



“Los beneficios los vemos día a día en el funcionamiento. Los procesos que antes morían en el olvido son ahora abordados y seguidos con toda rapidez por el personal. No sé cómo hemos sido capaces de vivir sin AuraPortal BPMS hasta el momento” Eduardo Reyes Muelas, Farmaceutico Titular.

Caso de Éxito

FARMACIA DEL PASEO

 **AuraPortal**
www.auraportal.com

Sobre Farmacia del Paseo

Compañía

Farmacia del Paseo

Dirección

Gandía, Valencia (ESPAÑA)

Web

www.farmaciadelpaseo.com

Productos y Servicios

Actividades farmacéuticas y venta de para-farmacia

Mercado Objetivo

Mercado local

Aplicaciones Utilizadas

BPM AuraPortal

Extracto

Farmacia del Paseo es una farmacia dinámica, abierta 24 horas al día, 365 días al año. Cuenta con un equipo de especialistas en todas las áreas de salud, bienestar y belleza, y con un amplio surtido en productos, promociones mensuales y actividades de todo tipo.



La implantación de AuraPortal BPM ha permitido a la Farmacia del Paseo organizar los datos y la información de la farmacia (documentos, cuentas, ítems, proyectos, empleados, procesos, áreas y departamentos), crear una plataforma para la colaboración y el aprendizaje organizativo y automatizar los flujos de trabajo de procesos críticos (como la gestión de promociones del mes, evaluación del desempeño del personal, gestión de horarios y agendas, etc). Mediante la implantación de AuraPortal BPM, las tareas aparecen de manera automática en los "workflow" de las personas involucradas.

LA PROBLEMÁTICA

La oficina de farmacia fue adquirida en compra en el año 2006 por su actual titular Eduardo Reyes. En aquel momento ocupaba una superficie de 80 m² y empleaba a 3 personas. En el momento actual ocupa 300 m² y emplea a 20 personas.

Tras la adquisición se decidió abordar un Plan de Automatización y Modernización de la Oficina de Farmacia, que básicamente consistía en lo siguiente:

1. Reforma y ampliación de la zona de atención al público y el almacén con el fin de prestar un mejor servicio a los clientes.
2. La automatización de la logística interna mediante robótica.
3. La innovación en los procesos de marketing y merchandising.

Por otra parte, Eduardo Reyes compartía la dirección de otra farmacia, propiedad del Grupo Familiar, pero distantes geográficamente. En ambas farmacias regían las mismas directrices de gestión, pero al estar físicamente separadas tenían grandes problemas de coordinación.

Por lo tanto, se hacía necesaria una solución que mejorara significativamente la gestión y coordinación y que ayudara a materializar las políticas y directrices de la dirección de manera inmediata, sin errores y en ambas farmacias.



Eduardo Reyes Muelas
Farmacéutico Titular
Farmacia del Paseo

"Los beneficios los vemos día a día en el funcionamiento. Los procesos que antes morían en el olvido son ahora abordados y seguidos con toda rapidez por el personal".



LA SOLUCIÓN

La solución pasó por implantar **AuraPortal BPMS**. El proyecto se llevó a cabo con la asistencia de la consultora EQMED Grupo Ingeniero Consultor (**EQMED**), partner de AURA, que ya había trabajado con éxito en diferentes proyectos de organización y sistemas de gestión de otras 15 farmacias, alguno de ellos con la implantación también de **AuraPortal BPMS**.

MÉTODO

El proyecto se llevó a cabo con la participación activa de la dirección y del personal de la farmacia implicado, siguiendo la metodología y el plan de trabajo propuesto por **EQMED**. Se llevaron a cabo las siguientes fases:

- Análisis y planificación del proyecto
- Instalación y configuración de **AuraPortal**
- Parametrización y puesta en marcha de la Intranet
- Modelización, parametrización e implantación de los procesos priorizados
- Seguimiento y control del proyecto
- Cierre del proyecto



RESUMEN DE LAS FUNCIONALIDADES Y PROCESOS IMPLEMENTADOS:

Funcionalidad (INTRANET)

Calendario de Días Libres y Vacaciones. Calendario oficial de días libres y vacaciones del personal de las farmacias.

