

ООО «ИРВИН»
Тел. (499) 426-28-87
E-mail: info@irwin.ru
ИНН 5027262517, ОКПО 27348300
КПП 502701001



ИРВИН

№ 2297 от 04.08.2022

Оргкомитет
Профессиональной премии
фармацевтической логистики и
качества SCM Pharm

ЗАЯВКА НА СОИСКАНИЕ

Профессиональной премии фармацевтической логистики и качества SCM Pharm

1. КОМПАНИЯ

Общество с ограниченной ответственностью «ИРВИН», ИНН 5027262517

2. КОНТАНТНОЕ ЛИЦО

Blank box for contact person information.

3. НОМИНАЦИЯ

DIGITAL – проект года (цифровизация, автоматизация)

4. НАЗВАНИЕ ПРОЕКТА

Проект года supply chain (дистрибуция)

5. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОЕКТА

Начало реализации	01.02.2021
Завершение реализации	01.07.2021

6. ПРОЕКТ

Описание проекта приведено в Приложении 1 к настоящей заявке

Директор по логистике



П.Н. Рябуха
04.08.2022



Автоматизация процесса «Работа с претензиями»

Проект компании ООО «ИРВИН»





Цель проекта - внедрение автоматизированного процесса «Работа с претензиями»

Для минимизации количества претензий, поступающих от контрагентов, ООО «ИРВИН» сосредоточен на:

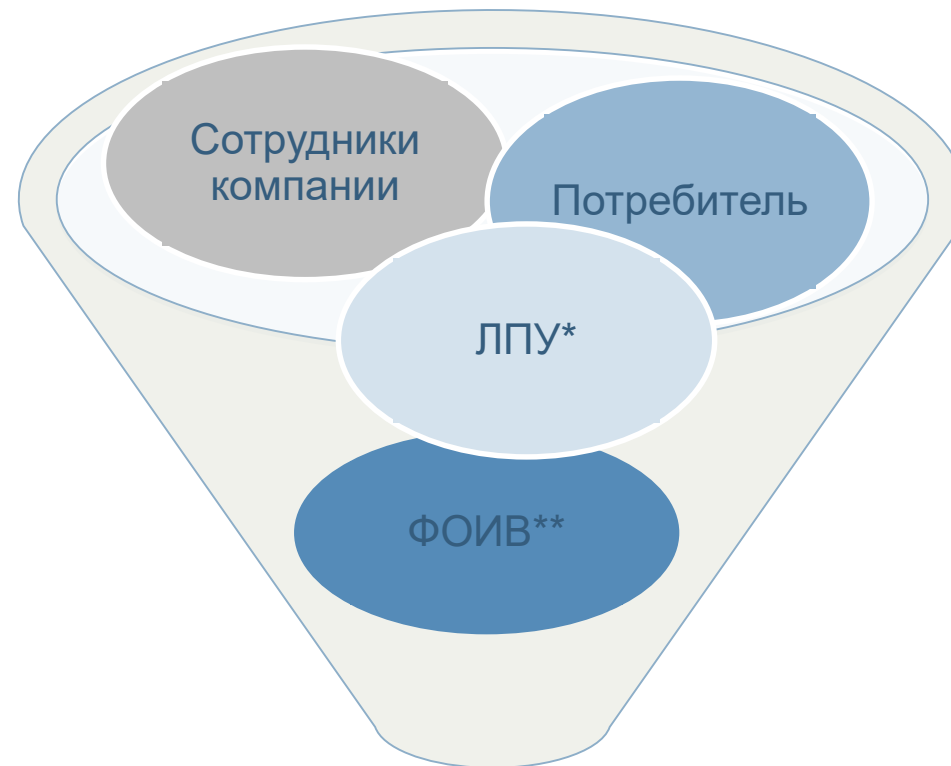
- автоматизации процессов работы с претензиями и дефектами качества поставляемой продукции;
- анализе связи отклонение/несоответствие – претензия;
- развитию сотрудников, которые обязаны знать и понимать требования надлежащей дистрибьютерской практики Евразийского экономического союза (**Good distribution practice – GDP**).

