

Cristián Urqueta, IS manager Laboratorios Rider Synthon Chile:

# “EL NIVEL DE SERVICIO ENTREGADO POR MEKANO HA SIDO ÓPTIMO”

La empresa Synthon Holding es una compañía farmacéutica con sede en Holanda, dedicada al desarrollo, registro y producción de medicamentos genéricos bioequivalentes. Tiene plantas de producción de ingredientes activos farmacéuticos en República Checa y Argentina, y de manufactura de producto terminado en España y Chile.



Cristián Urqueta, IS manager Laboratorios Rider Synthon Chile.

Synthon está presente en nuestro país desde 2007, cuando adquirió Laboratorios Rider, y desde entonces ha trabajado con éxito en un proceso de certificación que le da la autorización para exportar medicamentos a la Unión Europea desde Chile. Esto convierte al laboratorio en uno de los principales productores a nivel global y el primero que exporta a Europa desde nuestro territorio nacional. Posee una planta en Lampa, donde se producen medicamentos genéricos bioequivalentes, inyectables y oncológicos, entre otros.

## De la mano de Mekano

Cristián Urqueta, IS manager de Rider Synthon, explica que la relación con Mekano comenzó en 2007, con el soporte al ERP Microsoft Dynamics que tenían instalado. “Tiempo después decidimos externalizar el ERP, lo que quiere decir que lo llevamos desde nuestros servidores a los de Mekano y ellos nos dan el soporte y el *housing* del ERP, el que funciona para finanzas, comercial, compras, bodegas y producción. Y desde que Mekano tiene nuestra



La empresa Synthon Holding es una compañía farmacéutica que cuenta en Chile con una importante planta de manufactura de medicamentos.

base de datos en sus servidores, nosotros descansamos, pues ellos se hacen cargo de tener y mantener siempre la información en línea”.

El primer gran beneficio de esta medida fue, según cuenta Cristián Urqueta, que luego del cambio, el servidor del laboratorio literalmente murió. “Entonces la decisión fue en el momento preciso, porque si no, lo hubiéramos perdido todo”. Y más allá de esa anécdota salvadora, Cristián explica que para él como gerente del área, tener el resguardo y respaldo de la información en servidores que funcionan 24/7, es una tranquilidad. “Yo descanso en que Mekano va a tener siempre el servicio disponible cuando lo necesitamos. De hecho, así ha sido en un 99%. No hemos estado ningún día sin sistema”.

### **Una migración compleja**

Un gran desafío que vivió Laboratorios Rider fue la fusión con Synthon. En este proceso el apoyo de Mekano fue clave, según cuenta Cristián Urqueta. “Sistémicamente hablando tuvimos que fusionar

**El camino recorrido junto a Mekano ha estado marcado por grandes hitos. A la hora de hacer un balance de los servicios otorgados, Cristián Urqueta es enfático en señalar que ha contado con Mekano de manera segura y eficiente.**

dos empresas en una. Dos clientes, dos proveedores, había que juntar las dos bases de datos y llevarla a una sola empresa. En esa gran tarea de migración Mekano nos apoyó y se la jugó para que la transición, que era bastante compleja, se llevara a cabo en forma exitosa y resultara a la perfección”.

Más tarde, en 2012, Laboratorios Rider Synthon se cambió de planta y de una bodega pequeña llegaron a una más grande, donde era necesario implementar una solución robusta para la administración del nuevo espacio. “En esto también nos apoyó Mekano. Con la aplicación del centro de distribución logramos una administración de bodega más eficiente y acorde con las nuevas instalaciones, todo esto como parte del ERP”, explica Urqueta.

El camino recorrido junto a Mekano ha estado marcado por grandes hitos. Es por esto que a la hora de hacer un balance de los servicios otorgados, Cristián Urqueta es enfático en señalar que ha contado con Mekano de manera segura y eficiente. “Tenemos un contacto muy directo y siempre hay una respuesta adecuada para nosotros de parte de ellos. Siempre hay alguien al otro lado de la línea haciendo algo para solucionar los problemas lo más rápido posible, ya sea cambiando los procesos o entregándonos un nuevo desarrollo para ayudarnos. Nunca hemos sentido o pensado que se desentienden de nuestros problemas”.