



“la IA en Hefame es algo transversal a toda la organización”

El director general de Hefame, **Javier López**, ha participado en la jornada del pasado 25 de junio, ‘**Aplicaciones prácticas, usos y tendencias de la Inteligencia Artificial (IA) en empresas innovadoras**’, celebrada en el centro de innovación, HiTech, de la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM), y que ha organizado el Instituto de Fomento de la Región de Murcia junto a la Cátedra Interuniversitaria Ecosistema Murcia Inova (EMURI), que tiene firmado un convenio con **Fundación Hefame**.



Durante su intervención en la mesa, ha explicado cómo la inteligencia artificial ha ayudado a optimizar procesos internos de la cooperativa, a analizar los datos de la farmacia para personalizar el servicio que le ofrece y a desarrollar algoritmos predictivos para mejorar su proceso logístico.

En este sentido, el primer ejecutivo de Hefame, ha expuesto **tres áreas** en las que la cooperativa utiliza la IA para el análisis de datos. En Marketing, López ha destacado que “le ofrecemos a la farmacia una información personalizada de las tendencias de consumo de sus clientes a partir de datos que registra diariamente”. A nivel interno, el ejecutivo ha explicado que la IA está ayudando a la cooperativa en la automatización de procesos administrativos, lo que les está permitiendo ahorrar tiempo y ser más productivos. Por último, ha señalado el uso de algoritmos predictivos que “basados en IA y ‘machine learning’, le permiten “analizar grandes volúmenes de datos históricos y actuales para identificar patrones, tendencias y anomalías, lo que a su vez posibilita realizar pronósticos precisos sobre el futuro para anticiparnos a él”.

A través del uso de la IA en estas tres áreas, López ha evidenciado la gran evolución de su incorporación en toda la estructura de la organización. A pesar de que la transformación digital es uno de los pilares del plan estratégico de Hefame desde 2016, en su plan actual, la cooperativa no contempla esta línea, puesto que, tras años de integración de la IA a sus procesos, López ha señalado que “la inteligencia artificial ha tomado tal grado de maduración, que ya es algo transversal a toda la organización”.

A nivel de producto, **Hefame** también ha realizado un exhaustivo trabajo en el uso de herramientas de inteligencia artificial para lograr disponer de un vademécum lo más adaptado posible a las necesidades de las farmacias. Estas herramientas han ayudado a la cooperativa en temas productivos, ya que, tal y como ha señalado López, “la predicción de lo que debemos tener y comprar para cubrir la demanda, la hacemos a través de IA”. Este desarrollo de la tecnología es una de las grandes ventajas que ha encontrado Hefame para lograr la optimización de su cadena de suministro y la mejora en la gestión de su inventario.

Las tres demandas

En su intervención, López se ha referido al **perfil actual del consumidor**, indicando que ha evolucionado y que actualmente plantea a las empresas tres demandas muy concretas: **velocidad, trato personal y conciencia medioambiental**. Ante esto, ha explicado que “en el transporte se produce una dicotomía entre velocidad y conciencia medioambiental que la IA podría ayudar a abordar”.

Sobre la primera cuestión, la velocidad, el primer ejecutivo de Hefame ha explicado que a través del estudio de los datos que la cooperativa ha ido obteniendo sobre su actividad, “hemos detectado que la hora a la que llegamos a la farmacia está vinculada con su confianza en nosotros cuando necesita solucionar los problemas de sus pacientes”. A partir del análisis de datos, la cooperativa ha llevado a cabo una importante reestructuración logística en todas sus zonas de influencia, ha dicho.

Sobre la segunda variable, la demanda de personalización por parte del paciente-cliente de la oficina de farmacia, el directivo ha indicado que es "uno de los aspectos más complejos a los que hemos hecho frente". Tal y como ha detallado, a través del área de Marketing, y a partir del análisis de datos, la cooperativa ha conseguido crear soluciones basadas en la IA que permiten mejorar la interacción de la farmacia con sus pacientes-clientes.

La conciencia ecológica es otro de los rasgos del perfil de los nuevos consumidores, quienes prefieren a las empresas que trabajan de forma responsable. Este aspecto, junto a la mayor velocidad, "ha generado una dicotomía para las empresas, puesto que debemos ser más rápidos, pero sin contaminar", ha manifestado, al tiempo que se ha referido a la necesidad de implementar soluciones que permitan conciliar ambos intereses.

Para terminar, el director general de Hefame ha recordado que la cooperativa está autorizada como agente digitalizador de las farmacias, lo que está ayudando a su transformación digital, "dado que nos permite poner a su disposición desarrollos tecnológicos que ellas solas tendrían más dificultad para implantar, dado su tamaño de pymes con una media de uno o dos trabajadores".

La Jornada también ha contado con otros expertos del ámbito de la inteligencia artificial y empresas pioneras en su uso como Telefónica, Grupo Orenes, Vocali o Libelium, entre otros.

Fuente: Comunicación Hefame