

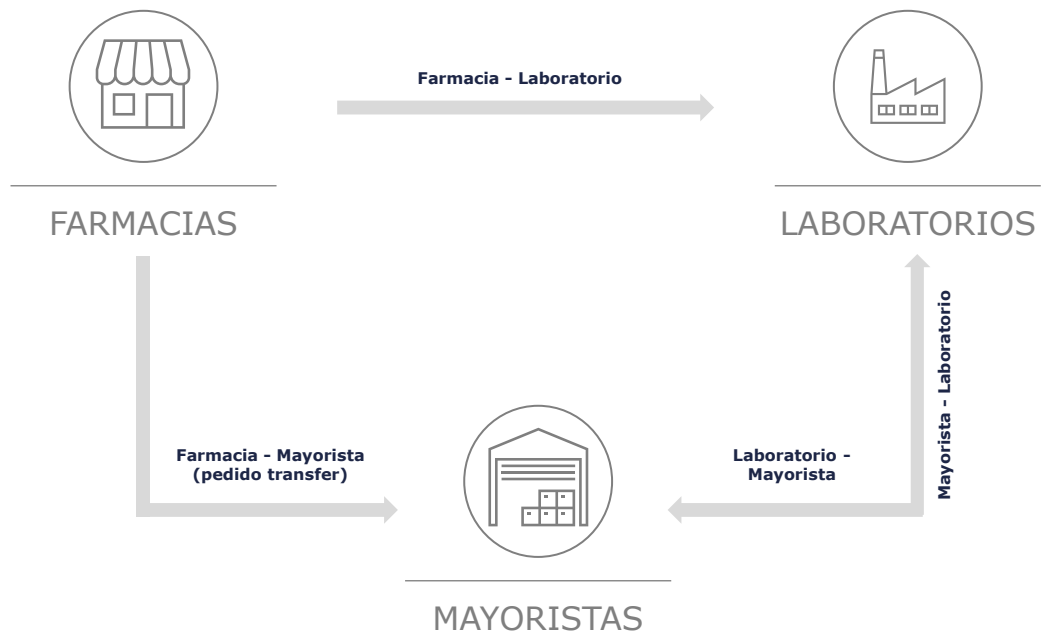
AECOC BENCHMARKING

**AECOC
BENCHMARKING
FARMA**

Salud

Objetivos

- Herramienta sectorial para conocer el posicionamiento de los laboratorios farmacéuticos y obtener la visión comparativa con el resto del sector.
- Mejorar el **nivel de servicio** y la **relación comercial** entre proveedor-cliente y posicionar a los laboratorios frente a la competencia.



Metodología de Análisis

Fases del proyecto



CUESTIONARIO ONLINE

- Cuestionario compuesto por:
 - Farmacias: 11 bloques / +60 puntos de control
 - Mayoristas: 10 bloques / +60 puntos de control
- Dirigido a responsables de: aprovisionamiento, administración, comercial, compras, customer service, facturación y logística



ENTREVISTAS PERSONALES

- Conocer las tendencias del sector a medio plazo.
- Validar la información de los cuestionarios.
- Identificar puntos de mejora de los laboratorios participantes en el estudio.
- Encuadrar las valoraciones dentro de su marco estratégico.
- Obtener una visión cualitativa.



CÁLCULO DE RESULTADOS

- Todos los distribuidores y las farmacias tienen el **mismo peso** en el cálculo final.
- Los resultados son **ponderados** según la importancia expresada por el agregado de la distribución o de las farmacias en cada bloque de cuestiones.
- Valoraciones del 0 al 10, siendo el 0 la peor nota y el 10 la mejor.



INFORME DE RESULTADOS

- En los Rankings se muestran los 17 laboratorios mejor valorados (Best in Class) y el laboratorio del estudio.
- Los resultados se muestran mediante un Ranking siendo el número 1 la mejor posición y la última la peor. Las posiciones en el ranking se dividen en los siguientes niveles:



TOP 5



NIVEL ALTO



NIVEL MEDIO



NIVEL BAJO

Alcance

LABORATORIOS



FARMACIAS

Panel de +500 farmacias



MAYORISTAS



Mayoristas

-

Bloques del Estudio



Pedido

Cumplimiento de cantidades, referencias y caducidades.



Entrega

Cumplimiento de los plazos, horarios y días de entrega pactados.



Recepción

Estado de las unidades de soporte, formato y contenido de los albaranes.



