

Capítulo 4:

Excelencia en la atención

- **Omnicanalidad**
- **Más Salud: atención farmacéutica personalizada para nuestros clientes**

Omnicanalidad

Creación de la Dirección de Omnicanalidad

En 2019 creamos la Dirección de Omnicanalidad integrando las áreas de Experiencia de Cliente, Central de desborde telefónico, e-Commerce y Delivery, con el objetivo de tener una visión compartida que nos permita definir y asegurar un modelo más operativo de servicio al cliente.

Esta reorganización nos permitió tener una mirada complementaria a la atención presencial en nuestras sucursales, enfocándonos en maximizar la gestión de los otros canales.

Basamos nuestra operación en cuatro pilares de trabajo

1. Experiencia del cliente:

Crear y repensar continuamente las experiencias del cliente, trabajar en la conversión a venta de todas las interacciones, eliminar todas las fricciones en el proceso de compra y fidelizarlos.

2. Operaciones eficientes:

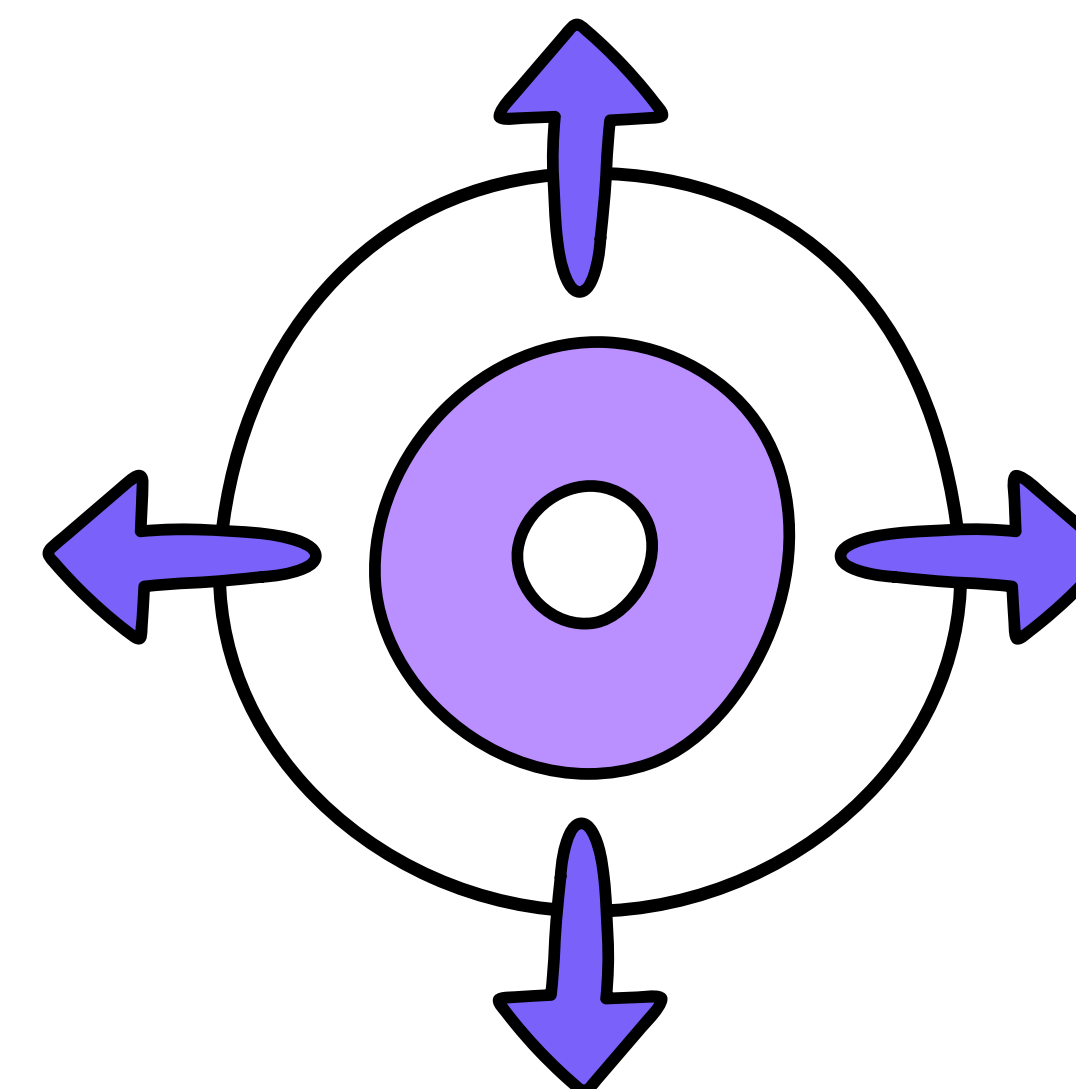
Planificar la capacidad de la operación, gestionar los costos operativos e impulsar acciones de mejora continua.

