

“La automatización mejora la rutina de todo el equipo farmacéutico, sea cual sea el tipo de farmacia”

INVERSIÓN EN I+D, TECNOLOGÍA PUNTERA, FIABILIDAD Y CONFIANZA, HAN SIDO LAS BASES DE BD ROWA PARA LOGRAR UN CRECIMIENTO “ESPECTACULAR” DURANTE LA PANDEMIA. EDUARDO ORTIZ, DIRECTOR COMERCIAL DE BD ROWA IBERIA, NOS HABLA DE SUS SOLUCIONES DE AUTOMATIZACIÓN Y DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS QUE OFRECEN.



BD Rowa lleva 20 años aportando soluciones de robotización en España, una experiencia que ha sido un plus durante la crisis sanitaria, como asegura **Eduardo Ortiz**, *director comercial de BD Rowa Iberia*: “Nuestra continua inversión en I+D, nuestra tecnología puntera y fiabilidad de nuestros productos y, ante todo, la demostrada confianza que depositan nuestros clientes en nuestra compañía, nos ha permitido seguir creciendo de forma muy importante, incluso durante la pandemia”.

El año 2021 ha sido para ellos “especialmente puntero”, y en 2022 el crecimiento está siendo “espectacular”. “Es importante significar que esta imagen se transporta, asimismo, al resto de países en los que tenemos presencia. Cada mes estamos batiendo nuestros máximos de instalaciones”, manifiesta Ortiz. Prueba de ello es su parque, que a día de hoy alcanza la cifra de más de 11.000 robots dispensadores instalados en todo el mundo.

Tecnología versátil para cubrir todas las necesidades

No en vano, la compañía ofrece soluciones de automatización para todo tipo de farmacias, independientemente de su tamaño, facturación, necesidades de capacidad o espacio disponible. En palabras del director comercial, “contamos con una flexibilidad extraordinaria, pudiendo colocar el robot en el sótano, en el altillo, en la planta, suspendido del techo o semienterrado”. Gracias a los sistemas a medida (BD Rowa Vmax) y estandarizados (BD Rowa Smart), añade, “optimizamos sus costes y tiempo de instalación”. Además, tanto las numerosas opciones de configuración y accesorios disponibles, como el sistema de carga 100% automática, o la posibilidad de incluir en el almacén un segundo brazo para agilizar junto con el sistema HD MultiPicking, “mejoran aún más el almacenamiento y la dispensación de los pedidos diarios”.

Por otro lado, con el modelo Smart 120 han pensado “en la robotización de farmacias con menor facturación pero que confían en nuestra

tecnología para mejorar sus procesos y optimizar su gestión a un precio muy asequible, pero sin perder los beneficios de nuestra alta tecnología”, señala.

En cuanto al valor añadido, el directivo considera que se trata de la combinación de la última tecnología y herramientas de vanguardia, “unido a la profesionalidad y disponibilidad de nuestro equipo humano, sin olvidar un punto muy importante que es la fiabilidad y estabilidad de nuestra compañía”. Sin duda, “el hecho de que todo nuestro equipo, tanto comercial, como de proyectos y de servicios, esté integrado en nuestra plantilla, y no depender de terceros subcontratados, ni de servicios de atención telefónica desde otros países, nos ha facilitado mucho la adaptación de todos los procesos y nos ha permitido un claro enfoque hacia la satisfacción de nuestros clientes”.

Por otro lado, el director comercial de BD Rowa Iberia destaca, respecto a sus servicios, que diseñan soluciones pensadas para una gestión intuitiva. Sin embargo, siempre proporcionan formación, que “no solo va encaminada a la utilización, sino también a los cambios en los procesos de la propia farmacia. Inmediatamente después de la puesta en marcha se realiza la primera sesión de formación. Esto es, la visita de nuestro equipo de consultores a las instalaciones, donde explican todos los detalles, se aclaran posibles problemas, se ofrecen consejos prácticos, etc.”.

Posteriormente, agrega Ortiz, “ponemos a disposición de nuestros clientes nuevas sesiones de formación, así como tutoriales de las distintas soluciones para asegurarnos de que todo el equipo saca el máximo provecho de los sistemas”. Todo el personal de la farmacia puede conectarse de forma remota a tutoriales específicos y organizar su agenda de acuerdo con el tiempo que tiene disponible, para repasar cualquier funcionalidad del robot. “Podemos asegurar que las farmacias son autónomas desde el primer día tras la formación”, recalca, afirmando que el uso de los equipos es muy sencillo. “Los robots BD Rowa no permiten errores comunes; son capaces de detectar anomalías y avisar al usuario para que proceda a la corrección”.

