

BD Rowa ofrece una ventaja tecnológica con sus robots diseñados para almacenes logísticos y de distribución

PARTE DE LAS COOPERATIVAS Y DE LAS FARMACIAS ONLINE, GESTIONADAS POR FARMACÉUTICOS, SOLICITAN ROBOTS PARA LA MEDIA Y BAJA ROTACIÓN DE PRODUCTOS, ASÍ COMO PARA LA GESTIÓN DE LAS DEVOLUCIONES Y EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE SEVEM. BD ROWA OFRECE SOLUCIONES DISEÑADAS ESPECIALMENTE PARA ESTE TIPO DE INDUSTRIA, YA QUE NO SON IGUALES A LOS QUE HAY EN LA FARMACIA, Y OFRECE UNA VENTAJA TECNOLÓGICA CON LA QUE OTROS FABRICANTES NO CUENTAN.

Una ventaja tecnológica. BD Rowa está especializada en el sector farmacéutico. Sus instalaciones se encuentran en más de 8.500 farmacias de todo el mundo y en más de 750 de nuestro país. Dispone del 71% de cuota de mercado. Los farmacéuticos confían en ella. **Pablo Arenas**, su *Key Account Manager PDC (Pharmaceutical Distribution Center) en España*, nos habla de un proyecto de robots diseñados para entornos industriales, tanto a nivel de software como a nivel de hardware, que la empresa ha puesto en marcha. Son especialmente útiles para cooperativas y farmacias online. Arenas recuerda que hay grandes almacenes robotizados, de grandes players, para la alta rotación. La parte de media y baja rotación, suele hacerse de manera manual. BD Rowa permite automatizarla. En Europa, ya tiene más de 150 máquinas instaladas en ese sentido. Un factor positivo es que el sistema es escalable. Además, posee el



mismo grado de fiabilidad, de servicio y de calidad que sus robots para farmacias.

Procedimiento

Indica que siempre efectúan un estudio previo del local, de la situación y de las esta-

dísticas para recomendar la mejor solución para ese momento y para el crecimiento que pueda vivir en el futuro. Por ejemplo, si es un sistema único, con un robot, se le pueden añadir brazos. También un segundo robot, un tercero, etcétera. "Se puede ir

Servicio predictivo

Dentro del servicio técnico, el primer punto de contacto con BD Rowa es con atención telefónica. Más del 80% de las incidencias se soluciona en los primeros minutos. Además de la formación técnica, priman el trato personal. Para evitar paradas innecesarias, instalan un servicio predictivo con Inteligencia Artificial y Big Data. Consiste en que todos los sistemas están conectados y todos los elementos del robot reportan y analizan información. Si hay un motor que tiene un fallo cada dos meses, y empieza a hacer una frecuencia de 55 días en vez de 60, conocen su vida útil y se adelantan. Pueden prever cuándo hay que cambiarlo. En la revisión, ya saben qué hay que cambiar para que no se genere una parada innecesaria. Por ello, es importantísimo que en el mantenimiento del robot se quede todo perfecto, para que no haya paradas. En definitiva, con el servicio predictivo, se adelantan a un posible problema.

“NUESTRA FILOSOFÍA NO ES DE VENTA DE IMPACTO Y YA ESTÁ, SINO DE ACOMPAÑAMIENTO A LARGO PLAZO”

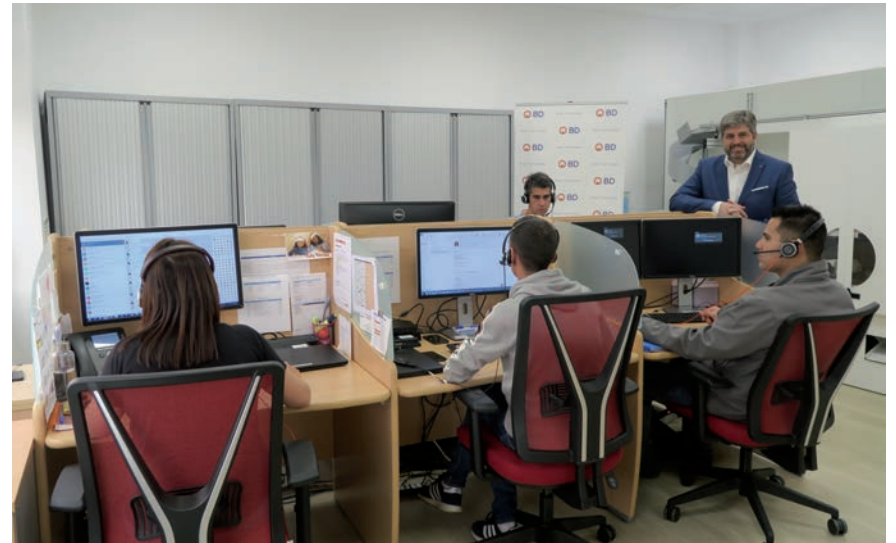
replicando todo, que es la base de cualquier sistema robotizado”, explica.

