

Cuando la ley de genéricos y la llegada de grandes cadenas mexicanas como Dr. Simi y Dr. Ahorro no terminaban de asustar a las franquicias de farmacias locales surgidas en los '90, el alza del consumo y una adecuada estrategia de diversificación espantaron aquellos fantasmas que habían animado al sector durante los primeros años del siglo XXI. De acuerdo con un estudio de la consultora Claves Información Competitiva (CIC), el mercado de farmacias creció a una tasa anual del 11,1 por ciento entre 2001 y 2005, año que terminó con un volumen de facturación de \$ 6.500 millones. Pero los fantasmas no dejaron de acechar a cadenas como Vantage y Zona Vital. Los supermercados apostaron fuerte a la comercialización de medicamentos de venta libre, alcanzando márgenes de hasta el 5,2 por ciento en rubros como antiácidos o del 4,2 por ciento en analgésicos, según CIC. Y ya en 2004, la reconversión del surtido de medicamentos tradicional por uno más amplio (cosmética, consumo masivo) hacía que el sector ganase terreno como punto de

AMPLIAR EL BOTIQUÍN

Zona Vital, una empresa familiar que factura \$ 85 millones y tiene 300 empleados, es una muestra de esa transformación. Administrar esa diversidad de stock sin perder de vista los cambios en todos sus clientes (los que llegaban al mostrador y las prestatarias de salud, grandes financiadoras del negocio farmacéutico) fue el principal desafío afrontado por las cadenas. Y el área de Sistemas, un aliado natural en la solución de esas demandas.

"Tenemos más de 28.000 artículos diferentes, una cifra superior a Musimundo o a un supermercado y casi tanto como Easy", explica Andrés Parra, jefe de Sistemas de Zona Vital, cuyo presupuesto anual de IT es de \$ 500.000.

Al mix tradicional de productos, se suma perfumería internacional, cosmética, dermocosmética y productos masivos. Con sus 21 locales ubicados en zonas de alto y medio poder adquisitivo, la logística es compleja. "Tenemos productos de muy alto valor, como los cancerígenos, que por decisiones estratégicas de optimización de inventarios no guardamos en



CON SU PROPIA MEDICINA



venta de productos de la canasta básica. Ese año, el 68,4 por ciento de los hogares argentinos hizo alguna compra de alimentos, cosmética o limpieza en una farmacia, según un estudio de LatinPanel.

todos los locales. Lo mismo sucede con el surtido internacional de perfumería, que se basa en líneas exclusivas con ediciones limitadas que los clientes buscan mucho, pero que no están disponibles en todos los puntos", revela Parra. Esta dinámica impulsó el principal proyecto tecnológico de 2006: Stock Online. La iniciativa, que duró nueve meses y demandó \$ 42.000, llevó a conectar con ADSL todos los locales, actualizar el sistema de gestión de compras GeCom —del proveedor Software Farmacéutico de Avanzada (SFA)— y la renovación de servidores centrales. "Si un cliente se presenta en alguno de nuestros locales y no encuentra el producto que necesita, el empleado puede informarle en qué local de la cadena está disponible", describe Parra. Las actualizaciones de stock se hacen cada 90 segundos y, si el producto no estuviese en ninguna

"El software permite consolidar datos de nuestras sucursales a través de reportes adaptables"

RICARDO PEDREIRA, gerente General de Vantage

farmacia de la red, el sistema dispara un pedido a la droguería e informa el horario de llegada al local.

DOLENCIA COMÚN

No resulta casual que para Vantage, una cadena que pertenece al Grupo Sidus, factura \$ 200 millones y tiene mayor desarrollo geográfico que Zona Vital (cuenta con 123 puntos de venta), el principal proyecto del año pasado también se vincule con la logística. Ricardo Pedreira, gerente General de la empresa, cuenta que se integraron los dos sistemas centrales para permitir que desde las farmacias se hagan pedidos remotos y así se simplifique el abastecimiento de los locales.

Los servidores del sistema de Droguería Doka (con el que se realizan compras) y de la aplicación de facturación Doka Pharma se vincularon entre sí y se capacitó a los usuarios de los locales en las nuevas tareas en tres meses. Desde julio de 2006 y tras invertir \$ 10.000, en cada farmacia los empleados reciben una sugerencia de compra a partir de la aplicación, algo que se



INVESTIGACIÓN COMPARTIDA

El área de Sistemas en Vantage está tercerizada en la empresa Doka Tech. Pedreira explica que el outsourcing se decidió en enero de 2005 para bajar los costos del área. "Tras una evaluación, se notó que el ahorro era superior al 50 por ciento", justifica Pedreira. Según el ejecutivo, en el mercado no abunda el software para farmacias. "Están los provistos por las droguerías, los adaptados de un comercio minorista y los desarrollados específicamente para el negocio farmacéutico. El de Doka Tech es uno de ellos y nos permite gestionar nuestro negocio a un costo altamente beneficioso", detalla Pedreira. Los diferenciales del proveedor elegido fueron varios, expresa el gerente. Su producto era uno de los pocos para farmacia desarrollados con interfaz Windows y base de datos SQL. "Esta tecnología nos permitió pensar en futuros desarrollos factibles de realizar y a corto plazo, como la interfaz con el sistema contable y otros que ya se materializaron, como pedidos remotos y compras centralizadas", dice Pedreira. "Además, el software permite consolidar la información

Por Leonardo Gentile

Zona Vital y Vantage afrontaron amenazantes cambios en el mercado farmacéutico con una apuesta a la tecnología para captar nuevos clientes. Pero el remedio puede cambiar frente a un mismo desafío.

elabora sobre la base de los registros faltantes, pero también de la demanda estimada. Una vez aceptada o modificada la orden de abastecimiento, la información se envía al centro de distribución de Vantage (destina a Sistemas un presupuesto anual de \$ 250.000). Además, el software muestra las ofertas Vantage en las farmacias de la cadena y, como en Zona Vital, permite ver el stock en el resto de los locales.