Facturación

Grado de eficiencia de la gestión administrativa.



Sistemas de intercambio

Alineamiento de ficheros maestros, EDI y calidad del etiquetado.



Customer Service

Desempeño de su departamento de Atención al Cliente.



Colaboración logística

Seguimiento de KPI's, proactividad y construcción de relaciones sólidas.



Gestión comercial

Capacidad de planificación y relación y desempeño con los interlocutores.



Sostenibilidad

Transparencia, iniciativas conjuntas y compromiso con el medioambiente.

Oficinas de Farmacia

Bloques del Estudio

Bloques Nivel de Servicio



Pedido

Cumplimiento de cantidades, referencias y caducidades.



Entrega

Cumplimiento de los plazos, horarios y días de entrega pactados.



Recepción

Estado de las unidades de soporte, formato y contenido de los albaranes.



Customer Service

Desempeño de su departamento de Atención al Cliente.



Facturación

Grado de eficiencia de la gestión administrativa.



Devoluciones

Gestión de los laboratorios con la logística inversa.

Bloques Relación Comercial



Desarrollo categoría

Política y acciones que conducen al desarrollo del mercado y de la demanda.



Trato Cial y Gestión PdV

Relación con las oficinas de farmacia y su gestión en el punto de venta.



Promociones

Actividad promocional, innovación, rentabilidad, flexibilidad, etc.



Surtido

Gestión del portfolio del producto: altas, bajas, innovación, proactividad, etc.



Tendencias

Recursos para la digitalización, acciones de sostenibilidad y comunicación.

Calendario del proyecto



¿QUÉ INCLUYE?

El **Benchmarking Farma** incluye:

- Tendencias del sector proporcionadas por IQVIA.
- Prioridades del Canal Mayorista
- Prioridades del Canal Oficinas de Farmacias.
- Resultados generales por canal.
- Resultados segmentados por bloque, mayorista, zona geográfica y tipo farmacia.
- Verbatims por cada mayorista.
- Evolutivos (en el caso de disponer de información previa al año de contratación).
- Resumen y Conclusiones.
- Dashboard Farma con los Resultados (acceso libre a una plataforma interactiva online con un usuario propio para cada laboratorio).
- Presentación personal en las oficinas del laboratorio.
- Participación en el proyecto Benchmarking Mirror, con informe de resultados.

Ejemplo informe para LABORATORIO contratante



-

- 1- PRIORIDADES DE LOS MAYORISTAS
- 2- RESULTADOS GENERALES
- 3- RESULTADOS POR BLOQUE, MAYORISTA Y FARMACIAS
- 4- RESULTADOS POR ZONA GEOGRÁFICA
- 5- FICHAS POR MAYORISTA

1. PRIORIDADES DE LOS MAYORISTAS

	BLOQUE	PREGUNTAS MÁS IMPORTANTES	IMPORTANCIA			Valoración Promedio Fabricantes	
			Año x	Año x-1	Evol.		
1	RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA	El buen estado del producto en la recepción.	10,00	10 (1ª)	↔	6,8	●
2	RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA	La correcta gestión de las temperaturas.	10,00	9,7 (6ª)	↑	7,6	●
3	FACTURACIÓN	Los errores en las facturas por discrepancias entre los precios facturados y los que constan en su sistema.	10,00	9,6 (7ª)	↑	5,0	●
4	FACTURACIÓN	La gestión y seguimiento de las facturas a través del portal del laboratorio. (solo valorar si aplica)	10,00	5,6 (59ª)	↑	7,5	●
5	RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA	Si la ubicación del albarán es correcta y visible.	9,58	8,8 (30ª)	↑	6,7	●
6	RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA	La implantación de estándares de lectura en la unidad de bulto (paleta o caja) para agilizar la recepción del pedido.	9,58	9 (28ª)	↑	7,0	●
7	FACTURACIÓN	Los errores en las facturas por discrepancias de cantidades o referencias facturadas.	9,58	9,2 (20ª)	↑	5,2	●
8	GESTIÓN COMERCIAL	Si el laboratorio es "partner" comercial y su compromiso.	9,58	9,6 (9ª)	↔	5,7	●
9	FACTURACIÓN	Si el laboratorio le informa con antelación de cambios de precios, variaciones de IVA, cambios de PVL, etc.	9,38	9,4 (16ª)	↔	5,6	●
10	SISTEMAS DE INTERCAMBIO	La correcta codificación de los productos y agrupaciones.	9,38	9,5 (12ª)	↓	6,9	●

