

ORDER MANAGEMENT

Logista  
PHARMA

**GESTIONA 150.000 PEDIDOS DE  
200 LABORATORIOS Y ASEGURA EL  
SUMINISTRO DURANTE LA CRISIS  
SANITARIA**

## EN RESUMEN

# Logista Pharma



FARMACÉUTICO



5.839 empleados



4 países



49.745.071 en ventas (EURO)



SAP (ERP)

## APUESTA

### Asegurar el crecimiento

Logista Pharma es un distribuidor independiente de productos farmacéuticos en España y Portugal. Pertenece al grupo Logista, distribuidor líder de productos y servicios a comercios de proximidad (kioskos, estaciones de servicio, farmacias, hospitales, estancos, etc.) en el sur de Europa, alcanzando la distribución a alrededor de 250.000 puntos de venta.

Logista Pharma ofrece a la industria farmacéutica la posibilidad de gestionar la recepción de sus pedidos, su gestión y su entrega de forma segura y eficiente.

Su departamento de Customer Service, situado en Leganés, gestiona los pedidos y entregas para más de 200 laboratorios en España y Portugal, lo que representa más de 70.000 clientes finales activos. En total, la compañía espera superar la barrera de los 150.000 pedidos anuales.

El éxito de la propuesta de Logista Pharma impulsó la automatización de la gestión de pedidos para aumentar la capacidad y obtener un total control y visibilidad sobre el proceso.



**Estamos grabando más de 150.000 pedidos al año. Nosotros podemos tener un crecimiento de un 20% anual y necesitábamos una compañía que nos permitiera crecer a esa velocidad, Esker nos apoyó mucho en esto.**

**José Luis Martínez Brioso**

Customer Service Director en Logista Pharma

## EXPECTATIVAS



**Acelerar el proceso de captura y gestión de pedidos**



**Calidad y foco en la atención al cliente**



**Agilidad para dar de alta nuevos clientes**



**Optimizar y valorar el tiempo del agente**



**Evitar errores de entrada de datos**



**Aumentar la visibilidad y control del proceso**



Lo más destacable de este proyecto es la gran capacidad de ESKER para añadir nuevos clientes de Logista Pharma y gestionarlos sin ninguna interrupción en la operativa. Se da de alta un nuevo laboratorio en menos de dos días. Cada mes incrementamos volumen sin que esto suponga un esfuerzo.”

Irene Ballesteros  
Responsable Front Office en el Servicio de Atención al Canal Pharma

# SOLUCIÓN

## Incrementos de volumen sin esfuerzo

Los canales principales de Logista Pharma son hospitales, farmacias y mayoristas. Esker ayuda a la diferenciación por canal, la implementación favorece la diferenciación automática de cara al usuario.

Fue la solución elegida por la experiencia de Esker en el sector farmacéutico y por su flexibilidad para adaptar la solución a los requisitos específicos de la compañía.

El Servicio de Atención al Canal Pharma se organiza según la tipología de cliente, con vistas a optimizar la logística y entrega en toda la Península Ibérica, las islas Canarias y Baleares. Los pedidos que entran por Esker pueden llegar por fax, correo electrónico con o sin documento adjunto. Su gestión es distinta según se trate de pedidos puntuales o pedidos cuyos datos se contrastan con SAP.

Por otro lado, Esker ofrece una serie de funcionalidades especialmente diseñadas para el sector farmacéutico, entre ellas:

- **Conversión de cantidades pedidas:** para cumplir con las que ofrece el laboratorio (unidades, comprimidos, sacos, etc.)
- **Gestión de pedidos para prisiones.**
- **División de pedidos con agrupación de materiales:** es decir, se agrupan varias líneas del pedido original en un nuevo pedido, según criterio del destino o de tipo de producto peligroso, frío, regulado).
- **Mapeo de materiales pedidos contra el maestro en SAP:** por código nacional, código del hospital y por EAN.
- **Diferenciación por tipo de cliente** (hospital, mayorista, farmacia).
- **Pedido Canal Hospitalario:** pedidos con pocas líneas de materiales con una frecuencia diaria.
- **Pedidos Canal Mayorista:** pedidos semanales con un número más importante de líneas de materiales.
- **Pedidos Canal Farmacia:** mediante red de delegados comerciales o de su central, que los reenvía a Atención al Canal Pharma por email.



