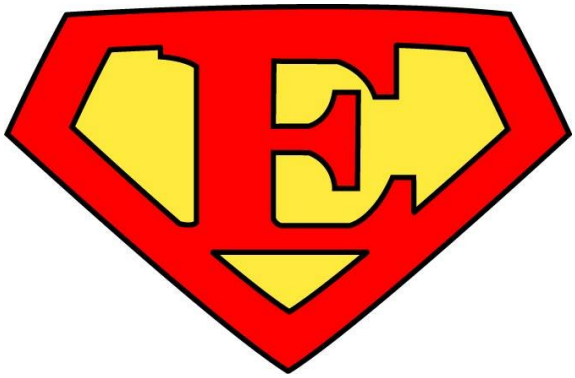


Super Elvis

Benchmarking Regional

Sistema Elvis© y Super Elvis© son marcas y desarrollos de idealsur.com SRL

1/3. Benchmarking

El **Benchmarking** es una excelente respuesta a la demanda de fórmulas que permiten no solamente subsistir, sino competir con éxito. Está encaminado a conseguir la máxima eficacia en el ejercicio de aprender de los mejores y ayudar a moverse desde donde se está, hacia donde se quiere estar.

¿Qué es el Benchmarking?

El **benchmarking**[1] es un método para identificar las mejores prácticas a través de la comparación. Este método es, a su vez, una forma eficaz de determinar qué tan bien se desempeña una empresa, reconociendo sus fortalezas y sus debilidades. La comparación puede ser entre competidores dentro del mismo rubro que compiten, entre empresas de similares procesos pero diferentes mercados o entre filiales de una misma organización en diferentes países.

La importancia del **Benchmarking** no se encuentra en la detallada mecánica de la comparación, sino en el impacto que pueden tener estas comparaciones sobre los comportamientos. Se puede considerar como un proceso útil y necesario para llegar a realizar mejoras y cambios.

Es un proceso sistemático, continuo y estructurado cuyo objetivo principal es medir y comparar los procesos con el fin de detectar las mejores prácticas y contagiarlas al resto de la estructura.

El objetivo de una estrategia de **Benchmarking** es detectar las mejores prácticas mediante procesos comparativos. Obtener información sobre los niveles de desempeño que, adaptado de una manera creativa, sirva para mejorar el desempeño global de la organización.

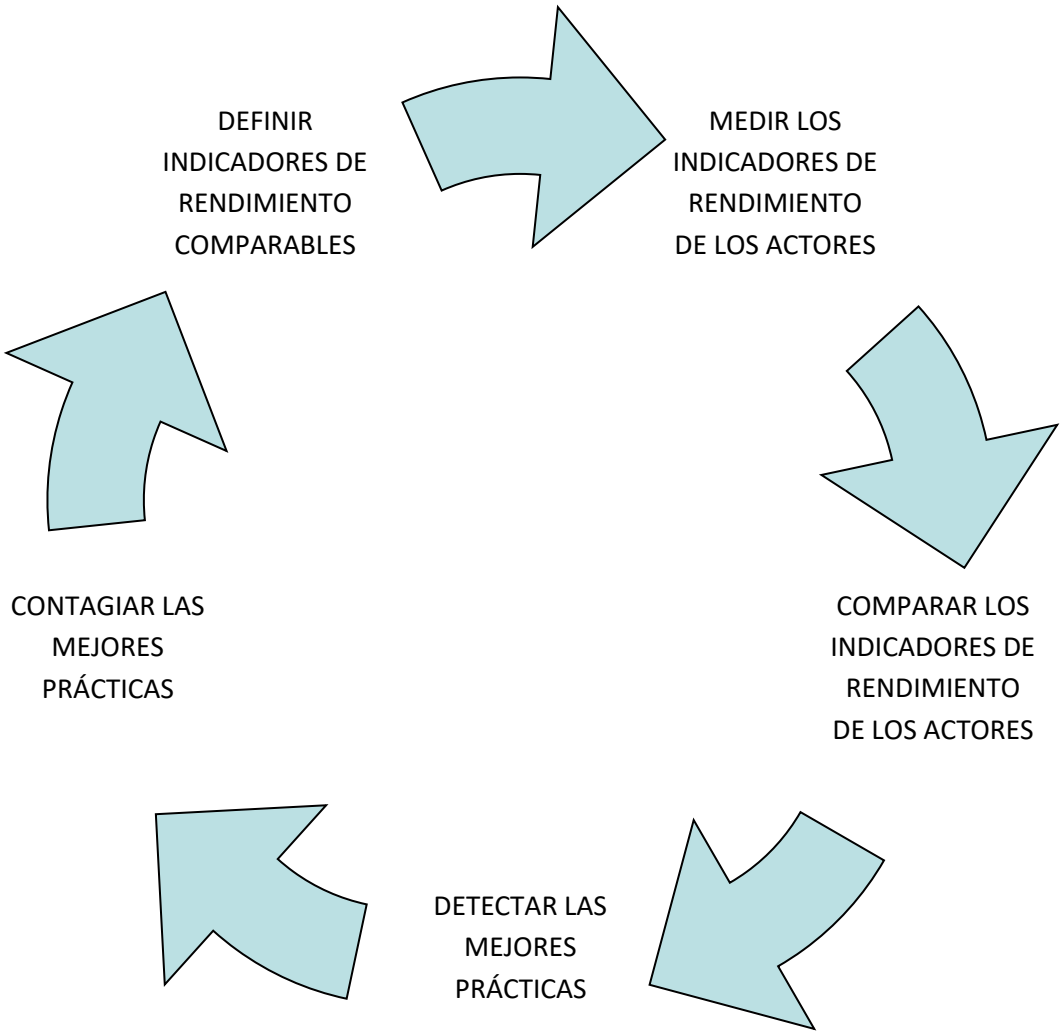
¿Qué tipos de Benchmarking existen?

