

“La farmacia continúa necesitando acercarse a ese cliente suyo que ya es omnicanal”

LO QUE PRETENDE HACER CONSOFT CON FARMATIC APPROX ES ALARGAR EL MOSTRADOR Y QUE, CON EL MISMO TRABAJO, CON SU FARMATIC, Y SIN CAMBIAR ABSOLUTAMENTE NADA, EL EQUIPO DE LA FARMACIA PUEDA LLEGAR A SU CLIENTE.



Juan Sivera

Sin duda, los dos últimos han sido años que todos vamos a recordar históricamente. Estos tiempos de pandemia han tenido mucha influencia en el sector farmacéutico. **Juan Sivera Monzó**, *director general de Consoft*, destaca que, por ello, han acompañado desde su empresa en todo momento a la farmacia, cuyos profesionales han estado en primera línea y dando la cara, desarrollando una labor ingente. “*El Covid-19 ha sido como un revulsivo de tecnología, como una explosión, ha causado un antes y un después*”, afirma. Apunta que han sido dos años muy enérgicos a nivel de trabajo, tanto por la farmacia y la urgencia que ha conllevado la crisis sanitaria como por la parte tecnológica.

Cerca de 9.000 farmacias utilizan su software Farmatic, lo que supone un 40% de cuota de mercado. Consoft nació en 1980. Desde entonces, el mundo de la farmacia ha cambiado de "una forma extraordinaria".

Ir por delante

"¿Y qué hemos hecho? Evolucionar. Hemos tenido una característica que nos ha traído muchos clientes, que es el ir por delante. Aportar soluciones", explica. Su eslogan en los 90 era "Su objetivo es su rentabilidad, nuestro método es la gestión". "Hablar entonces de rentabilidad en una farmacia no era lo normal. Tampoco se empleaba la palabra 'cliente'. En todo este cambio hemos estado a base de algo que ya era diferencial, que era ser independientes, no pertenecer a nadie y estar trabajando para la farmacia", remarca. Se incidió en la gestión, en dónde comprar, en temas de fidelización, etcétera. "Hemos llegado antes a la gestión de categorías. Hemos llegado antes a la inclusión de máquinas, de robots. Hemos aprovechado al máximo la tecnología. Si eres una empresa de informática, no una empresa de productos farmacéuticos, lo tuyo es estar en la cresta tecnológica", recuerda.

El ir por delante se ha traducido en llegar incluso antes que el farmacéutico, antes de la necesidad, a ciertos temas. "Hemos llegado a comparar pedidos de varios mayoristas, mucho antes de que eso pasara, o a la gestión de categorías, mucho antes de que la gestión de categorías se transformara en algo común. Porque estábamos realmente trabajando en gestión, en cómo hacer cosas dentro de la gestión", aclara. Hay farmacéuticos que les ayudan mucho, que además son "gestores".

Dentro de este acompañamiento, dentro de este saber evolucionar, acaban de presentar en Infarma su nueva APP para clientes/pacientes de la farmacia, Farmatic APProx. "Hemos dado una vuelta a todo el tema de la omnicanalidad, de la digitalización. Hemos comprobado que la farmacia continúa necesitando dar el paso y acercarse a ese cliente suyo que ya es omnicanal, que ya utiliza el smartphone para ver si hay existencias, para ver si hay pedidos, para contactar",

declara. Rememora que, en la pandemia, se ha mandado cantidad de whatsapps a las farmacias de barrio. "Estábamos comprando a nuestra farmacia de barrio. Lo que hemos querido hacer es alargar el mostrador. Hacer que, con el mismo trabajo, en la misma farmacia, con tu Farmatic, sin cambiar nada, absolutamente nada, tú puedas llegar a tu cliente", asevera. Farmatic APProx está dedicado a esas personas que compran con el smartphone, a todo lo que es el e-commerce, a darle importancia, a estar cerca del cliente. Eso sí, también a esa farmacia que no quiere competir en precios, que no quiere estar mirando el precio, sino que lo que quiere es estar dando el servicio, siendo próximo a las personas y brindándoles el consejo.

El cliente de la farmacia nada más tiene que leer un QR, con el que se descargará automáticamente la app. A continuación se dará de alta y, a partir de ese momento, podrá tener contacto con la farmacia, recibir promociones y ofertas. Podrá realizar un encargo, ver las próximas dispensaciones que le tocan de su receta. Podrá comprar y pagar con tarjeta, que le envíen productos de parafarmacia a casa o irlos a recoger a la farmacia. Podrá gestionar los puntos de su programa de fidelización. Sin nada, sin ningún software, sin ningún hosting ni tecnologías. Para la farmacia, está integrado en Farmatic. "Todo esto es lo que hace que sea un producto diferente", piensa Sivera Monzó. Puntualiza que así acaban de llevar a cabo una acción más, de las muchas que han ido haciendo año tras año, que los diferencia y "afianza más como líderes, como tecnológicamente avanzados, como una empresa independiente". Estará disponible a partir de junio. Están acabando de montar el hosting que se precisa para soportar todo el peso que calculan que van a tener. Asegura que "va a ser algo muy práctico, sencillo, económico, útil, sin ninguna complicación tecnológica". Se muestra convencido de que va a ser exitoso. Efectuarán unas formaciones, unas reuniones de formación de todo su canal.

¿En qué estado se encuentra la digitalización de la farmacia? Sivera Monzó contesta que

"EL COVID-19 HA SIDO COMO UN REVULSIVO DE TECNOLOGÍA, COMO UNA EXPLOSIÓN, HA CAUSADO UN ANTES Y UN DESPUÉS"

"la farmacia es conservadora en el aspecto tecnológico". Sin embargo, "siempre ha estado, lo que es la red de farmacias, mecanizada. La farmacia ha sido un establecimiento con una alta mecanización desde hace mucho tiempo. La receta electrónica ha sido el eslabón que ha hecho que hoy no haya farmacias que no estén mecanizadas". Comenta que cada año incorporan Farmatic en unas 350 farmacias. Ninguna de ellas es una farmacia nueva, en el sentido de que ya contaban con un sistema. "Todos sabemos lo que es en nuestras empresas que te hayan cambiado el sistema. Suele ser un trabajo pesado para volver a aprender lo que ya tenías dominado. Y la gente lo sigue haciendo porque encuentra ventajas para hacerlo", razona. Opina que la digitalización dentro de una farmacia es elevada. Es más, dice que, dentro de todos los sectores que hay en este país, es de los más avanzados en este aspecto.

Le cuestionamos por qué pasarse a Farmatic. Argumenta en primer lugar "porque es la opción tecnológicamente más avanzada que van a encontrar en el mercado hoy". Luego, hace hincapié en que van por delante, lo cual "te hace que puedas aprovechar lo que compras, porque cuando compras una máquina y la compras con ciertas características, te interesa que las puedas explotar". Igualmente, "por la independencia, por no depender de nadie". De esta manera, "tu farmacia es tu farmacia". Tratan de que sea un software abierto y que trabaje para la farmacia, no para nadie más. +

FARMATIC APPROX PERMITE A LA FARMACIA OFRECER UN SERVICIO MÁS PRÓXIMO Y ACORDE CON LOS NUEVOS TIEMPOS