● Valoración global por encima de la media

● Valoración global en la media

● Valoración global por debajo de la media

Ranking por bloque

PEDIDO

POSICIÓN	FABRICANTE	VALORACIÓN
1	LABORATORIO 1	7,05
2	LABORATORIO 2	6,97
3	LABORATORIO CONTRATANTE	6,75
4	LABORATORIO 4	6,72
5	LABORATORIO 5	6,65
6	LABORATORIO 6	6,57
7	LABORATORIO 7	6,43
8	LABORATORIO 8	6,27
9	LABORATORIO 9	6,14
10	LABORATORIO 10	6,13
11	LABORATORIO 11	6,13
12	LABORATORIO 12	6,12
13	LABORATORIO 13	6,08
14	LABORATORIO 14	6,07
15	LABORATORIO 15	5,99
16	LABORATORIO 16	5,95
17	LABORATORIO 17	5,94
18		5,94
29		5,39
30		5,24
40		4,46

Preguntas del bloque

IMPORTANCIA	CUESTIONES DEL BLOQUE	VALORACIÓN	Ranking
9,22	El nivel de errores entre referencias pedidas vs referencias servidas.	Laboratorio contratante 7,00 Promedio 5,40 Mejor laboratorio Laboratorio 1 (7,25)	🏆
9,22	El nivel de errores entre cantidades pedidas vs cantidades servidas.	Laboratorio contratante 5,50 Promedio 5,59 Mejor laboratorio Laboratorio 1 (8)	●
9,08	Los productos con asignación. (solo valorar si aplica)	Laboratorio contratante 6,25 Promedio 5,79 Mejor laboratorio Laboratorio 1 (8)	●
9,03	Su nivel de roturas de stock (más de una semana o larga duración).	Laboratorio contratante 7,00 Promedio 5,64 Mejor laboratorio Laboratorio 1 (7,75)	🏆
8,61	El cumplimiento de las caducidades de los medicamentos entregados.	Laboratorio contratante 6,50 Promedio 5,40 Mejor laboratorio Laboratorio 1 (7,08)	●
7,61	La antelación con la que el laboratorio comparte/avisa de las incidencias relacionadas con la falta stock.	Laboratorio contratante 7,00 Promedio 5,70 Mejor laboratorio Laboratorio 1 (8,5)	●
7,34	Su gestión de la logística inversa (devoluciones).	Laboratorio contratante 6,67 Promedio 5,40 Mejor laboratorio Laboratorio 1 (7,92)	●
7,22	La proactividad del laboratorio de enviar informes periódicos sobre sus roturas y disponibilidad.	Laboratorio contratante 8,50 Promedio 5,81 Mejor laboratorio Laboratorio 1 (9)	🏆

Resultados del bloque por Mayorista

HEFAME	10,00	🏆
	Min: 5 Máx: 10	
UNNEFAR	8,75	●
	Min: 4,03 Máx: 10	
ALLIANCE	8,15	🏆
	Min: 2,5 Máx: 9,43	
BIDAFARMA	7,50	🏆
	Min: 0 Máx: 9,4	
COFARES	5,00	●
	Min: 3,75 Máx: 7,22	
FEDEFARMA	3,10	●
	Min: 0 Máx: 10	

Mayorista 1

"No permite hacer devoluciones. Tiene un nivel de roturas de stock muy alto, pero nos envía información semanalmente sobre las roturas de stock y la fecha aproximada."

Mayorista 2

"Manejan bien las devoluciones. Buenos acuerdos, muy fácil y fluido. Siempre a tiempo y no dan ningún problema."

*Rojo: Valoración de la cuestión por debajo del promedio.

*Azul: Valoración de la cuestión por debajo del promedio.

