

# “Sólo en España, más de 750 clientes avalan nuestra tecnología y soluciones”

EN BECTON DICKINSON TIENEN UN CLARO COMPROMISO CON EL MUNDO DE LA SALUD Y CON SUS CLIENTES. UNA DE LAS PRIORIDADES DE BD ROWA ES ENTENDER EN CADA MOMENTO LAS NECESIDADES DE LOS FARMACÉUTICOS. EL OBJETIVO ES ENTREGAR SOLUCIONES ADECUADAS NO SÓLO TÉCNICAMENTE, SINO QUE ADEMÁS PRESENTEN UNA MEJORA PARA LA SALUD Y UNA OPTIMIZACIÓN DE COSTES PARA NUESTROS CLIENTES.

**E**n el año 2003, se instaló en primer sistema Rowa en Almería. Hoy en día, sigue funcionando perfectamente con alta fiabilidad y cubre las necesidades específicas de la farmacia en la que está emplazado. Cuando BD Rowa entró en el mercado farmacéutico español, hace 20 años, el principal desafío era ante todo optimizar los procesos. El mercado ha cambiado sustancialmente en dos décadas. La digitalización obliga a las farmacias a interactuar cada vez más con diversos canales y a tomar decisiones para optimizar sus recursos.

**Eduardo Ortiz**, *director comercial de BD Rowa para España y Portugal*, destaca que *“el canal Farmacia se beneficia en particular de los términos de tiempo que la automatización libera a favor de la profesión, fundamentados además en una optimización de todos los procesos de control e inventario, que a su vez redundan en una mayor disponibilidad de los recursos”*. De este modo, la farmacia puede incrementar la atención y entregar un asesoramiento personalizado al paciente.

BD Rowa continúa creciendo, al igual que el conocimiento de las ventajas de la automati-

zación en el mercado. En más de 50 países; hay, al menos, un sistema Rowa instalado. En total, dispone de más de 8.000 robots en el mundo. *“Sólo en España, más de 750 clientes avalan nuestra tecnología, soluciones y compromiso”*, afirma. Estos datos reflejan el nivel de confianza alcanzado por sus sistemas.

Para esta empresa, es fundamental conseguir la excelencia operacional y mantener el alto grado de satisfacción de sus clientes. *“Y que éstos nos perciban como partner; personalizando con ellos cada solución, interactuando en cada momento y haciéndoles partícipes durante todo el proceso de automatización”*. La automatización y la transformación digital de la farmacia significan para BD Rowa un compromiso a largo plazo con sus usuarios, en el que además asegura la viabilidad futura de sus sistemas. Sus especialistas aportan valor añadido desde un enfoque holístico, *“identificando posibles puntos de mejora en los procesos y proporcionando nuevas y avanzadas soluciones tecnológicas”*.

## Alta fiabilidad

*“Asimismo, reforzamos nuestro compromiso a largo plazo con nuestro servicio de alta fiabilidad, garantizando a nivel nacional un excelente soporte técnico”*, dice Ortiz. Lo hacen tanto en el momento de definir junto con sus clientes las soluciones a implantar, como en el momento



de la propia instalación y puesta en marcha. Igualmente, en la atención y servicio que prestan durante la vida de uso de sus productos y soluciones. Se muestra orgulloso del modelo de servicio de BD Rowa, gestionado por su "propio equipo de personas altamente cualificadas y en continuo proceso de formación, mejora y adaptación a las nuevas tecnologías, así como las más novedosas y potentes herramientas tanto de diagnóstico como de resolución de incidencias". Brindan a sus clientes "el mejor y más eficiente servicio técnico".

Declara que un ejemplo de ello es la función de "Mantenimiento Predictivo". Éste les permite adelantarse a una gran cantidad de situaciones antes de que se produzcan y actuar tanto en remoto como presencialmente logrando el menor impacto en el funcionamiento de los robots Rowa. "Rowa Information Pushing" es un "sistema único en el mercado", "un tratamiento mediante Inteligencia Artificial (IA) de la información suministrada por cada robot". Gracias a él, aseguran una ratio de muy alta disponibilidad de sus sistemas.

Si se produce una incidencia en el funcionamiento, BD Rowa pone al servicio de sus clientes diferentes vías de comunicación y un equipo altamente preparado para resolver cualquier situación. Por un lado, su Línea de Atención Telefónica, con disponibilidad 24/7, accesible mediante un teléfono 900 gratuito, resuelve más del 80% de las incidencias en el momento, "gracias a las potentes herramientas de diagnóstico y control remoto de todos los equipos BD Rowa".