Цели проекта в цифрах:

- Срок реагирования на жалобу: **1 день**
- Срок ответа: **≤ 5 рабочих дней**
- % жалоб: **0,01%**
- % удовлетворенности: **99,9%**



Целевая аудитория



От качественного сервиса зависит удовлетворенность потребителей, нуждающихся в лекарственных препаратах, что повышает эффективность компании

* ЛПУ - лечебно-профилактическое учреждение

** ФОИВ - Федеральные органы исполнительной власти



Механизмы реализации –
Алгоритм работы с претензиями



Механизмы реализации – База данных «Претензии контрагентов»



Механизмы реализации – База данных «Претензии контрагентов»

Провести и закрыть | Провести | Создать на основании | Печать | Перейти | Отменить пр

Дата: 30.11.2021 15:47:53 | Номер: 00000000547 | Организация:

Телефон контрагента: 8-495-427-64-00

Зоны ответственности: Сбытовые подразделения

Документ основание: Реализация товаров и услуг ИР211109018 от 09.11.2021 0:00:22

№ доверенности: | № накладной: | Возвр. док./кор. СФ: ИР000000303

Передано на исполнение

Исполнитель ФИО: Скулыбердина Оксана Анатольевна

Исполнение отдел: Департамент логистики

Решение: Корректировочный счет-фактура

Товары | История | Стоимость/время

Период	Документ основание
30.11.2021 15:13:44	Реализация товаров и услуг ИР211109018 от 09.11.2021 0:00:22
30.11.2021 15:47:50	Реализация товаров и услуг ИР211109018 от 09.11.2021 0:00:22

за отчетный период зафиксировано 14 отклонений от установленных процессов:

Отклонение	Количество отклонений	Из них критичные	Причина
Описание процесса не полное либо отсутствует	4	0	3 - Не своевременно внесены изменения в СТО; 1 – отсутствует описание процесса
Не выполняются требования установленной процедуры/ внешних нормативных документов	9	0	5 – ошибка персонала склада; 3 - ошибка поставщика 1 – ошибка персонала транспортной компании
Персонал не ознакомлен с требованиями	1	1	1-

5 АНАЛИЗ ПРЕТЕНЗИЙ

5.1 Претензии по качеству и количеству товар

Вид претензии	январь	февраль	март
Не соответствует качество (брак склада)	0	3	0
Не соответствует качество (заводской брак)	10	7	13
Не соответствует количество (излишки)	0	2	1
Не соответствует количество (складское недовложение)	2	1	3
Не соответствует количество (Заводское недовложение)	5	2	3
Сроки годности	0	0	0
Пересортица	2	0	1

- База данных является массивом для анализа отклонений в процессах, анализ данных позволяет Бизнесу оценить приверженность принципам **GDP** и позволяет:
- Фиксировать каждый шаг по обработке претензии,
- Прикрепить к регистрационной форме переписку с клиентом,
- Оптимально распределить претензии по сотрудникам,
- Установить взаимосвязь претензия - отклонение
- Следить за текущими показателями по количеству претензий,
- Проводить последующую аналитику при поиске корневых причин возникновения жалоб и претензий
- Выявить этапы процесса на которых возникают несоответствия, приводящие к претензиям

Отклонения по качеству 000000009 от 21.04.2022 12:00:00

Провести и закрыть | Провести | Перейти | Файлы | Структура подчиненности документа

Номер: 000000009 | Дата: 21.04.2022 12:00:00 | Организация: ИРВИН

Контрагент: БИОКАРД ЛОГИСТИКС ООО

Зоны ответственности: Доставка | Причина отклони

Описание: _Брак при транспортировке_ товар с размытым DataMatrix кодом. лопнул хладозлемент

САРА

Мероприятия: выставлена претензия перевозчику

Ответственный исполнитель: Дородных Ирина Павловна

Плановая дата исполнения: 17.06.2022

Док. основание | История

N	Документ основание
1	Претензии контрагентов 00000000111 от 21.04.2022 13:40:20

Механизмы реализации – Инструменты



Система WMS (Vision 6)



Система МДЛП (Мониторинг движения лекарственных препаратов)



Мониторинг температурного режима (Testo Saveris)



Видео-съёмка полного цикла от начала приёма и до отгрузки товара (устройство системы видеонаблюдения)



Технологии беспроводных сетей и радио-терминалов (Motorola)



