Más tiempo para el cliente

LA PRINCIPAL VENTAJA QUE OFRECE EL DISPONER DE UN ROBOT EN LA FARMACIA ES LA OPTIMIZACIÓN DEL TIEMPO. HAY UNA GESTIÓN EFICIENTE DEL STOCK, SE POTENCIAN LAS VENTAS CRUZADAS, SE APROVECHA MÁS EL ESPACIO FÍSICO Y SE AUMENTA LA EXPOSICIÓN DE PRODUCTO. EL CLIENTE SE BENEFICIA DE UNA MAYOR ATENCIÓN PERSONALIZADA. LA FUERTE INVERSIÓN QUE REQUIERE SU INSTALACIÓN ES EL PRINCIPAL FRENO. NO OBSTANTE, EN LOS ÚLTIMOS TIEMPOS SE HAN ABARATADO LIGERAMENTE.

En una farmacia tradicional se destina el 80% del tiempo a la búsqueda del medicamento. Sin duda, con un robot en su establecimiento, el farmacéutico dispondrá de más tiempo para poder aconsejar al cliente. No tendrá que ir a buscar el fármaco a la rebotica y agilizará la venta. ¿Es momento de robotizar? Sí. ¿Se puede robotizar ahora? Hay que estudiar los números y sopesar pros y contras.

La reforma que requiere en el local la robotización no es un problema. Las instalaciones suelen ser rápidas y el aprendizaje de su funcionamiento es sencillo. Los fabricantes dan soporte y facilidades para ello. Llama la atención la adaptabilidad de los robots a las características de cada local. En ese sentido, en ARX recalcan que "*un aspecto que sólo la automatización puede ofrecer a la farmacia es el guardar el stock en los metros cuadrados menos caros de la farmacia, o sea en zonas muy alejadas del mostrador u otras plantas, dejando así completamente libre la planta baja para la atención al cliente y la exposición de artículos de parafarmacia*".

Los responsables de Apotheka aseveran que el valor añadido es percibido por el cliente no sólo por la reducción de las esperas y la gestión de colas, sino por la posibilidad de compartir más tiempo con el farmacéutico.

Sin embargo, un obstáculo es el coste de la instalación de un robot. Es una inversión importante. El conseguir financiación es una tarea más difícil que antes y los farmacéuticos están sufriendo retrasos considerables, sobre todo en ciertas comunidades autónomas, en el pago de las recetas. La crisis económica ha afectado negativamente al sector de la automatización, como a otros. En los últimos tiempos, los robots se han abaratado ligeramente y han aparecido alternativas más económicas como es el mercado de máquinas de segunda mano. Por otro lado, las ventajas fiscales que acarrean la inversión en esta partida empujan hacia la instalación.

Desde Pharmathek defienden que la robotización es más necesaria que nunca. "*Las farmacias robotizadas obtienen mejores resultados actualmente, mayor ticket medio, mejor control, menos necesidad de stock, etcétera*", aseguran. Es imperativo aumentar la rentabilidad, racionalizar el stock y el espacio de las farmacias y poder mantenerlo bajo control. Eso es fácilmente alcanzable con un robot.

En Automatización Farmacéutica comentan que es "*buen momento*" para introducir cambios. "*No sólo un robot, sino una reforma que permita dar un giro a algunas farmacias que verdaderamente lo necesitan*".

El mantenimiento no es un obstáculo. Su precio depende del fabricante o distribuidor. La fiabilidad de las máquinas hace que esta partida se reduzca considerablemente. Incluso, hay fabricantes que en los primeros años de funcionamiento lo incluyen con el servicio de garantía. Hay diversas posibilidades como la teleasistencia, la conexión remota y el mantenimiento preventivo que reducen el número de desplazamiento por parte de los técnicos.

Este sector tecnológico ha evolucionado enormemente en los últimos diez años. Se ha pasado de los autómatas de canales que se limitaban a almacenar, a los sistemas caóticos que gestionan stock y aconsejan qué y cómo almacenar. Éste es un sector maduro que se ha tropezado económicamente con una situación muy difícil, pero aún así se sigue innovando e instalando equipos. "*El robot en la farmacia no es futuro,*

es una realidad del presente que forma parte de las farmacias de éxito", sugieren en Pharmathek.
"*El mercado irá hacia una automatización parcial de los medicamentos más vendidos*", vaticinan en Willach.
En la misma línea, en PYSSA consideran que el mercado evolucionará hacia la instalación de robots en general más pequeños de media que los instalados hasta ahora, como reflejo de que hay una clara reducción de los tamaños de stock en las farmacias.

