połączenie firm - 1967



ŁAŃCUCH DOSTAW I JEGO EWOLUCJA



1982 Pierwszy magazyn



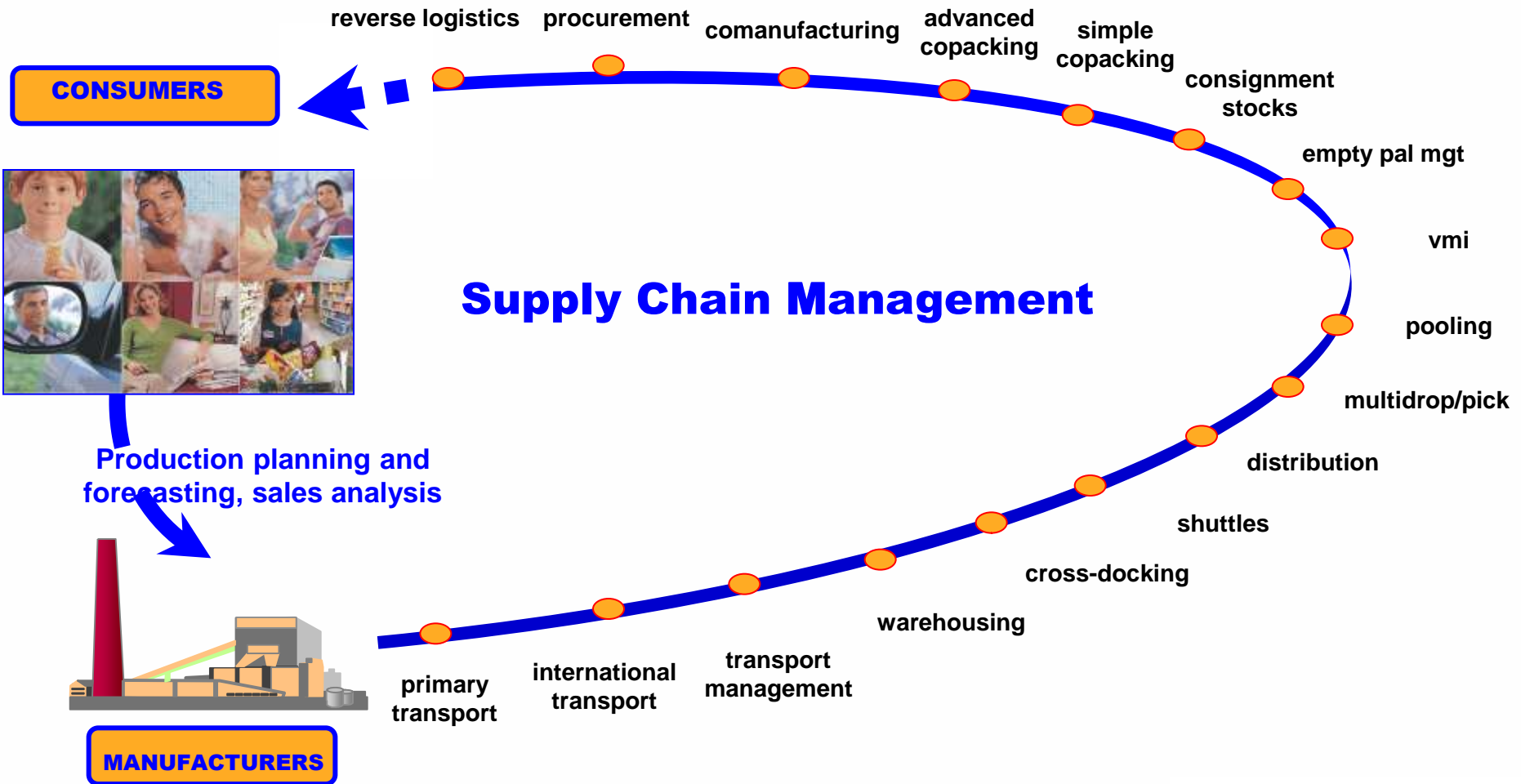
1992 Pierwszy co-packing

1994 Początek działalności w Rosji

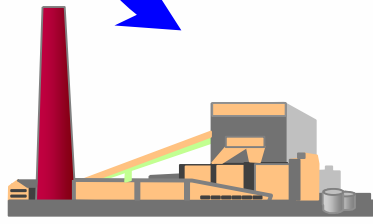
1995 Początek działalności w Polsce



EWOLUCJA ZARZĄDZANIA ŁAŃCUCHEM DOSTAW

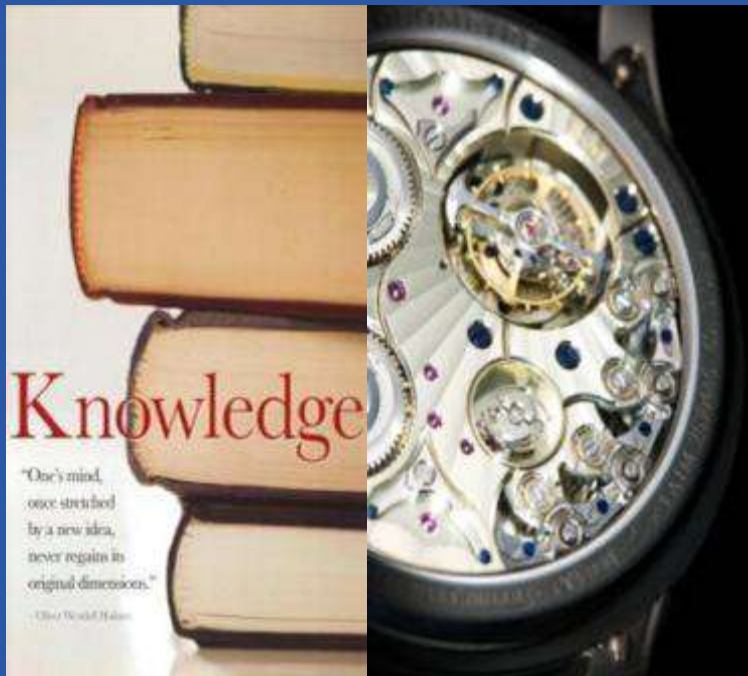


Production planning and forecasting, sales analysis



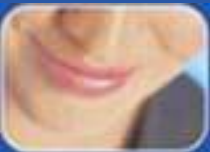
MANUFACTURERS





DOBRE PRAKTYKI I DOŚWIADCZENIE

Know-how operatora



ROZWÓJ WSPÓŁPRACY I WARTOŚĆ DODANA

Operator logistyczny oferuje cenne doświadczenie zdobywane przez lata we współpracy z klientami z tej samej branży

2003 Rozpoczęcie obsługi pierwszego klienta farmaceutycznego

2006 Dostawy bezpośrednie do aptek

2007 Organizacja i budowa komory przeładunkowej

2009 Uruchomienie składu konsygnacyjnego

2010 Rozszerzenie strefy składowania produktów w temperaturze od +2 C do +8 C

Uzyskanie zezwolenia na obrót środkami odurzającymi, substancjami psychotropowymi i prekursorami kategorii I-R