- Benchmarking interno: se comparan distintas áreas de una misma empresa.
- Benchmarking de competencia directa: se compara nuestra empresa con la competencia.
- Benchmarking funcional: se comparan procesos de empresas de diferentes rubros al nuestro.

[1] *El término inglés benchmark proviene de las palabras bench (banquillo, mesa) y mark (marca, señal). En la acepción original del inglés la palabra compuesta sin embargo podría traducirse como medida de calidad. El uso del término provendría de la Inglaterra del siglo XIX, cuando los agrimensores hacían un corte o marca en una piedra o en un muro para medir la altura o nivel de una extensión de tierra. El corte servía para asegurar un soporte llamado bench, sobre el cual luego se apoyaba el instrumento de medición, en consecuencia, todas las mediciones posteriores estaban hechas con base en la posición y altura de dicha marca.*

- Benchmarking regional o world class: se comparan las distintas regiones de una empresa global, analizando determinados rubros o sectores (Super Elvis es una herramienta de Benchmarking regional).

¿Cómo es el proceso de Benchmarking?



2/3. Benchmarking Regional

El **Benchmarking Regional** es aquel que permite comparar las mismas áreas de las diferentes filiales de una empresa global. Toma un área del negocio y la analiza en todos los países para detectar y contagiar las prácticas que dan mejores resultados.

¿Cómo se lleva adelante un proceso de Benchmarking Regional?

La clave fundamental para que el proceso de **Benchmarking Regional** sea exitoso reside en el desarrollo y creación de los **PKI (indicadores clave de rendimiento)**. El enfoque de **Benchmarking Regional** requiere de un diseño de indicadores diferente a cualquier otro enfoque de análisis ya que debe centrarse en la búsqueda de aquellas variables que puedan compararse objetivamente de un país a otro. Dicho de otra manera: se debe "globalizar" los indicadores.

Veamos algunos ejemplos:

Malos indicadores para Benchmarking Regional	Buenos indicadores para Benchmarking Regional
Cantidad de médicos x país	Cantidad de habitantes x médico visitado
Cobertura de médicos visitados x ciclo	Promedio de médicos visitados x apm en un período de tiempo cualquiera.
Facturación total x país	Facturación total en relación al PBI del país.

Los PKI para **Benchmarking Regional** deben tener características diferenciales en relación a cualquier otro indicador de rendimiento:

1. Deben combinarse con indicadores globales (sociales, económicos y ambientales) que permitan colocarlos en contexto.
2. Deben compatibilizar cuestiones regionales como estacionalidad climática, moneda, idioma.
3. Deben poder ser aplicados a bloques regionales como también, a análisis globales.
4. Deben tener continuidad temporal y ser útiles a mediano y largo plazo.
5. Deben estar vinculados con los procesos formales internos de la empresa para reflejar fielmente sus resultados.

¿Qué se hace con los indicadores una vez que han sido diseñados y calculados?

El análisis de **Benchmarking** no es el objetivo final, sino el puntapié inicial para una serie de acciones grupales que fomenten el trabajo comunitario:

- Diseño de proyectos y estrategias para las distintas regiones.
- Discusión y puesta en marcha de mejores estándares analíticos.
- Creciente atención y entendimiento de las prioridades del negocio; tanto propias como de las demás regiones.
- Fortalecimiento de procesos comunicacionales que trasciendan las fronteras.

¿Qué pasa con las diferencias?