3. Servicios de excelencia:

Visibilizar interacciones, gestionar los reclamos en forma integral e identificar sus causas, y trabajar en la satisfacción del cliente.

4. Integración con el ecosistema:

Definir e integrar el ecosistema eliminando fricciones, fomentar la comunicación y encontrar opciones de mutuo beneficio, y mantener el gobierno de los datos con el ecosistema.



Servicio de Experiencia Omnicanal

La centralización de las llamadas apunta a unificar el servicio, independientemente del canal que elija el cliente, apostando a la excelencia en su experiencia.

En 2019 adquirimos la herramienta de Omnicanalidad InConcert que nos aporta indicadores de gestión operativos y estratégicos, y nos permite centralizar todos los canales y las interacciones mantenidas con los clientes.

Calidad de la atención

Con la finalidad de mejorar el servicio, realizamos en promedio un total de 96 evaluaciones de calidad por mes. Esta gestión hace especial énfasis en los procesos relacionados a pedidos y a evitar errores de dispensación.

4.0

Valoración media de satisfacción

(Usuarios consultados entre mayo-julio 2020)

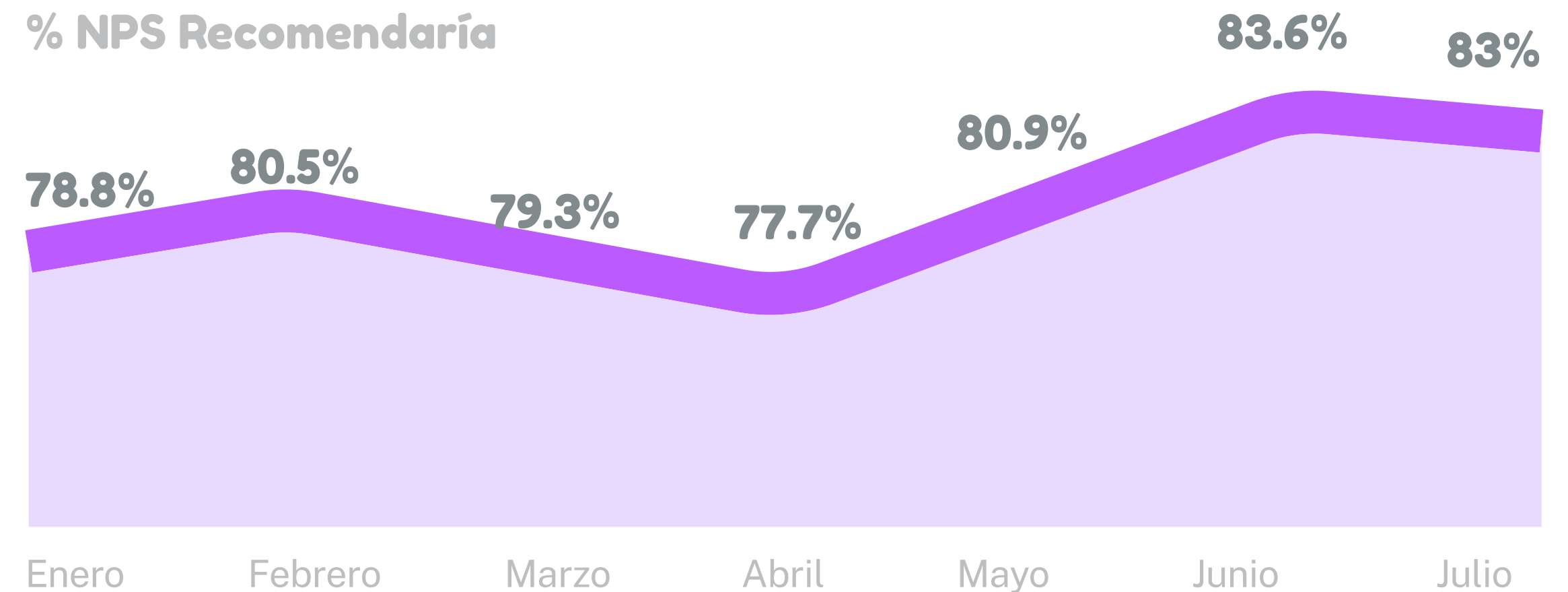
Medición de satisfacción del cliente