LA REFORMA QUE REQUIERE EN EL LOCAL LA ROBOTIZACIÓN NO ES UN PROBLEMA. LAS INSTALACIONES SUELEN SER RÁPIDAS

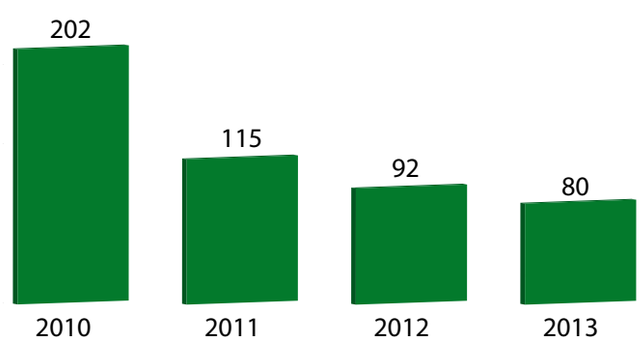
Más venta

El robot mejora la gestión del medicamento, facilita y reduce las tareas del usuario y optimiza el aprovechamiento del espacio destinado a almacén. Del mismo modo, se convierte en uno de los pilares básicos para potenciar la venta libre.
Por consiguiente, se puede conseguir una mejor atención al cliente con la automatización, que conlleva un incremento de la fidelización. También se puede potenciar un trato de calidad, un mayor ritmo de dispensación y servicios que aporten valor añadido a la actividad farmacéutica. La automatización brinda grandes oportunidades de negocio. Puede hacer crecer la rentabilidad de las farmacias. Además, con un robot se reduce el número de errores en la dispensación. Aporta seguridad, control de la caducidad, orden en el trabajo y agilidad en la dispensación.
La recepción y el orden de la mercancía se realizan con mayor fluidez. Un almacén bien organizado y gestionado ahorra hasta un 50% de espacio, que se puede otorgar a exposición de producto de venta libre y de parafarmacia. En resumen, puede solucionar tanto problemas de espacio como problemas de rotación. El equipo de la farmacia tendrá más tiempo para hacer una venta activa en salud, en dermo y en venta libre. Un robot es un gran medio para alcanzar el objetivo final de la rentabilidad.
En definitiva, la robotización, tal y como subrayan desde Tecny Farma, "*será habitual en las farmacias para encarar el futuro con garantías*". +

Apostar por el cliente

El envite de la crisis también está afectando a la instalación de robots en las oficinas de farmacia. La caída del total de robots instalados fue del 20% en 2012,
y para este año se espera una caída cercana al 15%. Pero estas cifras no deben desalentar al profesional farmacéutico a la hora de pensar en instalar un robot. La automatización aporta muchos beneficios al farmacéutico; puede pasar más tiempo con el cliente, puede hacer un mayor número de ventas cruzadas, no debe preocuparse por ordenar los medicamentos,…
No hay que olvidar que el mercado se ha adaptado a la tipología de la farmacia y a su entorno. Hace siete años, se robotizaban las farmacias de elevada facturación y hace tres o cuatro años, se empezaron a automatizar las farmacias cuya facturación rondaba el millón y medio de euros. Hoy por hoy, se están empezando a robotizar, las que están entorno a los 700.000 euros.

PARQUE DE ROBOTS INSTALADOS 2010-2013



*Previsión
Fuente: Datos facilitados por las empresas Elaboración: IM Farmacias

Empresa	Robots	Página Web
ARX	Rowa V Max, Rowa Smart System, Pharmaself 24, iVmax	www.arxautomatizacion.es
Apotheka	StockLight, Medimat, Robomat, Speed Box Stand Alone	www.apotheka.com
Automatización Farmacéutica	Qs4, MT MoveTec, DTDreamTec, Tosho Karayaburi, Tosho Xana y Global Factories MDM	www.robotfarmacia.es
Carbó	Apostore	www.comcarbo.com
Pharmathek	PTK 410, PTK 210, PTKSintesi	www.pharmathek.es
Pyssa	3aR, 2aR	www.pyssa.com/es
Tecnyfarma	Speed Light, Pharmatrack Serie W, Pharmatrack C Wireless	www.tecnyfarma.com
Farma Nitram	R-evolution	www.farmanitram.es
Gollman	Go.compact, Go.start	www.gollmann.es/
Willach	Consis	www.willach.com/es