Lo primero que hace su equipo ante alguien interesado en este tipo de soluciones es mantener una reunión para exponerle los tiempos de trabajo y para analizar lo que necesitan. *“Necesitamos conocer las estadísticas en conjunto, que el cliente nos genere estadísticas de rotaciones, que nos transmita el volumen que tiene*

cada producto. Sobre eso, hacemos un primer estudio, junto con los planes de implantación y la zona más conveniente para instalarlo”, aclara. Con este primer estudio en la mano, se consensua un presupuesto previo.

Si el cliente da su ok, se abre una comisión interna de estudio para que tanto la dirección técnica como la dirección comercial de BD Rowa estén de acuerdo en lo que se le va a ofrecer finalmente. Las ocho personas que la integran han de estar de acuerdo para que lo que se propone esté en línea con lo que se necesita. Señala que las farmacias online están creciendo un 40% anual, por lo que hay que prever que el sistema sea escalable, para que al cliente no se le quede corta la solución en poco tiempo.

“Hay muchos que están preparándose para esto. Si no hay automatización, la logística no crece. Puedes poner más personal, pero el número de pedidos que tienes no es exponencial con el número de pedidos que puedes abarcar”, advierte Arenas. Cuando elaboran los planos de automatización, marcan los espacios dónde van a instalar los siguientes robots: “No sólo te voy a ofrecer el diseño de lo que tienes, sino del futuro, de lo que vas a ir necesitando”. Cada solución se hace a medida.



El primer sistema que Rowa instaló en España, hace 16 años, en 2003, sigue funcionando perfectamente. *“Nuestra filosofía no es de venta de impacto y ya está, sino de acompañamiento a largo plazo”, asegura. De hecho, el grado de satisfacción supera el 80% en todos sus clientes en el Mundo. En la última encuesta en España, tenían un 93% de satisfacción de media.*

“UN PROCESO AUTOMATIZADO LO TIENES QUE HACER CON ALGUIEN DE CONFIANZA, QUE TENGA UN SERVICIO DE CALIDAD. Y BD ROWA LO TIENE”

Una vez que está aprobado el proyecto por la comisión interna, se pasa un documento con la oferta final al cliente junto con el detalle de todos los procesos. En un almacén, son importantes los procesos porque cada décima de pérdida supone una gran cantidad al final de mes. *“Los procesos tienen que ser efectivos”,*



BD Rowa robotizará los almacenes de Actibios a finales de año.

comenta. Después, se inicia la implantación y la instalación. Desde la primera visita que hacen hasta que se entrega el presupuesto, transcurre un mes o mes y medio. Una vez que se ha firmado, normalmente pasan doce semanas hasta que el robot llega al almacén para poder empezar la instalación, la implantación y la formación. Luego, está el mantenimiento. Ahí BD Rowa tiene una novedad. En farmacias, siempre hay una cuota de mantenimiento plana. Pero, en distribuidores, hay dos tipos de cuota. Una es la que contempla el servicio integral. Pero, en los casos en los que hay una persona de mantenimiento en un almacén con conocimientos técnicos demostrables en robótica, porque ya trabaja con otros robots, brindan formación y una certificación de BD Rowa autorizándole a llevar a cabo el mantenimiento del sistema. Esta persona haría el primer nivel de servicio. Esto supone para el cliente una rebaja del coste de mantenimiento. Eso sí, BD Rowa lo forma y lo evalúa, para comprobar si efectivamente está capacitado para llevar a cabo este tipo de intervenciones. Es

“HAY MUCHOS QUE ESTÁN PREPARÁNDOSE PARA ESTO. SI NO HAY AUTOMATIZACIÓN, LA LOGÍSTICA NO CRECE”

Queda claro que la robótica cada vez irá a más en el mundo de la distribución y de la farmacia online. La previsión que maneja

Arenas es que, para 2035, un 40% de los procesos estará robotizado. Certifica que *“un proceso automatizado lo tienes que hacer con alguien de confianza, que tenga un servicio de calidad”*, y que *“BD Rowa lo tiene”*.

La eficiencia es capital. El Key Account Manager PDC insiste en que *“aumentar la eficiencia con sistemas de automatización pasa ahora mismo por BD Rowa”*. Concluye que *“no hay nadie en el mercado que pueda ofertar esto”*. Se refiere a baja, media y alta rotación. Incluso, con el tema de las devoluciones. +

Tres tipos de profesiones

¿Cómo será el profesional del futuro con la robotización? Pablo Arenas vislumbra tres tipos de profesiones. Uno sería el controlador, el que va a manejar los sistemas para saber que todo funciona bien. Es el jefe de personal actual. Por debajo, estaría el grupo técnico. Es decir, Ingeniería, quien trabaja directamente con los sistemas automáticos o quien maneja el robot. Y habría un sector, el 60% de la sociedad, de profesiones que no podrán ser automatizadas como es la del farmacéutico. El sector farmacéutico va a crecer en España, por las personas de más de 64 años que habrá, por el envejecimiento de la población.



Pablo Arenas