Al finalizar cada interacción, el cliente realiza en forma automática una encuesta que mide la resolución de la consulta realizada, la comprensión del agente y la potencial recomendación de la compañía.

Para homogeneizar estos puntajes se utilizan los criterios de NPS (Net Promoter Score) con una escala de 1 a 5. Este es un mecanismo simple de evaluación de la satisfacción que permite descubrir qué opinan y qué piensan los clientes de la marca.

En 2020 surge SEO (Servicio de Experiencia Omnicanal), un nuevo sistema de gestión que centraliza el servicio de atención telefónica (Central de Desborde) y Experiencia al Cliente.

% NPS Recomendaría



Centralización del Servicio de Delivery

En 2020 centralizamos el delivery en distintos barrios, como Pocitos, Punta Carretas, Prado, Sayago, Unión, entre otros.

Este cambio requirió diferenciar la operación de la entrega a domicilio de la atención presencial y centralizar, estratégicamente, la operación en sucursales para la cobertura de Montevideo y Canelones.

Hoy contamos con diez sucursales que tienen delivery diferenciado: 16, 17, 27, 37, 55, 57, 59, 70, 74 y 90, y entregamos 1.700 pedidos diarios, de los cuales más del 90% son entregados en menos de una hora y el 98% en una hora y media.