En la misma línea de servicio integral, en BD Rowa realizan mantenimientos preventivos programados “para asegurar la fiabilidad, disponibilidad y estabilidad del sistema”, comenta el experto. Además, “prestamos atención a través de nuestra línea telefónica 24/7 con asistencia en remoto y que, gracias a la conexión a la cámara del sistema, nos permite aumentar los niveles de seguridad y reducir los tiempos de respuesta”.

En tanto, los farmacéuticos son cada vez más conscientes de las ventajas que supone instalar un sistema en su negocio, tales como “el impacto directo en el aumento de ventas y la facturación, el ciclo de optimización del inventario en tiempo real o la recepción de los pedidos. Además, con ellos se evita tener que ubicar los productos en cajoneras o estanterías y, por ende, los continuos desplazamientos desde el mostrador a la cajonera que tradicionalmente dejaban solo al cliente durante el tiempo que se tardaba en buscar el producto”. En este sentido, señala Ortiz, “los farmacéuticos valoran especialmente la drástica disminución de errores”. Y, en definitiva, “el equipo humano atiende al cliente durante todo el tiempo que este se encuentra en la farmacia”. Con todo, según un estudio que realizaron sobre el impacto de los sistemas de automatización BD Rowa en la farmacia, “la inversión se recupera en poco más de dos años”. Cualitativamente, agrega, “los farmacéuticos opinan que mejora la relación con el cliente, aumenta el número de productos expuestos, le dedican menos tiempo al almacenamiento y, en general, estos sistemas contribuyen a ofrecer una imagen más moderna de su farmacia”.

El robot, indispensable durante la pandemia

Todos esos beneficios son aplicables a cualquier tipo de farmacia, como subraya el directivo: “Existe la idea preconcebida de que los robots son solo para las farmacias con una alta facturación, pero nada más lejos de la realidad; la automatización mejora la rutina de todo el equipo farmacéutico, sea cual sea su tipo de farmacia”. Con lo cual, el tipo de cliente que acude a BD Rowa Iberia “es cualquier farmacéutico que busque y tenga como objetivo la optimización de los procesos internos de su farmacia, para así poner el foco en dar valor a lo que realmente es importante dentro de la profesión, que es la atención farmacéutica”. En estos últimos tiempos, con la situación especial que nos ha tocado vivir, han constatado que el robot ha sido una herramienta fundamental en términos de seguridad, “favoreciendo la agilidad a pesar de las restricciones de distancias mínimas entre personas, reduciendo el número de manos que toca un envase, evitando colas más extensas y reduciendo al mínimo el tiempo de espera para la dispensación”, indica Ortiz.

En definitiva, “los farmacéuticos más propensos a poner un robot son aquellos que deseen beneficiarse del valor que aporta la automatización en la farmacia para llegar a ser más competitiva e incrementar la seguridad en la atención a sus clientes, así como focalizarse en el consejo



Eduardo Ortiz

farmacéutico mientras que el robot realiza el trabajo de backoffice”.

Y, a su modo de ver, la tendencia de instalar robots en las farmacias en la era postpandémica va a seguir, ya que el Covid-19 “nos ha enseñado a valorar mucho más todo aquello que dábamos por ‘normal’ y que parecía que no tenía importancia, pero también nos ha hecho reflexionar y plantearnos nuevos hábitos para relacionarnos y de compra”.

En las farmacias, al igual que en el resto del mundo del retail, cada vez más conviven distintas experiencias de compra que el farmacéutico necesita satisfacer, “de forma que estos distintos grupos de pacientes se vean atraídos por el asesoramiento profesional, pero también por poder interactuar en la forma en la que realizan sus compras en el retail en general, con peticiones y consultas digitales, compras desatendidas, recogidas 24/7, etc.”

Esto, opina, solo es posible con una automatización, digitalización y robotización de la farmacia. “El robot de la farmacia seguirá los pasos de otras tecnologías como lo fue en su día, por ejemplo, el punto de venta, que hoy en día es impensable imaginarse un retailer sin él. En unos años no me imagino una farmacia sin robot, una farmacia sin tecnología punta que apoye los procesos y la seguridad en la dispensación y que, a su vez, permita un crecimiento de facturación, reduciendo a su vez los inventarios e incrementando la disponibilidad”.

Eso sí, concluye resaltando que es importante tener muy presente que “un robot nunca sustituye a una persona, pero sí facilita considerablemente la atención al público, aunque la plantilla en un momento dado no esté al completo”. +