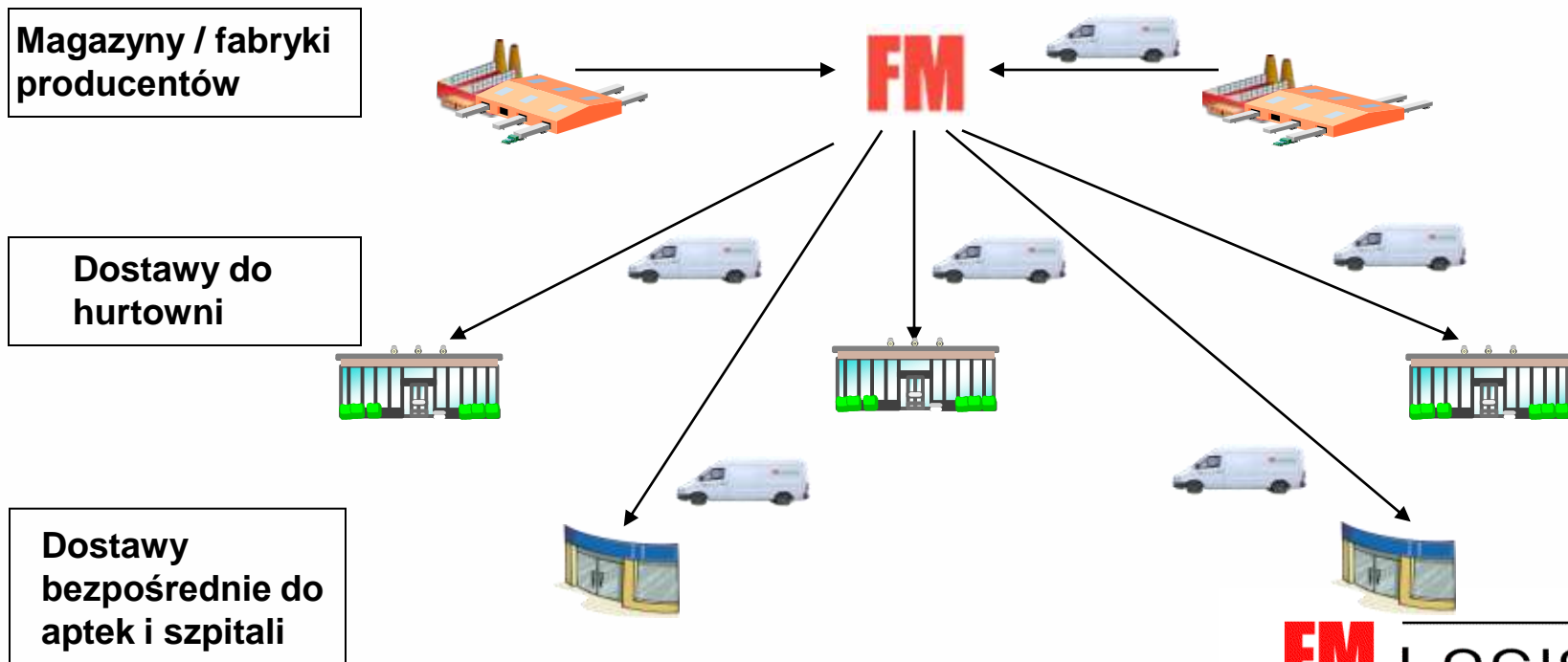
Wdrożenie GMP



ŁAŃCUCH DYSTRYBUCYJNY

Wspieranie klienta na każdym etapie łańcucha dostaw

- ✓ Dostawy z fabryk klientów farmaceutycznych do magazynów FM
- ✓ Dostawy do hurtowni
- ✓ Dostawy do aptek, szpitali, punktów szczepień





ZASOBY OPERATORA



**Czy rzeczywiście
wszyscy oferują to samo?**



ŁUDZIE TWORZĄ WARTOŚĆ DODANĄ

- **Zespół handlowy**
 - ✓ Sprzedaż usługi
 - ✓ Promowanie i informowanie
 - ✓ Wzmacnianie zaufania klientów
- **Lider projektu**
 - ✓ Doświadczenie w pracy w FM
 - ✓ Doświadczenie w zarządzaniu projektami
 - ✓ Zrozumienie funkcjonowania sektora farmaceutycznego i jego wymagań
- **Zespół farmaceutów**
 - ✓ Kierownik składu konsygnacyjnego
 - ✓ Farmaceuta odpowiedzialny za obrót substancjami kontrolowanymi
 - ✓ Biotechnolog odpowiedzialny za GMP