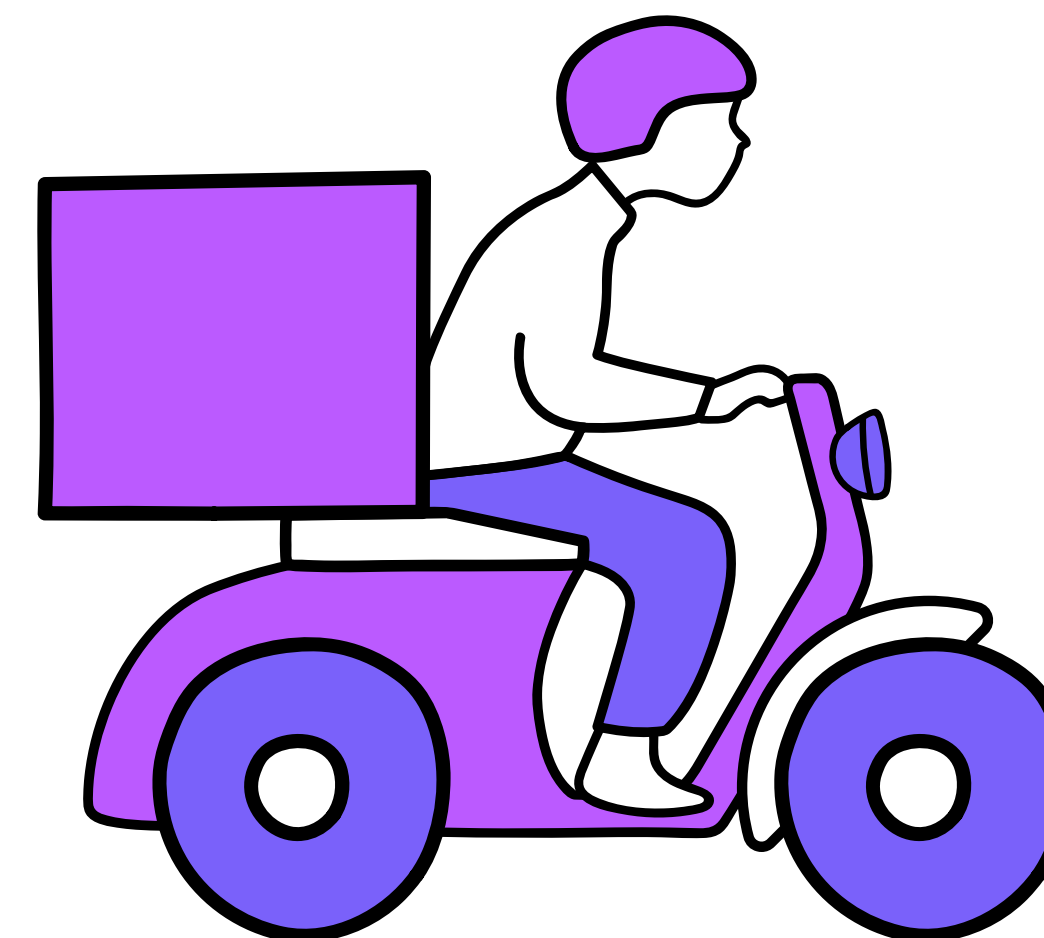
10
sucursales con
delivery diferenciado

1.700
pedidos diarios
entregados

90%
entregados en
menos de una hora

Expansión Última Milla

Última Milla funciona a través de una aplicación móvil que nos brinda información y soporte en el seguimiento de envíos a domicilio y genera indicadores para la gestión diaria. Con esta herramienta monitoreamos el cumplimiento de la promesa de tiempo de entrega al cliente.



En 2019 implementamos
Última Milla en 8
sucursales y en 2020
en 27 sucursales.

Expansión de plataformas (Ventas no tradicionales)

Luego de la exitosa incorporación en 2018 al mercado de las aplicaciones móviles como Pedidos Ya y Rappi, que nos permitió posicionarnos como líderes dentro del rubro farmacias, continuamos el crecimiento de forma exponencial en estos canales de venta durante el 2019 y el primer semestre de 2020.

Ecommerce

Usuarios



225.000

(enero 2019)

500.000

(julio 2020)

Pedidos



4.000

(enero 2019)

10.000

(julio 2020)

Sesiones

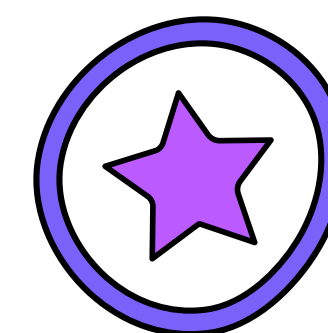


380.000

(enero 2019)

870.000

(julio 2020)



Actualmente la web de Farmashop se posiciona como uno de los retails más exitosos en el mundo digital en Uruguay. Según el ranking de Alexa de Amazon, la página web de Farmashop se posiciona #13 en Uruguay.



Más Salud: Atención farmacéutica personalizada para nuestros clientes

Desde hace varios años contamos con un equipo de químicos farmacéuticos comprometido con la calidad del servicio y la satisfacción de nuestros clientes.

Este equipo ejerce su rol centrado en el usuario y lo hace de forma directa, consi-

derando sus necesidades a través de una atención personalizada, e indirectamente, brindando apoyo técnico en distintas áreas de la compañía. Su propósito es colaborar en el proceso de mejora continua del servicio, lo que también se traduce en un beneficio para el usuario.

