

# “Las farmacias ya no solo quieren un robot que meta y saque cajas, sino que valoran todos los parámetros de gestión”

EN 2021, LUSE INGENIERÍA SE HA CONSOLIDADO EN EL CENTRO DE ESPAÑA Y HA DADO SUS PRIMEROS PASOS EN EL SUR, CRECIENDO ESTE ÚLTIMO AÑO MUCHO MÁS QUE LOS ANTERIORES.

Igual que para otras empresas del sector que han crecido este último año mucho más que los anteriores, el 2021 de Luse Ingeniería ha sido un año “muy bueno”, con una consolidación en toda la zona centro de España, y entrando en el sur. “El I+D y los nuevos diseños y actualizaciones nos han permitido ganarnos una imagen de realmente hacer robots a medida y ayudar en la gestión”, explica **Rafael Luquin**, socio fundador y director general de la compañía. Él considera, además, que “seguimos incrementando la calidad del servicio post-venta, en el cual nos volcamos obsesivamente; nadie se preocupa tanto como nosotros para que el cliente esté contento”. Cuantitativamente, eso sí, tal crecimiento venía del primer año de la pandemia. En 2020, expone Luquin, “realizamos una treintena de instalaciones”. Lo que más destaca de ellas es que “las farmacias ya no solo quieren un robot que meta y saque cajas, sino que valoran todos los parámetros de gestión en los que nos hemos diferenciado”.



Según el experto, *“somos el único robot que aporta una herramienta de gestión a la farmacia”*. También destaca que les han solicitado nuevos productos/mejoras para la farmacia, confiando en que como fabricantes las puedan realizar. En tanto, agrega, *“nos han valorado mucho una herramienta de gestión, un sistema de gestión de estupefacientes, un módulo de encargos, un módulo de multialmacén, etc.”*. En este sentido, cuenta que *“hemos realizado un bot que hace que la farmacia te hable y te vaya diciendo una serie de parámetros: estudio de robot, de empleados, de clientes, de facturación, si te anulan tickets o cambian stock, etc. Y esto lo hemos realizado para que cualquier farmacia pueda beneficiarse sin necesidad de tener robot”*.

## Buenas perspectivas también para 2022

Y parece que la buena racha va a continuar, puesto que 2022 lo han comenzado con unas cifras *“muy muy buenas”*. *“Es por eso que nos planteamos seguir con el crecimiento sostenible, para garantizar la calidad del servicio técnico que solo nosotros damos. Queremos seguir ayudando a la farmacia todo lo que podamos en herramientas de gestión”*, revela. Sin embargo, aclara que Luse no dispone de un modelo de robot como tal. *“Desarrollamos una solución de robotización para la farmacia. Aunque no sea nada técnico, nuestra filosofía de empresa es creer firmemente que lo más importante de la farmacia es que la sociedad entre a ella y que acceda a los profesionales. Por lo tanto, apostamos por dar valor a los profesionales farmacéuticos. Esto es lo que nos han transmitido y enseñado todos nuestros clientes”*, manifiesta.

En concreto, *“con nuestro robot pueden utilizar otro tipo de herramienta de gestión además del software de farmacia”*, indica. De esta manera, *“conocen una serie de parámetros de gestión que solo nosotros trabajamos, y que facilitan mucho el trabajo del farmacéutico. No solo nos dedicamos a guardar y a sacar cajas, sino que el robot me dice si mi stock es óptimo, si me sobran cajas o no, y me optimiza el stock con previsiones realizadas con inteligencia artificial, mi stock por días de venta, etc.”*

Por otro lado, todos los clientes de Luse tienen acceso a todas las innovaciones y nuevos productos que van desarrollando de forma *“VIP”*. Según Luquin, *“es una forma de reconocer que nuestra empresa se debe a nuestros clientes y que todo lo que podamos hacer para mejorar a la gente que confía en nosotros lo vamos a hacer”*. Respecto a qué tipo de formación necesitan los equipos de las farmacias para utilizar sus máquinas, el portavoz de Luse comenta que al instalar un robot no realizan un curso de papel y boli en un día intenso. *“Llevamos a cabo el curso de formación mientras cargamos el robot conjuntamente con la farmacia. Un técnico nuestro está en la botica durante la primera semana de funcionamiento para ayudar y quitar los miedos en el inicio del uso”*. Según el robot va aprendiendo de la farmacia y va obteniendo parámetros de gestión, *“desde Luse Ingeniería vamos haciendo cursos continuos con las farmacias explicando los diferentes parámetros, así como su interpretación y optimizando la gestión”*, agrega.

Como disponen del robot más avanzado en gestión, *“la formación es continua; con lo cual, no solo explicamos el manejo del robot, sino que debatimos las diferentes formas de gestión que nos proponen y toda la instrucción se la vamos realizando nosotros progresivamente”*. Es el mismo modus operandi del mantenimiento que ofrecen, que es tanto mecánico como de software. Explica Luquin que disponen de *“una herramienta propia que nos permite realizar la posventa más avanzada que existe: los robots nos hablan en tiempo real, y desde la oficina chequeamos que funcione y se maneje correctamente”*. Así, *“en Luse Ingeniería contamos con una ‘tarifa plana’/ ‘todo incluido’ de 365 días x 24 horas con un coste reducido de 333 euros al mes”*.



Rafael Luquin

**“EL ROBOT ES UNA HERRAMIENTA QUE PERMITE A LA FARMACIA CENTRARSE EN OTRAS COSAS”**

## A prueba de obsolescencia tecnológica

Lo que también es una ventaja para los farmacéuticos que se deciden a automatizar sus farmacias es que, en palabras del especialista, *“todas las nuevas modificaciones que vamos sacando siempre están disponibles para todos los robots, siempre vamos a darles soporte. Es decir, el primero que instalamos tiene exactamente el mismo software que el último”*. *“Trabajamos de forma obsesiva para todo el que ha confiado en nosotros, por lo que nuestro objetivo es que todas las actualizaciones valgan para cualquier robot; somos anti- obsolescencia. Siempre vamos a dar soporte a todos los que hayan confiado en nosotros”*; recalca. Por ese motivo tampoco hay un tipo de farmacia en concreto que sea más propensa a requerir los servicios de Luse. Simplemente el requisito es *“confiar en la tecnología como ayuda para ser más competitivo”*. A su juicio, *“es un error calcular una rentabilidad por número de recetas. La rentabilidad depende del número de empleados, del número de recetas por empleado y, sobre todo, por lo que vas a poder hacer con el tiempo que aporta el robot, bien en nuevos servicios, en fidelización de los clientes, en mayor gestión, etc. El robot es una herramienta que permite a la farmacia centrarse en otras cosas”*.

Tampoco conlleva necesariamente una reforma paralela. *“Aunque normalmente la instalación del robot suele ir acompañada de una reforma, bien integral o algo de redistribución de la farmacia, también realizamos instalaciones en farmacias que no requieren reforma”*, afirma. Por último, opina sobre el futuro. Bajo su punto de vista, cada vez hay más tendencia a poner robot, ya que la gente conoce más casos de éxito en su entorno cercano. *“Ven que las farmacias que confían en la tecnología obtienen mejores resultados y están mejor valoradas por los pacientes. Aunque no hay que olvidar que el 99,9% de la farmacia es el personal, lo que hace el robot es que esos profesionales puedan aprovecharse más y mejor”*, concluye Luquin. +