Agenda de Llamadas y Recados de Dirección. Agenda que permite registrar las llamadas y recados recibidos para la dirección. Todos los usuarios pueden registrar datos. Una vez guardado, el sistema envía automáticamente un email indicando a la dirección que ha recibido una llamada o recado.

Agenda Pública de Dirección. Agenda de actividades de dirección. Su puede actualizar bidireccionalmente desde AuraPortal, Outlook o iPhone.

Agenda de Animaciones. Reserva de cita de clientes para animaciones. Pueden existir animaciones distintas en un mismo día.

MOI - Manual de Organización Interna. Biblioteca oficial de manuales de organización interna.

Solicitud de día Libre o Vacaciones. Para solicitar formalmente un día libre o vacaciones se debe crear la tarea libre "Solicitud de día libre o vacaciones" desde el apartado "Mis Tareas".

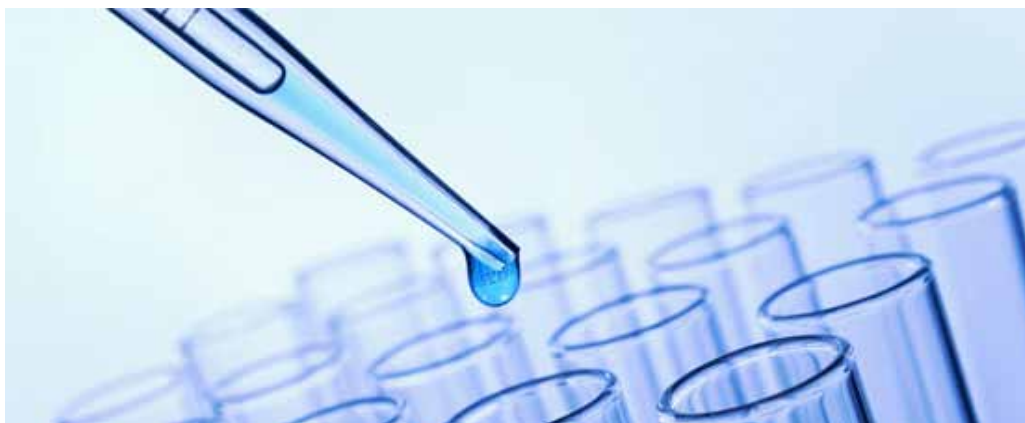
Biblioteca Personal. Biblioteca de documentos personal. Sólo el usuario tiene acceso a dicha biblioteca. Útil para guardar documentación y no tener que depender de un ordenador en particular para localizarla.

Biblioteca de Novedades. Se registran todos los nuevos productos que son dados de alta, pudiendo consultarse el histórico de productos desde una fecha determinada. Todos los productos tienen esta información mínima: Nombre / Laboratorio / Composición / Completar prescripción / Ficha técnica.

Registro de Formación. Se crea un registro de formación para cada trabajador. Permite registrar las horas de curso recibidas, la empresa que ha impartido el curso y una descripción de los temas tratados. Es accesible desde la ficha del trabajador.

Tablón de Anuncios Página Principal. Página de inicio de **AuraPortal** que permite la publicación de información relacionada con la farmacia y las promociones del mes. El tablón de anuncios es individual y personalizable para cada farmacia.

Sincronización de Agendas con Outlook e iPhone. Sistema que permite la configuración bidireccional de las agendas de **AuraPortal** con un iPhone. El sistema utiliza Microsoft Outlook como punto intermedio.



Proceso (BPM)

Registro de Incidencias. Permite que cualquier usuario de la farmacia registre una incidencia. El detalle llega automáticamente al responsable de la farmacia para que gestione dicha incidencia. Existen 3 tipos de incidencias: física (material) / con clientes / stock.

Alta de Nuevos Productos. Permite registrar los nuevos productos que son introducidos en la farmacia y sus características. Una vez registrado el nuevo producto por dirección, el sistema realiza dos acciones: 1) informa a todos los usuarios del nuevo producto, 2) informa a los responsables de pedido para que realicen el alta del producto en Farmatic.

Evaluación del Desempeño. Sistema que permite crear mensualmente la evaluación de los empleados seleccionados. Se debe registrar la evaluación de cada uno y el sistema entrega un formato para imprimir.