 más
salud

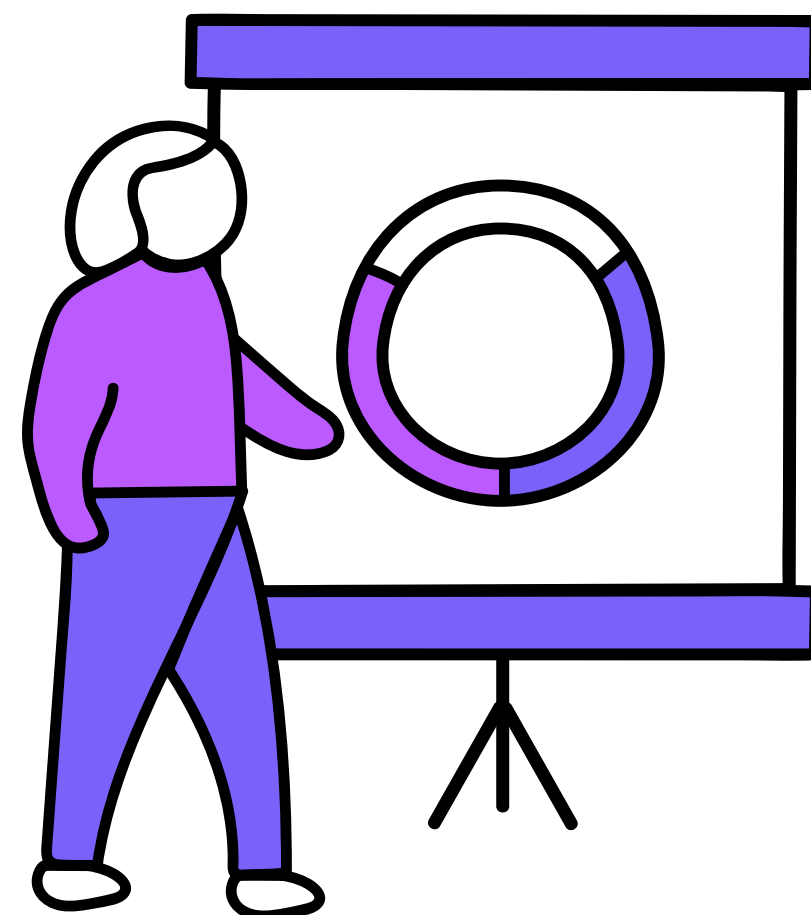
Caminando hacia la certificación ISO 9001

En 2019 comenzamos a desarrollar un nuevo concepto de atención al usuario que no solo incluía la atención farmacéutica y el acto concreto de la interacción químico-usuario, sino la implementación de acciones para brindar una mejor experiencia en el marco de un servicio integral. Diseñamos Más Salud, un concepto más amplio, con énfasis en bienestar, que incorpora los requerimientos de la norma UNIT-ISO 9001, con el objetivo de asesorar a nuestros clientes en la optimización de sus resultados en salud.

En febrero de 2020 Más Salud logró el mencionado sello, convirtiéndonos en la primera cadena de farmacias con un servicio de atención farmacéutica con calidad certificada.

Formación permanente

Nuestro equipo de químicos farmacéuticos apoya al área de Capacitación, tanto en las etapas de detección de las necesidades como en las de planificación y ejecución, con el fin de que nuestros colaboradores interpreten lo que el cliente necesita y respondan a sus inquietudes con conceptos firmes y claros.



Farmacias especializadas

Contamos con dos farmacias con sectores especializados: una en medicamentos oncológicos y otra en fertilidad.

Nuestro equipo de Más Salud participa activamente en la definición y control de los procesos asociados a ambas.

Limpieza de áreas

Establecimos y documentamos la metodología de limpieza y desinfección de superficies de las áreas de fertilidad y oncología de las sucursales 42 y 68.

Limpieza y descongelado de heladeras

Establecimos y documentamos la metodología para el descongelado y posterior limpieza de las heladeras que almacenan medicamentos en las sucursales especializadas y en el Centro de Distribución.



Simulacro de derrame

Organizamos simulacros para entrenar a los colaboradores en los procedimientos establecidos en caso de derrame de medicamentos oncológicos, y también para detectar errores o fallas existentes en lo planificado.

Activación de alarmas

Trabajamos en el establecimiento de acciones inmediatas a tomar frente a la activación de alarmas de las heladeras que contienen medicamentos en las sucursales especializadas.