INFRASTRUKTURA

Infrastruktura:

- ✓ Własne biuro konstrukcyjne i budowlane
- ✓ Własne grunty i magazyny
- ✓ Autorska koncepcja modelu i układu platformy
- ✓ Dedykowany zespół administrujący nieruchomościami
- ✓ Powierzchnia dedykowana dla farmacji 6.500 m²
 - ✓ 2°C - 8°C
 - ✓ 15°C - 25°C
 - ✓ Narkotyki / psychotropy / cytostatyki
- ✓ Strefa GMP (w trakcie autoryzacji)



ORGANIZACJA TRANSPORTU

Zespół transportu:

- ✓ Transport Krajowy (ponad 120 osób)
 - Inżynierowie procesu
 - Planerzy i dyspozytorzy
 - Administracja

- ✓ Transport Międzynarodowy

- ✓ Gotowe rozwiązanie T&T, bazujące na terminalach Motoroli

- ✓ Autorski system współpracy z przewoźnikami



ZASOBY TRANSPORTOWE

Zasoby:

- ✓ 290 naczep – własność FM
- ✓ 550 samochodów: podwykonawcy
- ✓ 300 chłodni - 1,5 do 24t
- ✓ 60 małych samochodów dystrybucyjnych
- ✓ Systemy ISO 9001:2000
- ✓ Wdrożone procedury na bazie GDP



FM KOMORY PRZEŁADUNKOWE

FM LOGISTIC
made in satisfaction

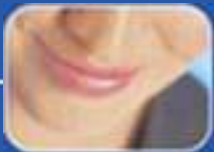




PRAWO

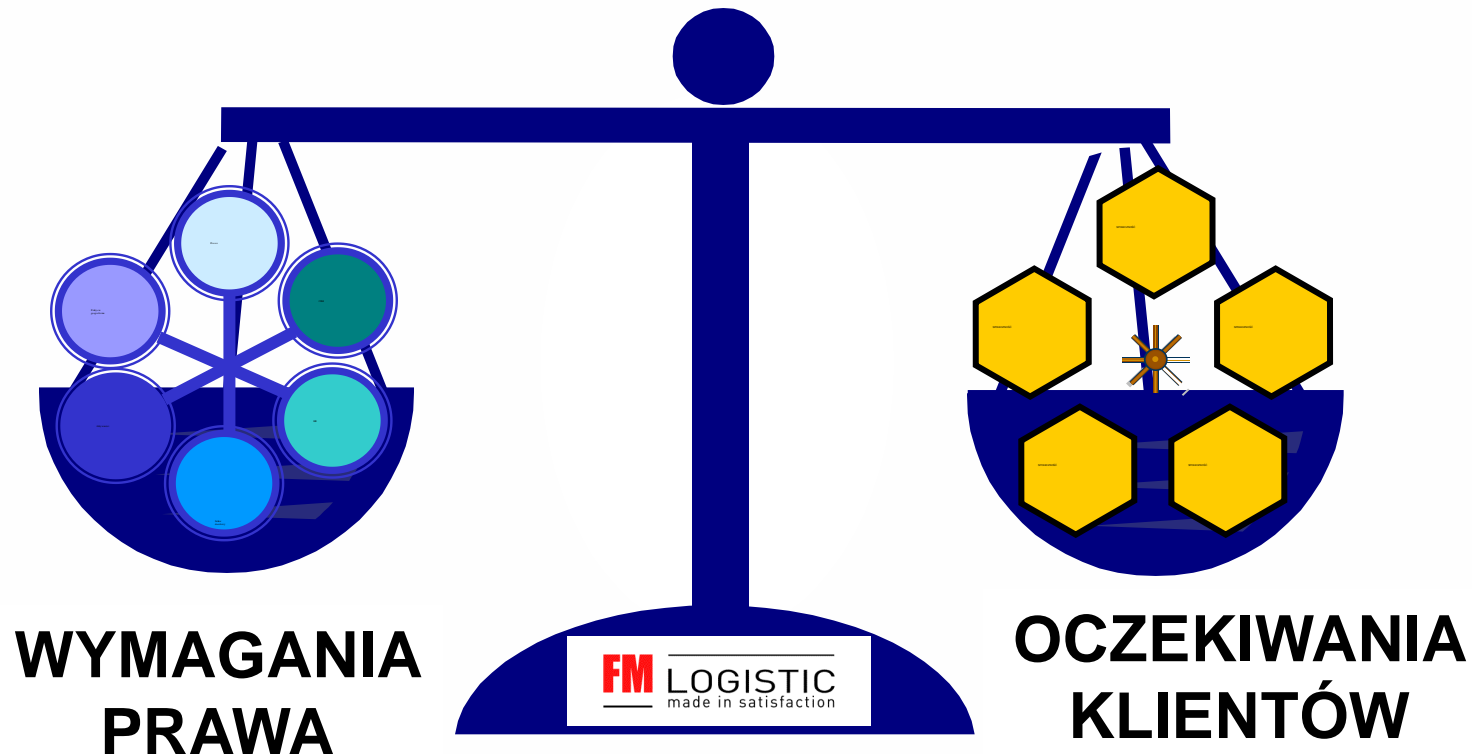
JAK INTERPRETOWAĆ PRAWO?