Штрих-коды, термоэтикетки



Интеграция с системами ERP

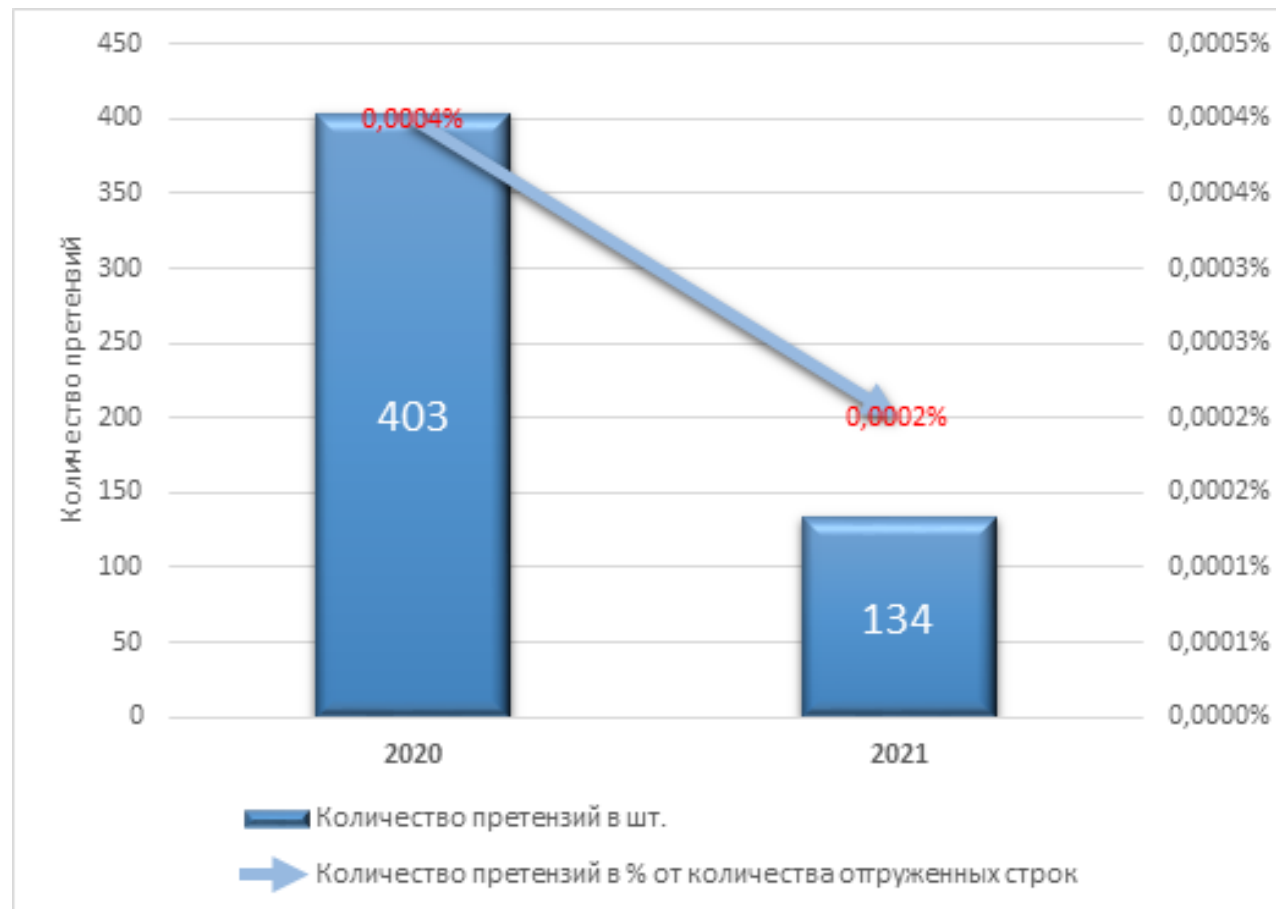


Результат внедрения
автоматизированного процесса
работы с претензиями





Результат внедрения в цифрах





Масштаб проекта

- **Проект выполнялся в рамках ООО «ИРВИН».**
- **Управление проектом требует учета многочисленных факторов:**
 - координация деятельности исполнителей, выполняющих разные виды работ (приемка; сборка; контроль; отгрузка и т.д.)
 - обязательный учет факторов риска;
 - постоянный мониторинг.
- **Проект является смешанным, т.к. он относится к:**
 - организационным проектам (заранее определены цели);
 - экономическим проектам (улучшение экономических показателей функционирования Компании в части затрат на удовлетворение претензий).
- **Влияние проекта на фармацевтическую отрасль – среднее.**



Масштаб отраслевой значимости

- Автоматизация процесса работы с претензиями, их анализ и оптимизация работы на основе этого анализа позволяют нам строить эффективные отношения с производителями (поставщиками) и лечебными учреждениями – получателями продукции, а также гарантировать сохранение качества поставляемых препаратов на протяжении всей логистической цепочки.
- Качество лекарственных препаратов неразрывно связано с эффективностью терапии пациентов, а значит со здоровьем нации в целом.



Спасибо за внимание!