



Reto empresarial

Muchas farmacias confían en el comercio, pero si fallan al entender a sus clientes perderán valiosas oportunidades de recomendar productos relevantes, de aumentar las ventas cruzadas y de fomentar la fidelización.

Transformación

Evolufarma ha creado una sofisticada herramienta para la gestión de la relación con los clientes (CRM) que opera mediante IBM Cloud, ayudando a las farmacias a obtener una visión detallada de las necesidades de los clientes y de los patrones de venta.



Luis Arimany,
CEO,
Evolufarma

Beneficios:

140

farmacias confían en las soluciones de Evolufarma y la empresa continua con su rápido crecimiento

Incrementa las ventas cruzadas y la fidelización de los clientes al permitir recomendaciones de productos relevantes

Una semana para implementar la solución en nuevas farmacias

Evolufarma

Descubra la ventaja competitiva tangible para las farmacias.

Evolufarma ofrece herramientas de vanguardia para ayudar a los farmacéuticos a entender mejor las necesidades de los clientes e inspirar fidelidad. Fundada en 2013, la compañía sirve ahora alrededor de 140 farmacias, y es uno de los negocios de reciente creación con mayor crecimiento en España."

"IBM ha demostrado ser un aliado fuerte en el que confiar al ofrecer un inmenso apoyo mientras nosotros construimos nuestro negocio."

Luis Arimany
CEO
Evolufarma

Compartir este:



Sala de diagnóstico para la mejora

Cualquier persona de negocios que se precie sabe que es vital entender al cliente si quieren atenderlos eficazmente. Pero a medida que otras industrias han ido aprovechando el big data y los análisis- y ahora la inteligencia artificial y el aprendizaje automático- para obtener una visión completa de su base de clientes, las farmacias no han estado en contacto con estos avances. Esto es particularmente cierto en España, donde las farmacias son de propiedad privada y la industria ha sido indecisa a la hora de adoptar nuevas tecnologías.

La start-up Española [Evolufarma](#) ha identificado una oportunidad para las farmacias al aprovechar las nuevas tecnologías para ganar una ventaja competitiva. Luis Arimany, CEO de la empresa, explica: “Comparado con otros sectores, mirar a la industria farmacéutica es como retroceder en el tiempo. Las farmacias dependen en gran medida del comercio pero obtienen poca información sobre los clientes que visitan las farmacias, por lo que se tiene una visión muy limitada de su base de clientes.”

“Como resultado, se están perdiendo valiosas oportunidades de entender a las necesidades de los clientes, recomendarles productos relevantes, mejorar las ventas cruzadas- y, lo que es más importante, ofrecer un servicio excelente que genere la repetición de la venta. Nosotros nos propusimos crear soluciones que ayudaran a las farmacias a ganar una ventaja competitiva.”

Encontrando la cura

Evolufarma desarrolló un Sistema de gestión de la relación con los clientes (CRM) específico para las farmacias. Con la solución de Evolufarma, las farmacias obtienen una visión más profunda de su base de clientes, mediante por ejemplo segmentación.

Para complementar la herramienta de CRM, Evolufarma ayuda a las farmacias a modernizar sus canales de venta al crear páginas de venta online y aplicaciones móviles que se integran por completo con sus sistemas ERP. Con la introducción de canales digitales, las farmacias pueden lanzar nuevos servicios, como permitir pedidos online de productos para su posterior recogida. Otro ejemplo a destacar, es cuando las farmacias ofrecen servicios como inmunizaciones, se puede anunciar la iniciativa en canales digitales para que los clientes puedan reservar a través de internet.



Evolufarma también equipa a las farmacias con un potente servicio de inteligencia empresarial (business intelligence) que rastrea el mercado, la actividad de los clientes, los niveles de inventario y los productos vendidos- tanto dentro de la farmacia como a nivel nacional- para ofrecer una visión completa. Por ejemplo, Evolufarma puede informar a las farmacias sobre los productos más vendidos nacionalmente en ese mismo momento y su precio medio de venta al por menor. El servicio de inteligencia empresarial también muestra a las farmacias su desempeño en comparación con sus competidores.