Claro que esa funcionalidad estaba resuelta desde antes de este proyecto. Una aplicación web desarrollada en lenguaje ASPNet 2.0 y base de datos Microsoft SQL Server 2000 permite el manejo online de los inventarios de las farmacias. Gracias a la extracción de datos de los sistemas de facturación y compras de cada local, la aplicación web concentra la información de stock y facilita la distribución de los productos según su rotación.

"Tenemos más de 28.000 artículos diferentes, una cifra superior a la de un supermercado"

ANDRÉS PARRA, jefe de Sistemas de Zona Vital



de todas nuestras sucursales a través de reportes adaptables, realizar la liquidación de obras sociales centralizadamente y llevar la cuenta corriente de las mandatarias, que son las organizaciones que representan a las prepagas y obras sociales en su interacción con las farmacias", completa. Pero el ejecutivo resalta un aspecto clave: "Encontramos

un proveedor estratégico a largo plazo. Algo necesario para lograr un mayor control de las variables que afectan a la industria farmacéutica y una mayor margen de rentabilidad".

Cuando una nueva franquicia se suma a Vantage debe invertir \$ 15.000 en tecnología, aproximadamente. En el local hay un servidor y un promedio de tres computa-

pez. Se trata de un paquete provisto por WorkNet que se instaló en 2001 y corre sobre plataforma Linux y base de datos Informix.

En Zona Vital, el sistema de gestión es Oracle eBusiness Suite, que se terminó de instalar en 2006. Los locales operan con un promedio de dos computadoras sobre Windows con aplicaciones de correo y comunicación, un servidor (ver ficha técnica) y varias PCs con menor capacidad

tema ServiClub con una compra en nuestros locales", enumera.

Durante el último año, Zona Vital analizó alternativas de voz sobre IP (Protocolo de Internet) para comunicar a las farmacias entre sí, pero decidió que no se adecuaban a sus necesidades. Finalmente, abarató las comunicaciones con 30



ANDRÉS PARRA
jefe de Sistemas de Zona Vital



RICARDO PEDREIRA,
gerente General de Farmacias Vantage



HARDWARE

Servidores Dell y HP. 40 terminales Pentium 1.5GHz o similares. En cada local hay un servidor HP ML110 o similar, terminales Celeron 700 y 2 PCs con Pentium 1.5GHz.



SOFTWARE

Sistema de facturación SFA, sistema de compras GeCom. ERP Oracle Business Suite. Base de datos Oracle. SO de red: Windows 2000 y Linux. En locales, Novell Netware y Windows 2000 para comunicaciones y correo.



TELCO

ADSL de 256 Kb para conexión con locales provistos por Datamarkets, Arnet y Speedy. 30 terminales Nextel para comunicaciones de voz.



RECURSOS HUMANOS

3 empleados propios y 10 tercerizados.



ESTRATEGIA

Soluciones de gestión world class, simplificación de la operación logística.



HARDWARE

Servidores con Pentium III y Pentium IV para las aplicaciones, en casa central. En cada local un servidor Pentium III y, en promedio, tres PCs con Pentium de 1 Ghz o Celeron 466.



SOFTWARE

Sistema de gestión de locales Doka Pharma y Doka Droguería para compras. Interfaz con la red Imed para autorización y liquidación de pagos de obras sociales. ERP WorkNet. Base de datos Informix. SO de red Linux.



TELCO

Enlace punto a punto de 1 Mb de IMPSAT en oficina central. Las farmacias tienen conexión de cablemódem de 1 Mb de Fibertel.



RECURSOS HUMANOS

1 profesional propio de soporte interno y hasta 8 personas de Doka Tech.



ESTRATEGIA

Tercerización de IT, business intelligence.

doras con los sistemas de droguería y de facturación de Doka Tech. Este último permite efectuar seguimientos de clientes con cuentas corrientes habilitadas y manejar la entrega a domicilio desde un 0810 y descentralizadamente desde las farmacias. Las dos aplicaciones están desarrolladas con la herramienta de programación Delphi y bases de datos Gupta SQL. Ambas se están integrando con el sistema de gestión alojado en un servidor de las oficinas centrales de Vicente Ló-

pez de procesamiento donde funcionan los sistemas de facturación, SFA (cuyos datos se transmiten al ERP de Oracle), y de compras e inventario GeCom.

Parra, jefe de Sistemas de la cadena, pone el acento sobre los módulos de atención a clientes de SFA. "Más allá de permitir la prescripción por nombres genéricos, brinda información al instante sobre coberturas de obras sociales y se conecta con sistemas de terceros como el de Repsol YPF, para la carga de puntos en el sis-

terminales Nextel distribuidas en locales, administración, laboratorio de preparados magistrales y centro de distribución. En cambio, aprovechó el protocolo de Internet para instalar cámaras de seguridad en las farmacias tras invertir \$ 20.000.

En Vantage, trabajan en el desarrollo de una capa superior de sistemas que brindará funciones de business intelligence y un módulo de gestión de productos en góndola. Otro paso para mejorar el stock en locales y la variedad de productos. ■