FM LOGISTIC
made in satisfaction



ZROZUMIEĆ

Operator doskonale porusza się w gąszczu przepisów prawa i bierze na siebie odpowiedzialność



PRAWO TO ODPOWIEDZIALNOŚĆ

PRAWO:

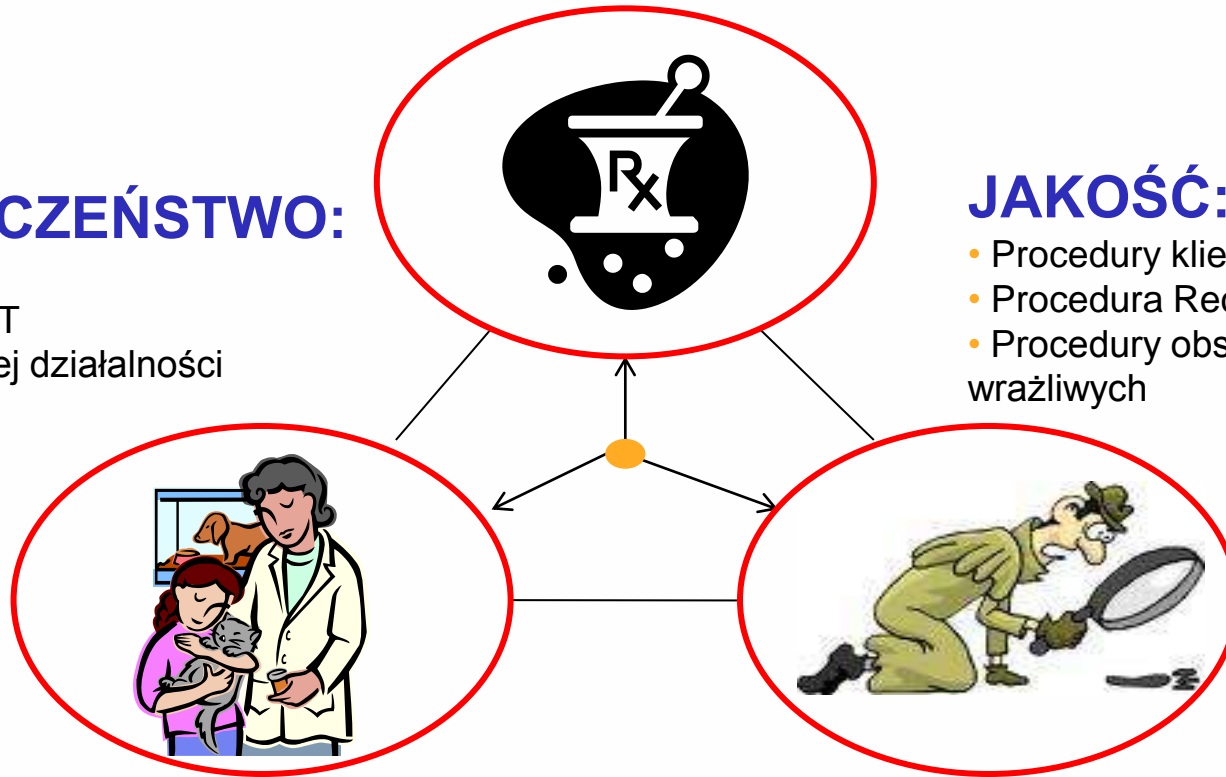
- Prawo Farmaceutyczne
- GDP
- GMP
- Rozporządzenia

