

De klant en workflowmanagement

Bioworkflow als smeltkroes

Het thema van dit nummer van Business Process Magazine is workflowmanagement. Vanuit de optiek van de klant een relatief onbekend, maar toch zeker niet onbemind fenomeen. Ondanks de schijnbare onbekendheid maken diverse bedrijfstakken er bewust dan wel onbewust gebruik van. Mits goed geïmplementeerd hebben zij er een hoop gemak van. In deze editie van Oogpunt klant richten de auteurs zich op twee niet direct met workflow geassocieerde bedrijfstakken, de farmaceutische en de medisch-biotechnologische sector.

Innovatie is een belangrijke, zo niet de belangrijkste drijvende kracht achter economische groei. Dit geldt ook voor de farmaceutische sector. Ondanks enorme investeringen in onderzoek en ontwikkeling (R&D), zien we hier toch een duidelijke teruggang in de ontwikkeling en lancering van nieuwe medicijnen. Komt dit nu door een conservatieve houding en het veelvuldig gebruik van traditionele wetenschap en dito technologieën? Werkt de invloed van innovatie hier niet goed door?

Een nieuwe benadering

De farmacie is een grote bedrijfstak qua research and development. Een schatting van Goldman Sachs¹ geeft aan dat door de marktleiders een bedrag van circa 35 miljard euro wordt geïnvesteerd in R&D. Om een product op de markt te zetten en daar voldoende revenuen uit te krijgen is echter niet alleen R&D nodig.

Klinische studies, strenge regelgevingen, de beperkte geldigheid van patenten, invloed van patiënten en hun organisaties en uiteindelijk ook de artsen en verzekeringsmaatschappijen spelen een minstens zo belangrijke rol binnen dit proces. Omdat de kosten van R&D jaarlijks toenemen, zonder dat er wezenlijk meer producten zijn gelanceerd, is de farmaceutische sector op zoek naar middelen die de efficiency van het gehele proces kunnen bevorderen.

Dit is enkele jaren geleden al door de (medisch) biotechnologische sector geïnitieerd. Biotechbedrijven hantieren in tegenstelling tot de farmaceuten een zuiver biologische benadering, gebaseerd op het verkrijgen van fundamentele kennis van een ziekte (of familie van ziektes). Gecombineerd met de nieuwe technologieën waarover men tegenwoordig kan bezitten, beschikken deze bedrijven

over de juiste moleculaire bouwstenen om diepgaand inzicht te verkrijgen in de mechanismen van ziektes en de diverse stadia daarvan. Door hier de informatie van het menselijke individu aan toe te voegen, moet dat uiteindelijk leiden tot de juiste diagnose en een gerichte behandeling. Deze nieuwe trend wordt de zogenaamde 'Targeted Treatment Solutions' genoemd en opent de deur naar de individuele behandeling van patiënten. Kortom, het juiste medicijn voor de juiste patiënt.

Deze 'nieuwe' benadering verschilt duidelijk van de traditionele benadering, maar legt wel de knelpunten van de traditionele medicijnontwikkeling bloot. Waar de farmacie vroeger op zoek ging naar kleinchemische componenten, met alle risico's van dien, concentreert men zich binnen de biotechnologie tegenwoordig veel meer op ziektes zelf en, naast het

Oogpunt 2003

Een nieuw jaar met nieuwe kansen. 'Oogpunt klant' heeft voor 2003 een iets ander accent gekregen. Daar waar het oogpunt van de klant vorig jaar in drie subcategorieën was verdeeld, is er dit jaar voor gekozen dit te condenseren tot één 'point of view'. Wat gebleven is, is de benadering vanuit de optiek van de klant.

gebruik van biologische materialen, nieuwe technologieën. Dit vraagt om een nieuw businessmodel.

Een nieuw businessmodel

Moderne technologieën en gebruik van biologische materialen maken het mogelijk de doorlooptijden van ontwikkelingstrajecten aanzienlijk te verkorten. Waar binnen het traditionele traject de stadia opeenvolgend werden doorlopen, is het binnen het nieuwe businessmodel mogelijk diverse activiteiten parallel te laten plaatsvinden. Concreet betekent dit een aanzienlijke verlaging van de totale ontwikkelingskosten en een sterke reductie van de doorlooptijd: in gunstige gevallen kan men uitkomen op slechts 25 procent van de 'traditionele' kosten en dertig procent van de traditionele doorlooptijd².

Maar wat heeft dit nu met ICT, en in het bijzonder met workflow te maken? Ten eerste is er een analogie te bespeuren vanuit de optiek van de klant. Een fundamenteel andere aanpak met een sterke nadruk op modulaire opbouw van informatiesystemen. Weg van grote informatiesystemen, waar op elk moment weer een nieuw stukje wordt toegevoegd. Modulaire, parallel geschakelde en herbruikbare componenten. De tweede analogie ligt in een door die componenten ondersteund nieuw businessmodel, namelijk de transversie van een afdelings- naar een procesgedreven inrichting van de organisatie.

Samensmelting

Prachtig, deze analogieën. Maar u vraagt zich vast af of deze ook nog iets voor elkaar betekenen. Dat is wel degelijk zo. Op de korte termijn onderscheidt de farmaceutische sector zich niet van andere sectoren. Een product moet tijdig en conform plan-

ning en specificaties worden opgeleverd. Om het primaire proces en de levenscyclus van een product te ondersteunen, moeten de supply chain en de ondersteunende proces-

ontwikkelaars de handen vrij voor datgene waar zij goed in zijn: Research & Development. Een hogere mate van efficiëntie en additionele kostenbesparing kan men berei-



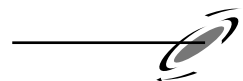
sen worden gestroomlijnd, geoptimaliseerd en geïntegreerd.

Workflow kan met name op het vlak van de ondersteunende processen, marketingactiviteiten, communicatie – en validatietrajecten en de afhandeling van de regelgeving veel betekenen. Door workflow in te zetten als messagebroker kan men de betekenis uitbreiden. Daarmee is tevens het gat gedicht bij parallel verlopende activiteiten die worden uitgevoerd op verschillende locaties. Communicatie (elektronisch of in de vorm van documenten) en validatie wordt dan volledig ondersteund en gefaciliteerd. Door ook regelgeving binnen workflow te integreren en concreet vorm te geven, hebben onderzoekers en

ken door het administratieve deel te laten afhandelen door administratieve krachten. Wij zien dan ook de samensmelting van ICT met de biotechnologie en farmacie als dé uitdaging voor 2003!

Noten

1. Goldman Sachs, "Global Pharma Sector Update" (October 2002): 31.
2. IBM Business Consulting Services, "Pharma 2010: The Treshold of Innovation" (November 2002).



Ron van Eijsden en Bert van der Linde

Dr. Ron van Eijsden is werkzaam bij Bowler Life Sciences & Healthcare en Bert van der Linde bij Bowler Management & Advies B.V.