



JUAN SIVERA, DIRECTOR DE CONSOFT

# “Hay que poner por delante al cliente, llevarle el mostrador a su casa”

CUATRO DE CADA DIEZ FARMACIAS UTILIZAN EL SOFTWARE FARMATIC, DE CONSOFT, CUYO FUERTE ES LA GESTIÓN, SIN OLVIDAR NINGÚN CAPÍTULO PROFESIONAL. ESTA EMPRESA SE ESTÁ ACERCANDO AL CLIENTE FINAL DE LA FARMACIA CON EL LANZAMIENTO DE APPROX, SU INICIATIVA MÁS POTENTE EN LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS.



lusión. “Por la presentación de un producto totalmente novedoso”. Con esta expresión resume el año **Juan Sivera**, director de Consoft. “APProx es una tecnología distinta, una filosofía diferente”, sostiene. Es una herramienta que incluye Farmatic que permite a la farmacia la creación de su propia App, a través de la cual los clientes podrán consultar sus próximas dispensaciones, su historial de consumos, encargos, productos, promociones, etcétera, tranquilamente cuando y donde lo necesiten.

“El desarrollo de Farmatic APProx fue algo que se originó con la pandemia. Había que diseñar todo un mundo distinto para una App que pretendía ser una herramienta de comunicación con el cliente/paciente, además de incluir una tienda online, queríamos que fuera todo aquello. APProx sería muy rompedor dentro de nuestra propia empresa y también en la farmacia. Lo que estábamos viendo claro es que había que poner por delante al cliente, llevarle el mostrador a su casa, que todo lo que pudiera hacer en el mostrador de la farmacia lo pudiese hacer tranquilamente desde su sillón. La idea fue ponerlo fácil a todos los implicados, farmacias y usuarios”.

Este 2022, y tras incorporar su software en más de 300 nuevas farmacias, han llegado a la cifra de 9.000 boticas con Farmatic, lo que supone un 41% del mercado.

## En evolución

¿Cuál ha sido la evolución de su software? Sivera recuerda que Farmatic nace en 1985, cuando todavía no había desembarcado Microsoft en España (lo hizo en 1988), y que está en constante evolución. *“Siempre hemos ido adelantándonos a las necesidades de la farmacia”,* asegura. Se han caracterizado por ir un escalón por delante, incluso cuando no se tenía en consideración la gestión de la farmacia. *“No se veía un elemento a gestionar, sino que, simplemente, era un sitio donde se vendía. Empezamos a meter gestión ahí, desde el primer día”,* comenta.

*“Nuestra evolución ha ido muy por delante de nuestros competidores. Valga el ejemplo de la BD Microsoft SQL, que Farmatic maneja desde 1995 y hoy, programas que se dicen punteros en el mercado, lo introducen como novedad y mejora frente a la BD Acces que hasta hoy están usando, 27 años después”,* reflexiona orgulloso el director de Consoft antes de asegurar que *“hay que aprovechar la tecnología: software y hardware deben ir de la mano para una mejor explotación de ambos, y así sacar mayores prestaciones”.*

*“Lo que piden los farmacéuticos a un software es un buen servicio”,* remarca. Insiste en que eso es lo que le importa. *“No tener incidencias. Estar siempre actualizados, con toda su normativa, sus máquinas, su robot. Quieren un servicio rápido, sentirse arropados, hablar con expertos”. ¿Cómo conseguirlo? Con un software que resuelve, que funciona, que siempre está en marcha. Un software actualizado, con las normativas al día, que tenga las nuevas tendencias de gestión, porque, si el usuario quiere dar un paso adelante, que lo tenga fácil. En cuanto al servicio, el punto fuerte de Consoft es la cercanía, tener un canal de integradores muy bien formados, concedores de la farmacia y de sus particularidades. Cree que 2022 fue un buen momento para poder cautivar y hacer parque. Consoft ayuda, con su buen servicio, a que la farmacia dé servicio a sus usuarios. “Se trata de empezar a empujar ahora a la farmacia hacia lo que creemos que es el futuro, y que pasa, sin ninguna duda, por poner al cliente en el centro”,* declara su director. Desde hace más de 15 años apuestan por la farmacia asistencial. El Consejo General de Farmacéuticos ha preparado los temas para aglutinar la información y poder explotarla. Para ellos, lo potente de la farmacia es la gestión. Cuentan con cerca de 1.000 farmacias consumiendo su software de formulación. Su programa de emblistado se llama DAC (Dispositivo de Ayuda al Cumplimiento), porque antes no se llamaba SPD, ya que no se podía emblistar. Ahora mismo está mecanizado, de forma que funciona con distintos tipos de máquinas, que emblistan. *“Desde el primer día, en lo que a farmacia asistencial se refiere, hemos sido de los principales colaboradores del Consejo*