BEZPIECZEŃSTWO:

- Produktu
- Systemów IT
- Prowadzonej działalności
- Reputacji

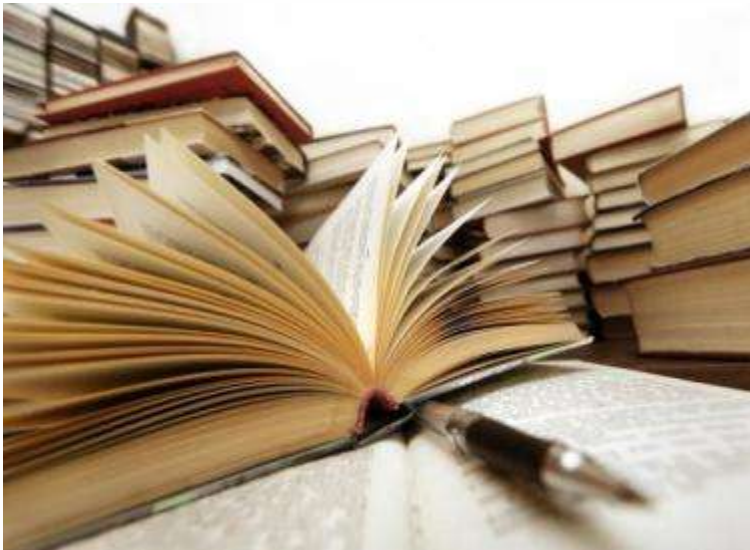
JAKOŚĆ:

- Procedury klienta
- Procedura Recall
- Procedury obsługi towarów wrażliwych



CO JEST WARTOŚCIĄ DODANĄ DLA KLIENTA?

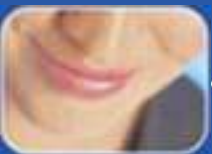
- Operator tworząc nową usługę staje się ekspertem w danej dziedzinie
- Odpowiedzialność powodzenia projektu przechodzi na operatora
- To operator odpowiada za pomyślne audyty i kontakt z urzędami
- To operator posiada wiedzę o interpretacji przepisów prawa przez inspektorów





INNOWACYJNOŚĆ

**Koszt, czy dążenie
do doskonałości?**



INNOWACJE ORGANIZACYJNE



- **Organizacja zespołów wg specjalności i klientów:**
 - ✓ Lepsza wiedza procesów, lepszy kontakt z klientem, znajomość specyfiki branży
 - ✓ Dostosowanie własnej organizacji pracy pod kątem wymagań klientów
 - ✓ Dedykowany zespół ekspertów dla danej branży (farmacja, kosmetyki, high-tech, itp.)
- **Optymalizacja kosztów poprzez wykorzystanie multi - klienckiego modelu współpracy:**
 - ✓ Elastyczność składowania -> dzielenie kosztów powierzchni i utrzymania budynku
 - ✓ Dzielenie zasobów materiałowych
 - ✓ Part time – elastyczność wykorzystania personelu
- **Organizacja dedykowanego modelu łańcucha dostaw:**
 - ✓ Pod kątem danego klienta
 - ✓ Pod kątem danej branży i optymalizacji



INNOWACJE TECHNICZNE

✓ Rozwiązanie T&T

- Umożliwia komunikację bezprzewodową w sieciach rozległych GSM/GPRS/EDGE
- Skaner laserowy / Aparat cyfrowy / Bluetooth

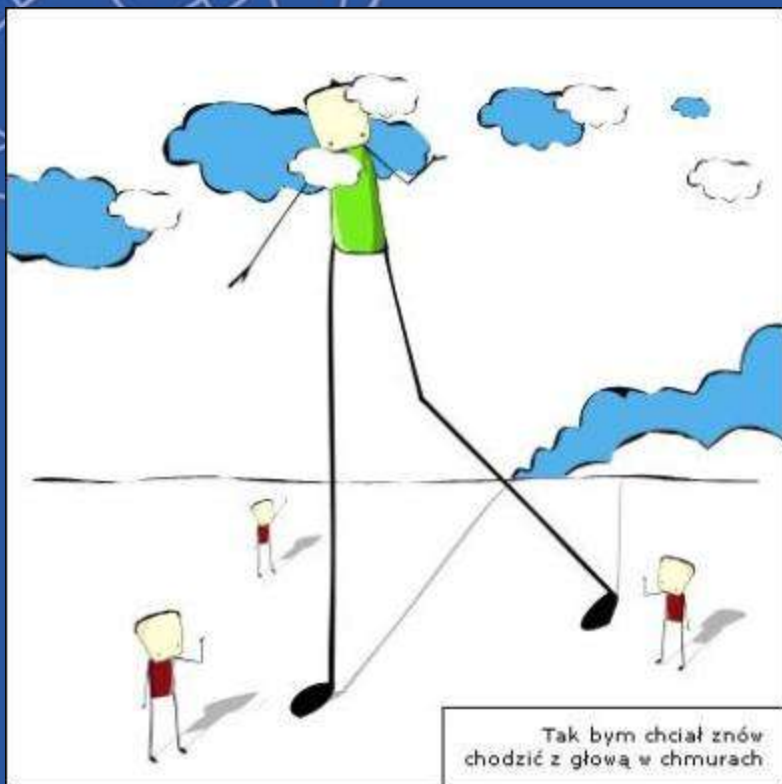
✓ Zastosowanie GPS –ów

- Nawigacja satelitarna / optymalizacja tras

✓ Samochody dwukomorowe:

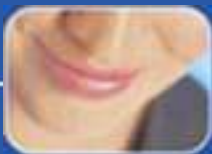
- Umożliwienie dywersyfikacji dostaw
- Różne zakresy temperatur na tym samym samochodzie





PERSPEKTYWY NA PRZYSZŁOŚĆ

**czyli jak chodzić po ziemi
z głową w chmurach?**



CO OPERATOR MOŻE JESZCZE ZAOFEROWAĆ?



BRANŻA FARMACEUTYCZNA I NOWE USŁUGI



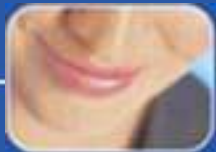
- ✓ Organizacja promocji leków i mailing
- ✓ Organizacja działów Customer Care i zbierania zamówień
- ✓ Sprzedaż internetowa leków
- ✓ Usługi wg standardu GMP
 - Pakowanie
 - Etykietowanie





Dziękujemy

Andrzej Pawlak – Dyrektor Handlowy
Paweł Janicki – Dyrektor Obsługi Klienta



FM LOGISTIC
made in satisfaction