Mantenimiento de equipos medidores

Establecimos y documentamos la metodología para la implementación de las actividades de mantenimiento de los equipos *Point of Care* que se utilizan para realizar determinaciones (estudios y análisis que realizan los químicos farmacéuticos de Más Salud) y elaboramos planes de mantenimiento para cada equipo.

Participamos de los ensayos externos del Comité de Estandarización y Control de Calidad (CECC) de *One World Accuracy* con los equipos *CoaguChek* y *Mission Hb*.

Más Salud online

En 2020 lanzamos un sitio web especializado que permite reservar horas para la realización de análisis, visualizar las sucursales que cuentan con el servicio, encontrar notas de interés (blog) y realizar consultas personalizadas vinculadas a medicamentos, tests, servicios y enfermedades, que son respondidas por químicos farmacéuticos capacitados.

[Ver web de Más Salud](#)



Artículos Farmablog

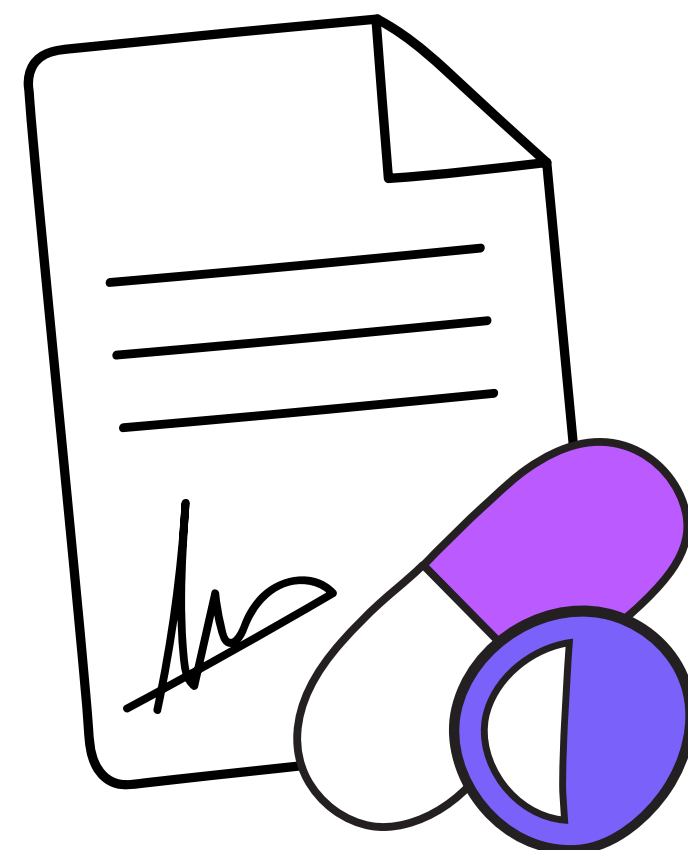
Nuestro equipo de Más Salud elaboró más de 140 artículos con temas de actualidad relacionados a salud y bienestar, que fueron difundidos a través de las redes sociales y la página web.

140
artículos
publicados

.....

Medicamentos controlados

Actualizamos los procedimientos con frecuencia, con el objetivo de que en todas las sucursales se cumpla con los requerimientos legales e internos vinculados a la dispensación y al control de psicofármacos, estupefacientes y metilfenidato.



Cadena de frío

Validación

Desarrollamos y validamos un método para la correcta distribución de medicamentos que requieren ser conservados entre 2° y 8 °C.

Preparación de pedidos

Establecimos y documentamos la metodología para estandarizar el manejo de la cadena de frío, con el fin de minimizar los riesgos inherentes a la manipulación y transporte de los medicamentos que, para asegurar su estabilidad, requieren ser conservados en un rango de temperatura establecido entre 2° y 8 °C.

Errores de dispensación

Nuestro equipo Más Salud participa en el proceso de detección y/o prevención, el registro y el análisis de las causas de los errores de dispensación existentes o potenciales, así como en la planificación de acciones para su tratamiento.