El argumento en contra más común para llevar adelante una estrategia de **Benchmarking Regional** es la incompatibilidad organizacional de los procesos que pueden surgir de variables geográficas y culturales. Esto es una gran falacia. Son justamente estas diferencias las que vuelven al **Benchmarking Regional** una herramienta de gran efectividad: como consecuencia del descubrimiento de "innovaciones locales", muchas empresas han sido capaces de obtener una ventaja rápida al transferir dicha información a otras operaciones dentro de la propia empresa.

3/3. Super Elvis

Super Elvis es una herramienta de **Benchmarking Regional** que permite detectar las mejores prácticas y transferirlas de un país a otro.

Es una herramienta de gestión aplicada al procesamiento de datos. Este procesamiento de datos nos permitirá generar información en tiempo real, la cual será aplicada a la estrategia y a la futura toma de decisiones.

La herramienta combina el análisis de carácter estadístico con representaciones gráficas de fácil lectura. Es una herramienta en constante desarrollo porque va evolucionando sobre las necesidades de cada empresa y de los ciclos de **Benchmarking** que se van cerrando (ver "¿cómo es el proceso de benchmarking?" en el capítulo anterior).

Por el momento, **Super Elvis** genera 4 tipos de paneles de control diferentes orientados a distintos procesos. A futuro se desarrollarán nuevos paneles centrados en otras áreas. Cada laboratorio/cliente puede optar por utilizarlos todos o solo algunos.

¿Cuáles son los 4 paneles de Super Elvis?

PANEL 1: GESTION DE FUERZA DE VENTAS

El primer panel de **Super Elvis** se nutre exclusivamente de información que generan los **Elvis** de cada país. Se centra en los análisis de eficiencia en relación a los médicos y farmacias visitados. Ejemplos de indicadores: promedio de médicos y farmacias visitados x día y x apm, promedio de intervalos de las visitas, etc.

PANEL 2: RECURSOS HUMANOS

El segundo panel se nutre de algunos indicadores de **Sistema Elvis** y de otros datos de la empresa. El enfoque es analizar a la fuerza de ventas desde el punto de vista de los recursos humanos. Ejemplos de indicadores: índice de ausentismo, puntualidad, costos operativos de los equipos.

PANEL 3: CONTEXTO ECONOMICO/SOCIAL

El tercer panel analiza el grado de aprovechamiento del negocio en cada país. Para esto, se nutre de indicadores de **Elvis**, datos de la empresa e indicadores censales de los países de diferentes fuentes (Banco Mundial, OMS, etc). Ejemplos de indicadores: cantidad de médicos y farmacias visitados en relación a la población activa y económicamente útil, crecimiento de las ventas en relación al PBI, etc.

PANEL 4: RETORNO DE LA INVERSIÓN

El cuarto panel calcula y compara el retorno de la inversión regional. Se nutre de indicadores de **Elvis** y datos financieros de la organización. Ejemplos de indicadores: ROI, distribución de los costos por rubro, etc.

Preguntas frecuentes

¿Super Elvis es lo mismo que Sistema Elvis?

No, son dos herramientas de gestión, independientes y orientadas a procesos diferentes. Sistema Elvis es un CRM desarrollado para la industria farmacéutica. Super Elvis es una herramienta de Benchmarking Regional.

¿Necesito Sistema Elvis para usar Super Elvis?

No, pero si ya cuenta con Sistema Elvis en los países que quiere implementar Super Elvis, los paneles de control que comparan los indicadores de la visita médica y farmacéutica se nutrirán de los Sistema Elvis que estén en uso en cada filial.

¿Puedo comparar cualquier país y región?

Sí. Super Elvis es multilenguaje y además cuenta con herramientas de regionalización como conversores de divisas e indicadores económicos y sociales internacionales.

¿Puedo comparar regiones por separado?

Sí. Se pueden crear múltiples Super Elvis indicando qué países o regiones deben comparar cada uno de ellos. De esta manera se pueden separar los datos que ve un gerente regional de un CEO global, etc.

¿Puedo desarrollar paneles de Benchmarking para otras áreas de mi empresa?

Sí. Además de los enfoques de análisis que vienen por defecto en la herramienta, contamos con servicio de consultoría para llevar adelante la creación de los PKIs de las áreas que desee y el ensamblado de los paneles.

