

GLOBAL DOCUMENT MANAGEMENT OG ESUBMISSION SYSTEM – HOSTING OG APPLICATION SUPPORT

Outsourcing af Global Document Management and eSubmission system reducerer udgifterne med 30 %

I enhver reguleret industri er hurtige og stabile it-systemer afgørende for, at virksomhederne kan levere præcis og rettidig information til myndighederne. Det gælder især i forbindelse med udvikling og lancering af nye produkter i life science industrien, hvor produkterne skal gennem en strengt formaliseret ansøgningsproces.

En af NNIT's life science kunder udvikler, producerer og sælger produkter i 50 lande. Kunden bruger et Global Document Management and eSubmission system for at sikre, at ansøgningerne matcher de regulatoriske krav, og at hele processen forløber hurtigt.

Det viste sig at være en tidskrævende opgave for virksomhedens it-afdeling at holde systemet kørende. Derfor var der behov for en it-partner, der kunne hoste platformen og tilbyde support døgnet rundt – og som samtidig havde et indgående kendskab til den farmaceutiske industri. NNIT var et oplagt valg. Og som et resultat af samarbejdet har kunden reduceret sine løbende udgifter med 30 % og frigjort interne it-medarbejdere, så de kan fokusere på virksomhedsspecifikke projekter.

UDFORDRINGEN

Document Management platformen kombinerer tre standard farmaceutiske applikationer i ét system, der lagrer alle påkrævede informationer i forbindelse med indsendelse af produktansøgninger. Det gør det muligt for de farmaceutiske virksomheder at indsende produktansøgninger præcist og rettidigt.

GDMes indeholder også SOP'ere (standard operating procedures) til produktion, så virksomhederne nemt kan vise myndighederne, såsom the Food and Drug Administration (FDA) i USA og the European Medicines Agency (EMA), at produktionen lever op til de regulatoriske krav.

Men for denne farmaceutiske kunde, udgjorde driften af systemet så stor en arbejdsbyrde for it-afdelingen, at NNIT blev bedt om at drive det.

Finn Larsen, Director Client Management hos NNIT, forklarer, "Kunden valgte os, fordi vi udover it-ekspertisen også har en farmaspecifik viden. Kunden havde netop opgraderet deres platform til en nyere version og havde behov for en partner, der kunne hjælpe med at konsolidere systemet og løse eventuelle problemer. Og eftersom de kører det nye system som en global platform, havde de også behov for en partner, der kan supportere døgnet rundt over hele kloden."

LØSNINGEN

NNIT teamet startede med at flytte platformen over til NNIT's servere. I løbet af de næste 3 måneder arbejdede teamet med systemet for at sikre, at det var stabilt og fejlfrit.

Samtidig arbejdede NNIT sammen med kunden om at udvikle rammerne for døgn-support. Syv-otte superbrugere blev udvalgt fra hver lokation, til at fungere som first line support – alle de medarbejdere, der bruger Document Management systemet, kan ringe

GLOBAL DOCUMENT MANAGEMENT OG ESUBMISSION SYSTEM – HOSTING OG APPLICATION SUPPORT

til superbrugerne for at få hjælp. Kan superbrugereren ikke løse et givent problem, tager en NNIT ekspert over.

For at sikre support døgnet rundt, oprettede NNIT help desks i forskellige tidszoner – en i Danmark og en i Kina. På den måde er der altid nogen, der sørger for, at systemet kører perfekt.

RESULTATET

Indtil videre har samarbejdet været en succes. De 3.200 medarbejdere, der bruger systemet, har adgang til hurtig og stabil it-support når som helst, de har behov. I hænderne på NNIT kører kundens platform yderst stabilt med ingen eller meget begrænset nedetid. Og hvis det bliver nødvendigt, kan platformen nemt udvides til inkludere flere medarbejdere.

Der er også andre vigtige fordele. I kraft af, at NNIT tager sig af supporten, kan kundens it-team bruge deres tid og kompetencer på de unikke, virksomhedsspecifikke projekter, der kræver et indgående kendskab for at udvikle, programmere og køre.

Løsningen har også hjulpet kunden med at reducere systemets løbende udgifter med 30 %. Takket være erfaringer fra projekter verden over, kan NNIT tilbyde hosting og support services for væsentligt mindre end det virksomhederne bruger, når de selv skal drifte systemerne.

OM GLOBAL DOCUMENT MANAGEMENT AND ESUBMISSION SYSTEM APPLICATION MANAGEMENT

- Hosting Global Document management and eSubmission System på NNIT servere
- Døgn support med help desk i Danmark og Kina

YDERLIGERE INFORMATION

Du er velkommen til at kontakte os på nnitcontact@nnit.com, hvis du vil høre mere om casen eller andre af vores outsourcing services. Du kan også læse mere på www.nnit.com

OM NNIT

NNIT rådgiver om, udvikler, implementerer og drifter it-løsninger til regulerede brancher. Vi skaber værdi ved at tage ansvar for vores kunders it, som var det vores egen. NNIT er ejet af Novo Nordisk A/S, har 1.400 medarbejdere og omsatte i 2008 for 1,4 mia. kr.