Ranking por bloque

DESARROLLO CATEGORÍA

POSICIÓN	FABRICANTE	VALORACIÓN
1	LABORATORIO 1	7,34
2	LABORATORIO 2	7,13
3	LABORATORIO 3	6,92
4	LABORATORIO 4	6,82
5	LABORATORIO 5	6,73
6	LABORATORIO 6	6,57
7	LABORATORIO 7	6,33
8	LABORATORIO 8	6,30
9	LABORATORIO 9	6,27
10	LABORATORIO 10	6,15
11	LABORATORIO 11	6,09
12	LABORATORIO 12	5,92
13	LABORATORIO 13	5,91
14	LABORATORIO 14	5,87
15	LABORATORIO 15	5,85
16	LABORATORIO 16	5,80
17	LABORATORIO 17	5,79
18		5,76
29		5,17
30		5,15
33	LABORATORIO CONTRATANTE	5,01
40		4,37

Preguntas del bloque

IMPORTANCIA	CUESTIONES DEL BLOQUE	VALORACIÓN	Ranking
3	8,31 La capacidad de adaptarse a las peculiaridades de la farmacia (tamaño, situación, etc.) y las acciones personalizadas que propone.	LABORATORIO CONTRATANTE 4,89 Promedio 5,82 Mejor laboratorio LABORATORIO 1 (7,7)	●
7	7,04 El número de acciones realizadas en la farmacia para aumentar las ventas.	LABORATORIO CONTRATANTE 4,61 Promedio 5,56 Mejor laboratorio LABORATORIO 1 (7,41)	●
8	6,95 La calidad de las acciones propuestas en la farmacia para aumentar las ventas.	LABORATORIO CONTRATANTE 4,90 Promedio 5,55 Mejor laboratorio LABORATORIO 1 (7,42)	●
6,53	Si lanza productos novedosos e innovaciones de éxito.	LABORATORIO CONTRATANTE 5,73 Promedio 5,75 Mejor laboratorio LABORATORIO 1 (7,77)	●

Segmentación Farmacias

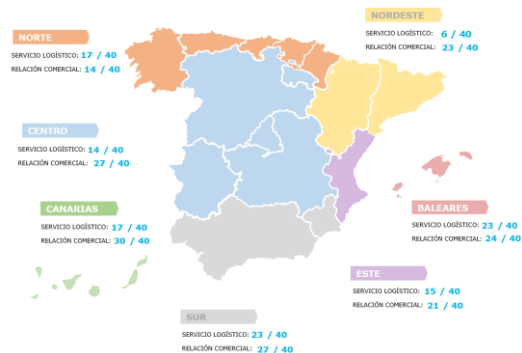
DESARROLLO DE LA CATEGORÍA

VARIABLE	PARÁMETRO	LABORATORIO CONTRATANTE	PROMEDIO	Mejor Laboratorio	
UBICACIÓN	ZONA URBANA, UNA CALLE MUY TRANSITADA	5,0	33º	5,6	LABORATORIO 1 (7,3)
	ZONA URBANA, UNA CALLE POCO TRANSITADA	5,1	32º	5,8	LABORATORIO 1 (7,85)
	ZONA RURAL COSTERA	5,5	22º	5,7	LABORATORIO 1 (7,98)
	ZONA RURAL INTERIOR	4,9	30º	5,6	LABORATORIO 1 (7,56)
FACTURACIÓN	FARMACIA A: Promedio 1.7MC	4,7	33º	5,5	LABORATORIO 1 (7,1)
	FARMACIA B: Promedio 1MC	5,4	29º	5,8	LABORATORIO 1 (7,3)
	FARMACIA C: Promedio 515k€	5,1	35º	5,8	LABORATORIO 1 (8,02)

*Rojo: Valoración de la cuestión por debajo del promedio.

*Azul: Valoración de la cuestión por debajo del promedio.

4. RESULTADOS POR ZONA GEOGRÁFICA



*Mapa: Posición que ocupa el Laboratorio para cada zona, según su Nivel de Servicio y su Relación Comercial.