“SIEMPRE HEMOS  
IDO ADELANTÁNDONOS  
A LAS NECESIDADES  
DE LA FARMACIA”

*General, también en la explotación de su base de datos. Las casas informáticas le debemos mucho a la base de datos del Consejo General”,* admite. Abordamos con él lo que llevaron a Infarma Barcelona 2023. *“Hemos sacado nueva versión. Antes, hacías una versión y la distribuías una vez al año. Hacías un montaje con mucho cuidado. En estos momentos, a través del AutoUpdate, cuando hay una mejora, se puede disfrutar de ella al día siguiente. Hemos hecho una versión con más de 90 mejoras. Mejoras en la gestión de caducidades, a través de semáforos, de aviso”. También explica que han incorporado mejoras en las marcas sobre artículos, en forma de colores, para facilitar la gestión a simple vista. Y, “en la parte de gestión de residencias, los usuarios disfrutaban de nuevos procesos, a la vez que se ofrecen mayores prestaciones en las valoraciones de las compras”.*

Sivera incide en APProx. *“Es el proyecto más importante que ha hecho Consoft en los últimos diez años o más. La App de tu farmacia en el teléfono de tu cliente. Sin hacer nada. Haz lo que haces todos los días y tu cliente tendrá la información. No hagas nada más”,* repite. Analiza que las tiendas online en farmacia han fracasado, *“porque se salen de su función”.* Hace hincapié en que hay que poner al cliente en el centro y llevarle la información allí donde esté. Es darle todo aquello que tú le darías desde el mostrador. Incluso, mirar cuándo toca en la receta el dispensar medicamentos. Mandar mensajes de avisos, de que hay que ir a la farmacia. Poder usar, si se tiene, la tarjeta de fidelización. Probar servicios. Todo ello sin tener un dominio, sin tener un hosting, sin hacer un diseño de una App, haciéndolo desde Farmatic, *“que conoce, que domina, que sabe manejar”.* Incluso, incluye un banco de imágenes.

Con todo, Sivera asegura que *“el esfuerzo compensa. Llegar antes suele ser rentable. No centrarte en el cliente es la mayor amenaza de cualquier negocio”.* +

## UNA TARJETA PARA SACAR DINERO EN LA FARMACIA

¿Hay diferencias en el uso del software entre la farmacia rural y la urbana? *“La gestión es muy parecida, pero no la actividad”,* determina Juan Sivera. Tienen diferente idiosincrasia y diferente relación con las personas. *“Lo que cambia es la idiosincrasia del rol de la farmacia con su sociedad, por la gente de su entorno”,* expresa. En la farmacia urbana hay distintos tipos, desde grandes farmacias en centros comerciales, siempre con clientes de paso, a farmacias próximas a centros sanitarios, farmacias estacionales en la playa o en la montaña, farmacias de barrio... Sus formas de gestionar son distintas y todas buscan adaptarse a su cliente. Lo mismo pasa con la farmacia rural, si bien la idiosincrasia, el rol, es distinto, y ello hace también adaptar la gestión. En todos los casos, sólo pueden subsistir o mejorar gestionando en pro de la rentabilidad.

Consoft está desarrollando, la idea es lanzarla antes del verano, una tarjeta con la que se va a poder sacar dinero de la farmacia. *“Esto tiene un camino social dentro de la España vaciada gigantesco, porque no hay cajeros automáticos”,* afirma. *“A mí, que mi madre, con 87 años, saque dinero del cajero, me da mucho miedo. Sin embargo, si va a la farmacia, que va día sí, día no, y saca 30 euros, me siento mucho más tranquilo. Además, sé que, si vuelve al día siguiente y vuelve a sacar otros 30 euros, le van a preguntar qué ha pasado con los 30 de ayer. Igual los tiene en el bolsillo, los tiene en la cartera. Quizá, voy yo y me avisan de que mi madre lleva cinco días seguidos sacando 30 euros. Todo eso no te lo va a dar el cajero. Te lo va a dar la farmacia de barrio. Por supuesto, no será en un centro comercial donde podrás ir a hacer toda esta labor”,* explora. Asimismo, favorece a la farmacia en el sentido de que tendría menos efectivo en la caja.