Luis Arimany continúa: “Recientemente hemos mejorado nuestra oferta con una plataforma de venta cruzada. Ahora, cuando un farmacéutico escanea el código de barras de un producto obtiene la imagen de otro producto que frecuentemente es vendido en la misma transacción, por lo que pueden sugerir al cliente. Por ejemplo, si un cliente compra antibióticos, el farmacéutico puede recomendar medicación para mitigar los efectos secundarios”

“La misma plataforma puede ser usada por las farmacias para brindar asesoramiento médico a sus clientes. Por ejemplo, si un farmacéutico escanea una caja de medicamentos pueden explicar al paciente cuantas pastillas tomar, en que intervalos y cuando tomarlas con o sin comida.”



Adoptando el modelo en cloud

Para implementar sus soluciones, Evolufarma usa [IBM Cloud Kubernetes Service](#) para aprovisionar, administrar y organizar un conjunto de servicios independientes. Kubernetes facilita las complejidades de la implementación de la aplicación y de la administración del servidor. Evolufarma puede simplemente especificar los requisitos de cada componente en su herramienta, y Kubernetes hace automáticamente el mejor uso de los recursos del hardware disponible para que todo funcione correctamente.

Con la escalabilidad perfecta de [IBM Cloud](#), la empresa puede crecer rápidamente para atender a un número cada vez mayor de clientes. Daniel Santiago Luengo, CTO de Evolufarma, añade: “Nosotros somos una start-up, así que es muy importante para nosotros avanzar rápido y operar de forma ágil. El modelo Cloud es perfecto para nosotros, porque reduce dramáticamente la carga del sistema de administración. Si necesitamos más capacidad, memoria o contenedores, solo tenemos que especificar qué necesitamos y los recursos serán aprovisionados automáticamente.

“Consideramos que la interfaz del usuario de IBM Cloud es mucho mejor que las otras alternativas, porque permite manejar los recursos a un alto nivel de manera muy detallada. La interfaz es muy fácil de usar pero si tenemos dudas, IBM nos facilita soporte o documentación para guiarnos hacia la solución. Esto nos facilita experimentar con tecnologías como [IBM Watson®](#), e integrar nuevos servicios a nuestra herramienta rápidamente.”

Los datos para la herramienta de Evolufarma se almacenan en [IBM Cloudant®](#). Como una base de datos NoSQL, Cloudant es muy apropiado para administrar los datos no estructurados como información de sitios de comercio online, descripciones e imágenes de productos.

“IBM proporciona Cloudant de una manera muy sencilla, y nosotros podemos configurar bases de datos con un solo clic,” continúa Daniel Santiago Luengo. “Cloudant también viene con un sistema robusto que rastrea todas las revisiones, así nosotros tenemos una auditoría clara.”

Para el almacenamiento de objetos y de sistemas de archivos, Evolufarma confía en [IBM Cloud Object Storage](#) – un servicio de almacenamiento en nube escalado diseñado para un alto nivel de resistencia y seguridad.

Para acceder a los datos de la mercancía del almacén, Evolufarma usa Node.js para crear una aplicación personalizada que haga fácil compartir los datos requeridos por todas las farmacias, mientras que retiene reposiciones separadas para datos específicos en cada farmacia.

Daniel Santiago Luengo señala; “IBM Cloud Object Storage nos facilita de forma segura y rentable una forma de almacenar datos para nuestra herramienta para farmacias, y permite acceso a los datos mediante políticas basadas en roles. IBM Cloud Object Storage es muy fácil de usar y nos permite crecer muy rápidamente; nosotros enviamos una solicitud para una capacidad adicional e IBM nos manda los recursos que necesitamos. Conseguimos mucho mediante nuestra alianza con IBM. Las herramientas de IBM son excelentes, los consultores escuchan nuestras ideas y ofrecen consejos útiles y recomendaciones.”

Un pronóstico saludable

Gracias a las recomendaciones relevantes de productos realizadas por las herramientas de Evolufarma, las farmacias pueden aumentar las ventas cruzadas y dar una mejor atención al cliente. También se puede usar un sistema CRM en las farmacias para recordar a los clientes cuándo es un momento adecuado para comprobar su estado de salud.