Gestión de Promociones del Mes. Permite definir las acciones promocionales de cada farmacia y mes en curso. El sistema calculará las ventas de cada usuario para cada acción. El proceso permite consultar a los usuarios los resultados en tiempo real.

Registro Encargo Fórmulas a Laboratorio. Permite a los empleados de la farmacia registrar los encargos de fórmulas de clientes. Una vez registrado por cualquier usuario desde el mostrador, el responsable recibe el detalle del encargo en su buzón de tareas de proceso. Cuando el responsable finaliza el encargo, el cliente recibe un SMS informándole de que su encargo está acabado y listo para retirar.

Consulta de Encargos a Laboratorio. Informe creado en el sistema para consultar los encargos de fórmulas. Cualquier usuario de la farmacia puede consultar el informe para encontrar el encargo y saber su detalle (Fecha de creación, estado, comentarios, etc.)

Envío SMS cliente encargo fórmulas. Sistema que permite el envío de SMS de forma manual o automática.

Registro Regalos RedFarma. Proceso que permite el registro de solicitudes de regalos por puntos.

Solicitud traspaso de Stock. Sistema que permite solicitar el envío de stock al responsable de la farmacia.

Nuevo pedido en curso. Permite el registro de un nuevo pedido por parte de dirección. Una vez registrado el pedido y su detalle, la información llega a los responsables de pedido y los responsables de farmacia para ser informados.

Sistema de Reaprovisionamiento Conjunto. Informe que permite calcular las necesidades de stock futuras en base al stock actual de las dos farmacias.

Consulta Stock Entre Farmacias. Informe que permite consultar el stock entre ambas farmacias.



Eduardo Reyes Muelas
 Farmacéutico Titular
 Farmacia del Paseo

"¡No sé cómo hemos sido capaces de vivir sin **AuraPortal BPM** hasta el momento!".

LOS RESULTADOS

EQMED, gracias a la profesionalidad de sus consultores y a su conocimiento tanto del sector de la oficina de farmacia como de la herramienta **AuraPortal BPM**, ha podido ofrecer a **Farmacia del Paseo** soluciones personalizadas a su problemática específica, en tiempo y coste imposibles para otras herramientas BPM del mercado.

En resumen, el proyecto **AuraPortal BPM** ha supuesto un gran éxito en sus dos vertientes:

Éxito en la implantación:

- Resultados visibles a las dos semanas de inicio del proyecto
- Implantación priorizada y escalonada
- Facilidad de uso y modificación del sistema por usuarios avanzados

Beneficios Empresariales:

- Rápida implantación de las políticas y directrices de la dirección
- Aumento significativo de la efectividad del equipo humano, sobre todo de mostrador
- Optimización de las compras y del stock
- Reducción de errores humanos
- Reducción del tiempo no productivo (obtención de informes, indicadores, llamadas, consultas, etc.)
- Rápido retorno de la inversión
- Asimilación por parte del equipo humano de una tecnología de última generación (basada en entorno Web, BPM's Intranets, Gestión Documental), fuente de ventajas competitivas que le permitirá implementar cualquier cambio en la estrategia, automatizar cualquier proceso o resolver cualquier otro problema futuro de comunicación y gestión interna



AuraPortal es el único software BPM del mercado que ofrece estas 6 soluciones:

(1) BPMS (2) Intranet (3) Gestión Documental (4) Gestión de Contenidos (5) Comercio Online (6) Reglas de Negocio

Centros de Decisión en:

NORTE AMÉRICA

Florida, Estados Unidos

+1 857 239 0070
 info-us@auraportal.com

Su centro principal de desarrollo se encuentra en España.

España

Valencia
 +34 96 295 4497
 info-es@auraportal.com

EUROPA

Holanda

+31 30 2567 888
 info-nl@auraportal.com

Oficinas propias en:

China

Beijing
 info-cn@auraportal.com

Europa del Este

Oradea, Rumanía
 info-cee@auraportal.com

Región Andina

Bogotá, Colombia
 info-ra@auraportal.com

Brasil

Belo Horizonte
 info-br@auraportal.com

Italia

Venezia
 info-it@auraportal.com

Angola

Luanda
 info-ao@auraportal.com

India

Bangalore
 info-in@auraportal.com

Chile

Santiago de Chile
 info-cl@auraportal.com