Por otro lado, si la situación así lo requiere, BD Rowa cuenta con "el mayor equipo de técnicos de campo", actualmente 18 puntos de servicio, desplegados en todo el territorio nacional. Se personan en la farmacia en un tiempo medio de dos horas y media, "el más bajo del sector", y resuelven cualquier incidencia que se produzca en sus robots.

"La velocidad, la simplicidad, la seguridad, la efectividad, la fiabilidad y el diseño son aspectos que los consumidores buscan en una innovación y BD Rowa los incluye, junto a su compromiso a largo plazo en sus soluciones de automatización de almacenes y digitalización de puntos de venta", informa Ortiz.

"Cada día invertimos en el desarrollo de nuevas soluciones para farmacias, sus clientes y socios comerciales en nuestro centro de I+D+i en Kelberg (Alemania), de modo que siempre podemos proporcionar fiabilidad a largo plazo y soluciones seguras. Establecemos estándares mundiales y somos titulares de 66 patentes", se congratula. Entre otras, se incluye una para su pinza en V, que puede mover tanto envases cuadrados como con formas redondas y cilíndricas.

El director comercial hace hincapié en que una de las ventajas en la que destacan es que no tienen restricciones de superficie. Pueden instalar sus sistemas tanto en un sótano como en la planta de la farmacia o en un piso superior. Los sistemas de transporte, "fiables y silenciosos", garantizan una dispensación rápida y precisa al mostrador.

El coste de mantenimiento depende de varios factores como el tipo y complejidad de la instalación, o el tipo de tecnología Rowa. Ortiz atestigua que todos sus clientes tienen un contrato de mantenimiento con sus garantías. "No reciben sorpresas de costes imprevistos en sus facturas por no haber firmado un contrato", certifica. Esto conlleva estabilidad a largo plazo para dar un servicio de calidad con costes calculables. Es decir, "con BD Rowa no hay nada inesperado".+



Eduardo Ortiz

## Hay una solución BD Rowa para cada tipo de farmacia

Para farmacias más pequeñas o de menos facturación, BD Rowa ofrece soluciones estandarizadas que no suponen grandes reformas, simplemente un sistema de almacenamiento y dispensación con salidas directas al mostrador de ventas, sin necesidad de sistemas de transporte. El cambio no es visible para los clientes de la farmacia, pero se logra una optimización total de todo el proceso en su conjunto. Debido a la producción estandarizada sin opciones adicionales, como la carga automática, proporcionan a las farmacias una tecnología sofisticada. El modelo Smart está disponible en ocho tamaños diferentes. La carga de los pedidos facilita un almacenamiento ergonómico y fácil. Por tanto, el proceso de recepción del pedido requerirá hasta cuatro horas menos que el almacenamiento manual en cajoneras, incluido el mantenimiento asociado al inventario y gestión de caducidades de dicho stock.

Por su parte, el sistema Rowa Vmax es perfecto para los clientes que prefieren tener un producto completamente personalizado y flexible para su farmacia. Se adapta a las necesidades de cada cliente y está disponible en varias alturas, longitudes y anchuras. "Además, podemos tener en cuenta configuraciones individuales y dotar al robot

con un sistema de almacenamiento completamente automático", indica Eduardo Ortiz. Los sistemas Rowa Vmax son "verdaderos milagros espaciales por la flexibilidad de tamaños y formas" y se integran completamente en los entornos de sus clientes. El sistema Rowa Vmax 210 también es especialmente adecuado para espacios más cuadrados. Puede almacenar envases más grandes y tiene mayor capacidad. Es "el único sistema del mercado que ha obtenido la certificación TÜV" y está disponible con carga automática integrada. La carga automática Rowa ProLog es el accesorio más importante para sus soluciones de automatización. Con ella, sólo es necesario colocar el pedido en una tolva. "Nosotros nos ocupamos del resto: gestión del almacenamiento desatendido en tan sólo cinco minutos", asegura el director comercial de BD Rowa para España y Portugal.

Al tiempo que el farmacéutico asesora a los clientes en el mostrador, se puede dispensar durante el proceso de carga. La dispensación se comunica con la entrada y se prioriza al mostrador, con lo que se dispensa el correspondiente medicamento. Como resultado, "el cliente de la farmacia es siempre el centro de atención y el almacenamiento puede producirse en cualquier momento".