Al demostrar que entienden las necesidades de los clientes, las farmacias pueden alentar a los clientes a repetir visitas, estableciendo relaciones fuertes con los clientes y aumentando la fidelización. Dado que los pacientes podrían llevar sus recetas a cualquier farmacia, la lealtad es un diferenciador crucial en la industria.

Mientras que en el pasado la mayoría de las farmacias no realizaban ninguna actividad de marketing, Evulofarma les permite realizar campañas altamente dirigidas a sus clientes mediante correo electrónico y aplicaciones móviles y online. Al hacerlo, las farmacias pueden despertar el interés de los clientes y alentarlos a recibir visitas.

Luis Arimany continúa: “las herramientas de Evulofarma ayudan a las farmacias a mejorar sus métricas claves de venta. De media, las farmacias usan la tecnología de Evulofarma para lograr un crecimiento sobre sus ingresos superiores al 5 por ciento.”

“Hemos ayudado a los clientes a construir prósperas empresas rápidamente. Por ejemplo, un cliente comenzó una farmacia online desde cero y ahora el negocio supera los 40.000 euros mensuales.”

Evulofarma ya sirve a 140 farmacias y su base de clientes está creciendo velozmente. De hecho, la empresa es una de las empresas de nueva creación con mayor crecimiento en España y está trabajando en proyectos con un valor total de 1,1 millón de euros.”

Un factor determinante del éxito de Evulofarma es el modelo de entrega de la solución en la nube. Gracias a IBM Cloud, Evulofarma puede implementar sus soluciones en justo una semana y expandirse tan rápido como el negocio crezca.

En el futuro Evulofarma planea mejorar su oferta al introducir tarjetas de fidelización. Además, la empresa está explorando opciones de proveer datos a las compañías farmacéuticas, brindándoles una información sin precedentes en cuanto a quién compra sus medicamentos y qué compran.

Luis Arimany concluye: “IBM ha probado que es un aliado fuerte en el que confiar al ofrecernos un inmenso apoyo mientras que nosotros construimos nuestro próspero negocio. Nuestra base de clientes está creciendo a gran velocidad y tenemos muchas ideas sobre lo que queremos hacer a partir de ahora, así que estamos emocionados de ver qué nos depara el futuro.”

Componentes de la solución

- IBM® Cloud™
- IBM Cloud Kubernetes Service
- IBM Cloud Object Storage
- IBM Cloudant®

Dé el siguiente paso

Para saber más sobre IBM Cloud, por favor contacte con nuestro representante de IBM o con IBM Business Partner, o visite la siguiente página web: ibm.com/cloud

Conectate con nosotros



© Copyright IBM Corporation 2018, IBM Corporation, 1 New Orchard Road, Armonk, NY 10504 U.S.A. Produced in the United States of America, February 2019.

IBM, the IBM logo, ibm.com, Cloudant, IBM Cloud, and IBM Watson are trademarks of International Business Machines Corp., registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available on the Web at “Copyright and trademark information” at ibm.com/legal/copytrade.shtml.

The content in this document (including currency OR pricing references which exclude applicable taxes) is current as of the initial date of publication and may be changed by IBM at any time.

Not all offerings are available in every country in which IBM operates.

The performance data and client examples cited are presented for illustrative purposes only. Actual performance results may vary depending on specific configurations and operating conditions.

All client examples cited or described are presented as illustrations of the manner in which some clients have used IBM products and the results they may have achieved. Actual environmental costs and performance characteristics will vary depending on individual client configurations and conditions. Contact IBM to see what we can do for you.

It is the user’s responsibility to evaluate and verify the operation of any other products or programs with IBM products and programs.

The client is responsible for ensuring compliance with laws and regulations applicable to it. IBM does not provide legal advice or represent or warrant that its services or products will ensure that the client is in compliance with any law or regulation.

Statements regarding IBM’s future direction and intent are subject to change or withdrawal without notice, and represent goals and objectives only.



64019264-ESES-00