# RESULTADOS

## Proceso acelerado, mayor foco en el cliente

A los pocos meses de la puesta en marcha de la solución de Esker el proceso de gestión de pedidos se ha acelerado y ahora es tres veces más rápido. Se ha reducido drásticamente el tiempo dedicado a funciones como el archivado o la gestión de incidencias. Y se ha conseguido poner más foco y calidad en la atención al cliente, con mayor capacidad operativa, reparto de tareas y capacidad de reacción.

En definitiva, el proyecto implementado con Esker ha permitido a Logista Pharma crecer y desarrollar un servicio de calidad que aporta más valor para los laboratorios, más de 200 entre España y Portugal, con un crecimiento del 20% anual. Asimismo, ha podido gestionar mejor sus equipos, permitiendo a las personas aportar su talento allí donde la compañía lo necesite. Y ha mejorado el bienestar de sus empleados, que ahora pueden desarrollar más capacidades y aportar más a los clientes, a la compañía y, en el caso de la crisis sanitaria, a la sociedad.



**El retorno de estas implementaciones no se mide en reducir número de personas, sino en usar esos recursos para que aporten su talento a la compañía focalizándose en el cliente. Los laboratorios que tengan la oportunidad de externalizar este servicio pueden confiar en Logista Pharma ya que para gestionar la grabación de pedidos del canal Hospitales, Farmacias o Mayoristas los desarrollos ya están realizados, por lo que las implementaciones son muy rápidas y confiables.**

**José Luis Martínez Brioso**  
Customer Service Director en Logista Pharma

## RESULTADOS

-  **Eficiencia y visibilidad**
-  **Reducción de errores**
-  **Acceso remoto a los archivos digitales gracias a la posibilidad de teletrabajar**
-  **Mayor confianza y satisfacción de los proveedores.**

## CRISIS SANITARIA

La crisis sanitaria, declarada en marzo de 2020, ha supuesto uno de los mayores retos a los que se ha enfrentado Logista Pharma. La compañía pudo apoyarse en las métricas en tiempo real ofrecidas por Esker, que le permitieron una capacidad de reacción inmediata. Así, un laboratorio que necesitase gestionar sus pedidos podía hacerlo con Logista Pharma de manera automática y con una fiabilidad muy alta, gracias al aprendizaje del sistema facilitado por la inteligencia artificial.

Con la decisión de enviar a la mayoría de su personal a casa, la compañía pudo mantener su operativa y suministrar medicamentos a hospitales, entre ellos el instalado en Ifema. Hoy día, un porcentaje muy alto de las vacunas anti Covid que se están suministrando son distribuidas a través de Logista Pharma.

El papel jugado por la compañía en la crisis sanitaria supone a la vez una satisfacción y una responsabilidad, ya que "sabemos que no se puede fallar". Por ello, es imprescindible apoyarse en herramientas que aportan alta fiabilidad, saber que no hay errores en la captura de los pedidos o en la preparación de la entrega.

# ¿Te gustaría digitalizar la gestión de pedidos al igual que Logista Pharma?

CONTÁCTANOS

**SOBRE ESKER:** Esker digitaliza el intercambio de documentos entre clientes y proveedores, fomentando así una máxima productividad y visibilidad en tiempo real. Su tecnología inteligente (IA, RPA) se casa con la del ser humano para crear un entorno de trabajo ideal, tanto para el empleado como para sus proveedores y sus clientes.

[www.esker.es](http://www.esker.es)

©2021 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.