



SIL LOGISTICS DIRECTORS SYMPOSIUM

4^a JORNADA SIL PHARMA & HEALTH

Martes, 18 de junio de 2013

SALA LINDE MATERIAL HANDLING IBÉRICA

Palacio 8, Recinto Montjuic-Plaza España de Fira de Barcelona

"Afrontando los nuevos retos del *Customer Service* en los sectores hospitalario y farmacéutico"

Los sectores farmacéutico y hospitalario están sufriendo cambios repentinos y constantes que alientan una incertidumbre constante en el sector. Es necesario adaptarse a los nuevos procesos y se divisan diferentes modelos que buscan adaptarse al *Customer Service* y a un futuro de la cadena de suministro cada vez más exigente. Algunos de los temas que se debatirán son:

- ¿Cómo adaptarse al cliente a través de la externalización y automatización de procesos?
- ¿Cuál será el papel futuro de los distribuidores farmacéuticos y hospitalarios?
- ¿Cómo está afectando en los grandes laboratorios los problemas de la administración y sus alternativas en la cadena de suministro?
- La guerra de los precios en los genéricos, ¿Queda margen para la logística actual?
- ¿Cómo afrontará la industria y la distribución el nuevo marco regulador de la distribución del medicamento?

15.30 h – 15.45 h: Recepción de asistentes

15.45 h – 16.00 h:

Moderador e introducción:

Ramón García, Director de Proyectos e Innovación, **CEL**

CASOS DE ÉXITO:

16.00 h – 16.20 h: "El modelo británico en logística hospitalaria: la externalización completa de la gestión de la cadena de suministro y compras hospitalarias y de centros de salud del National Health Service"
Francisco Milian, Director Technology, Life Sciences & Healthcare Spain, **DHL Supply Chain Iberia**

16.20 h – 16.40 h: "LOGÍSTICA BASADA EN LA EVIDENCIA, un soporte de planificación"

Borja Ozores, Director General, **Gestión Logística Hospitalaria**

16.40 h – 17.00 h: "Acondicionamiento de los medicamentos en Dosis Unitarias. Automatización en el punto de consumo. Ventajas de los sistemas automáticos de dispensación para un modelo de Gestión del medicamento"

José Antonio Desco, Jefe ventas Logistica Hospitalaria, **GRIFOLS**

17.00 – 17.20 h: "Sanofi España: eficiencia en la gestión del Servicio al Cliente. Cómo la automatización de la captura documental ayuda al Departamento de Servicio al Cliente a ser más eficiente, optimizando los recursos y acelerando los tiempos de respuesta"



Luis Calabuig, Jefe Servicio Cliente & Inteligencia Canal / Dirección de Farmacia y Supply Chain, **SANOFI**

17.20 h-17.40 h: "La externalización como herramienta de competitividad"
Enric Castell, Responsable de Outsourcing, **AIRFARM**

17.40 h – 18.40 h: Mesa redonda: "Afrontando los nuevos retos del Customer Service. Externalización, automatización de procesos y atención al cliente"

- Fernando Redondo, Presidente, **Federación Española de Farmacias (FEFE)**
- Pere J. Vandellós, Director General, **INPROUS**
- Francisco Milian, Director Technology, Life Sciences & Healthcare Spain, **DHL Supply Chain Iberia**
- José Antonio Desco, Jefe ventas Logistica Hospitalaria, **GRIFOLS**
- Luis Calabuig, Jefe Servicio Cliente & Inteligencia Canal / Dirección de Farmacia y Supply Chain, **SANOFI**
- Borja Ozores, Director General, **Gestión Logística Hospitalaria**
- Enric Castell, Responsable de Outsourcing, **AIRFARM**

COLABORADORES:



ORGANIZADO POR:

