

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

Период проведения опроса: апрель-май 2016 г.

В опросе приняли участие **16** членов Ассоциации организаций по клиническим исследованиям

Критерии оценки складов

Соблюдение договорных условий	<i>Оценивается соблюдение договорных условий, включая сроки обработки грузов, температурного режима и пр.</i>
Уровень коммуникации	<i>Оценивается вежливость ключевого персонала компании при общении с клиентом</i>
Ориентация на клиента	<i>Оценивается готовность компании выполнять нестандартные заказы, развешать дополнительные сервисы 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 пр.</i>

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

Название компании, оказывающей услуги по хранению материалов для клинических исследований	Количество респондентов	Соблюдение договорных условий	Уровень коммуникации	Ориентация на клиента	Работа в условиях форс-мажора	Средний балл по всем показателям
Avinex	3	3,0	2,7	2,3	1,7	2,4
BIOCARD Logistics	5	4,4	3,8	4,2	4,2	4,2
Clinical Trial Logistics	1	5,0	3,0	3,0	3,0	3,5
COREX, LLC	3	4,5	3,7	3,7	4,5	4,1
Fisher Clinical Services LLC	4	4,7	3,8	3,8	4,0	4,1
IMP Logistics	3	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
PPD	1	4,0	4,0	4,0	4,0	4,0
VORTEX	5	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
WCT	2	3,5	3,5	4,0	4,0	3,8
World Courier	2	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5

*Оценка осуществлялась по пятибалльной шкале

Комментарии респондентов

Компании	Комментарии отдельных респондентов
Avinex	<ul style="list-style-type: none"> • Недобросовестный подрядчик. Нарушает договорные обязательства, фабрикует документацию (финансовую, регуляторную и техническую); • Качество обслуживания ухудшилось, видимо, связано с административными перестановками, вызванными жизненными обстоятельствами.
BIOCARD Logistics	<ul style="list-style-type: none"> • В выставляемых счетах встречаются ошибки в калькуляции, не всегда четко прописано, какие конкретно материалы были отправлены.
Clinical Trial Logistics	<ul style="list-style-type: none"> • Недостаточный уровень обратной коммуникации. Ответ "заявка получена – передана в работу" часто отсутствует. Отгружают все корректно – но уведомления об исполнении заявки нет. В основном связаны с сервисом по хранению материалов для исследования и локальным закупкам – в этой части можно сделать замечание об излишней волоките, связанной с оформлением и подписанием всех бумаг до начала работы над заявкой по закупкам, а зачастую закупить материалы надо очень срочно.
COREX, LLC	<ul style="list-style-type: none"> • Всегда готовы помочь со срочной отправкой препарата и материалов в центры. Гибкий, ориентированный и прозрачный подход к сотрудничеству. В случае ошибок/проблем, решаются быстро и с минимально возможными последствиями для клиента.
Fisher Clinical Services LLC	<ul style="list-style-type: none"> • Отличные показатели слаженной и продуктивной работы, к сожалению, самостоятельность местной организации при обсуждении локальных договоров сильно ограничена внешним управлением, что крайне затрудняет сотрудничество
IMP Logistics	<ul style="list-style-type: none"> • Для каждого действия, даже самого стандартного, требуют письменного подтверждения от клиента, что в условиях форс-мажора отодвигает сроки доставки
VORTEX	<ul style="list-style-type: none"> • Сильный, надежный, но дорогостоящий партнер. Довольны.