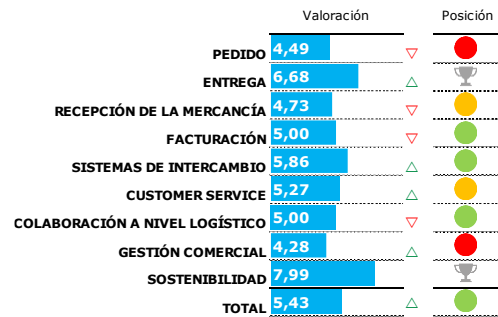
	ZONA NORTE	ZONA NORDESTE	ZONA CENTRO	ZONA ESTE	ZONA SUR	ZONA CANARIAS	ZONA BALEARES
Pedido	4,98	5,51	6,14	5,54	6,12	6,70	6,07
Promedio	5,77	5,84	6,32	6,14	6,02	6,31	6,17
Entrega	4,67	5,27	5,29	5,31	5,31	5,00	6,57
Promedio	5,70	5,60	5,80	5,78	5,65	5,48	6,70
Recepción	4,82	4,80	6,02	5,39	5,21	3,11	6,44
Promedio	5,26	5,10	5,60	5,52	5,21	5,33	5,71
Custom Service	4,63	5,03	4,99	5,18	5,05	5,72	6,48
Promedio	5,33	5,34	5,55	5,46	5,24	5,22	6,14
Facturación	5,61	5,80	6,25	5,98	6,08	8,71	6,97
Promedio	6,25	6,02	6,28	6,37	6,22	6,40	6,75
Devolución	4,69	5,00	4,48	5,00	5,45	7,50	6,25
Promedio	5,33	5,30	5,53	5,41	5,38	5,08	6,04
Desarrollo de la categoría	4,31	4,52	5,26	5,10	5,09	5,85	6,44
Promedio	5,34	5,55	5,71	5,91	5,58	5,94	5,98
Trato Comercial y Gestión PdV	4,44	4,83	5,06	5,25	5,42	6,16	6,19
Promedio	5,29	5,50	5,53	5,77	5,46	5,22	6,07
Promociones	4,22	5,10	5,43	5,32	5,38	8,51	6,01
Promedio	5,18	5,48	5,53	5,62	5,30	4,99	5,84
Surtido	6,39	6,66	6,93	6,98	6,77	8,41	7,30
Promedio	5,92	5,98	6,25	6,28	6,06	5,73	6,60
Tendencias	5,00	4,96	5,33	5,08	4,89	5,59	5,26
Promedio	5,13	5,19	5,34	5,60	5,14	4,72	5,44

*Rojo: Valoración de la cuestión por debajo del promedio.

*Azul: Valoración de la cuestión por debajo del promedio.

Preguntas Cruciales para MAYORISTA 1

ENTREGA	Si el laboratorio realiza pocas entregas fraccionadas de los pedidos.	Valoración	0,00	Promedio	6,67
COLABORACIÓN A NIVEL LOGÍSTICO	Si comparte y realiza seguimiento de los KPI's de Nivel de Servicio.	Valoración	0,00	Promedio	4,19
PEDIDO	Su gestión de la logística inversa (devoluciones).	Valoración	0,00	Promedio	6,22
ENTREGA	El plazo de entrega ofrecido por el laboratorio (Lead Time).	Valoración	2,50	Promedio	4,50
GESTIÓN COMERCIAL	Si la estrategia del laboratorio está bien definida y traslada los objetivos de manera clara.	Valoración	2,50	Promedio	7,69
GESTIÓN COMERCIAL	Si el laboratorio es innovador a la hora de proponer acciones comerciales.	Valoración	2,50	Promedio	7,13
RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA	La claridad de las descripciones y la calidad de los albaranes adjuntos a la entrega del pedido.	Valoración	2,50	Promedio	4,62
SISTEMAS DE INTERCAMBIO	La proactividad en la gestión de la información de altas, bajas y nuevos lanzamientos (actualización en tiempo y calidad de los datos).	Valoración	2,50	Promedio	7,88
FACTURACIÓN	El grado de satisfacción (rapidez y eficiencia) en la tramitación de cargos generados por discrepancias en las facturas.	Valoración	2,50	Promedio	4,23
FACTURACIÓN	La rapidez y eficiencia en la resolución de las incidencias.	Valoración	2,50	Promedio	4,23



Valoración de cada bloque para el mayorista, evolutivo y posición en el ranking en comparación con los demás laboratorios que ha valorado el mayorista.

1º posición

2º posición

3º posición

Las 10 preguntas peor valoradas para el mayorista, con la puntuación que ha otorgado al laboratorio y el promedio de todos los laboratorios. También se incluyen las 10 mejor valoradas.

TOP 3 Laboratorios para el Mayorista

"Los materiales contenidos en las páginas de este informe incluyendo el texto, diseño, presentación, logotipos, iconos, imágenes, fotografías y cualquier otro elemento gráfico son propiedad de la Asociación Española de Codificación Comercial ("AECOC"). AECOC se reserva el derecho de modificar alguno o todos los elementos del informe.

© AECOC. Todos los derechos reservados. Esta obra no puede ser utilizada, reproducida, distribuida, comunicada públicamente o alterada, en su totalidad o en parte, sin el permiso escrito de AECOC."

Ronda General Mitre 10, 08017 Barcelona
T. 932 523 900
www.aecoc.es