



**ACTO**  
ASSOCIATION OF CLINICAL  
TRIALS ORGANIZATIONS

**Оценка деятельности компаний, оказывающих услуги по хранению материалов для  
клинических исследований**

**Период проведения опроса: июль-август 2014 г.**

В опросе приняли участие **13** членов Ассоциации организаций по клиническим исследованиям

**Составляющие критериев оценки складов\***

соблюдение договорных условий	<i>оценивается соблюдение договорных условий, включая сроки обработки грузов, температурного режима и проч.</i>
уровень коммуникации	<i>оценивается вежливость ключевого персонала компании при общении с клиентом</i>
ориентация на клиента	<i>оценивается готовность компании выполнять нестандартные заказы, развивать дополнительные услуги по предложению клиентов</i>
работа в условиях форс-мажора	<i>оценивается оперативность и адекватность реагирования в условиях форс-мажора, включая надлежащую оценку ситуации, своевременное информирование клиента, способность выработки решения проблемы и проч.</i>

\* оценка осуществлялась по пятибальной шкале

Оценка деятельности компаний, оказывающих услуги по хранению материалов для клинических исследований

показатели	количество респондентов	соблюдение договорных условий	уровень коммуникации	ориентация на клиента	работа в условиях форс-мажора	средний балл по всем показателям
Avinex	2	4	3,5	4	4	3,9
BIOCARD Logistics	6	4,7	4,0	4,5	4,2	4,4
Clinical Trial Logistics	2	5,0	4,0	4,5	4,5	4,5
Fisher Clinical Services LLC	3	5,0	5,0	4,7	5,0	4,9
IMP Logistics	4	5,0	4,3	4,3	4,3	4,5
VORTEX	4	4,8	4,8	5,0	4,8	4,9
WCT	2	5,0	4,5	4,5	4,5	4,6

Комментарии респондентов

компании	комментарии отдельных респондентов
BIOCARD Logistics	<ul style="list-style-type: none"> <li>Средние цены, неплохой склад, используются хорошие контейнеры va-Q-tes, но периодически случались ошибки при работе с препаратом, связанные с некорретной сборкой или отправкой IVRS заявок (не тот номер вложен в поставку или отправлен не в тот центр);</li> <li>Чрезмерно агрессивное продвижение своих услуг.</li> </ul>
Clinical Trial Logistics	<ul style="list-style-type: none"> <li>Бывали случаи несвоевременного выставления счетов.</li> </ul>
Fisher Clinical Services LLC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Был случай, когда на склад доставили груз по ошибке, о чем сотрудники не сообщали несколько дней;</li> <li>Хорошая коммуникация, возможность работы в выходные дни.</li> </ul>
IMP Logistics	<ul style="list-style-type: none"> <li>Бывают редкие случаи, когда лаб. наборы приходят на склад, а клиенту об этом не сообщается, в результате происходит задержка доставки данных наборов в центр;</li> <li>Жесткие внутренние требования и процедуры, сложно договориться и найти компромисс, если процедуры спонсора и склада различны.</li> </ul>
VORTEX	<ul style="list-style-type: none"> <li>Положительное общее впечатление - при достаточно низкой цене хороший уровень предоставляемых услуг, но этот комментарий не относится к хранению препаратов, с препаратом пока опыта нет.</li> </ul>