Anexo: ejemplos de indicadores de Super Elvis

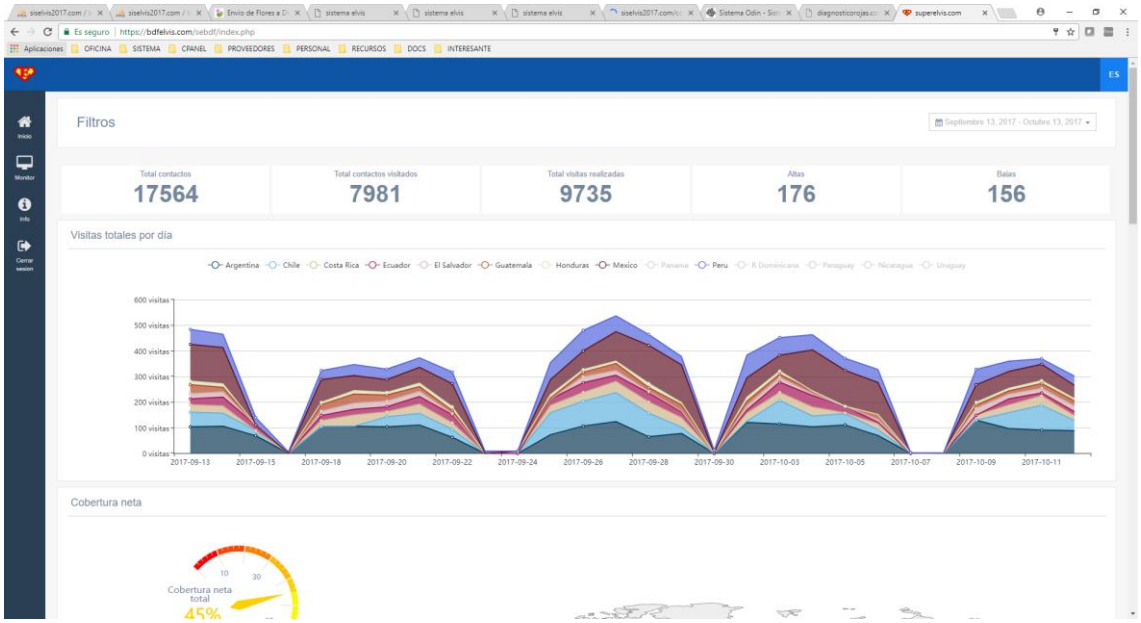
PANEL 1: GESTION DE FUERZA DE VENTAS

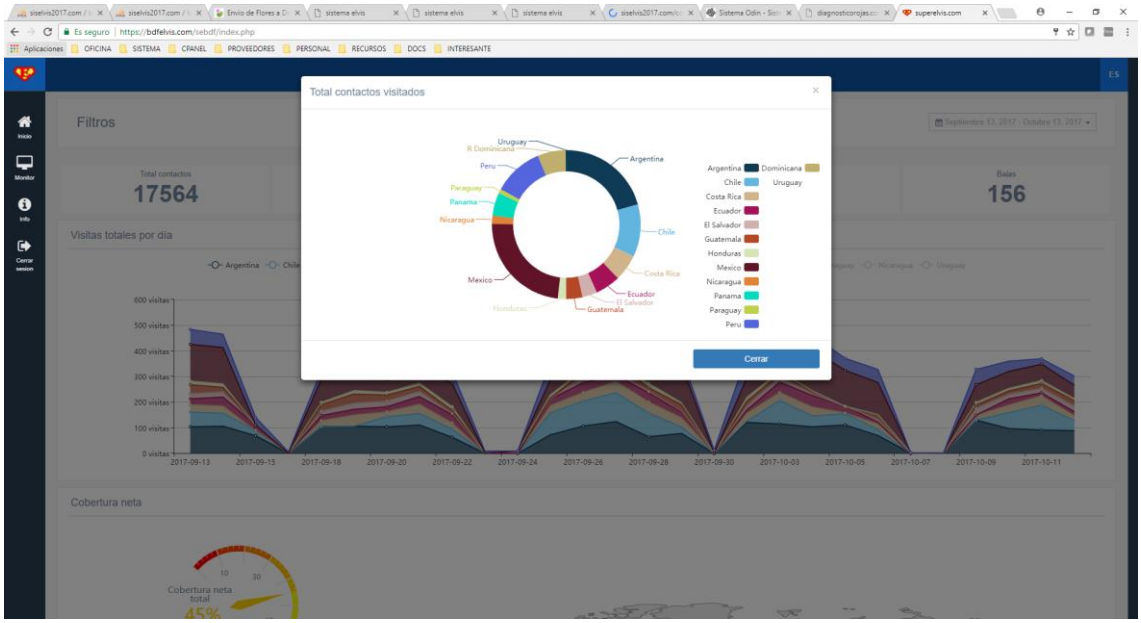
Total médicos visitados.
Total farmacias visitadas.
Promedio visitas x día x APM a médicos/farmacias.
Cantidad habitantes x médico y x farmacia.
Cantidad total de médicos del país, relación con los visitados.
Cantidad de médicos de universo objetivo, relación con los visitados.
Coberturas, frecuencias e intervalos.

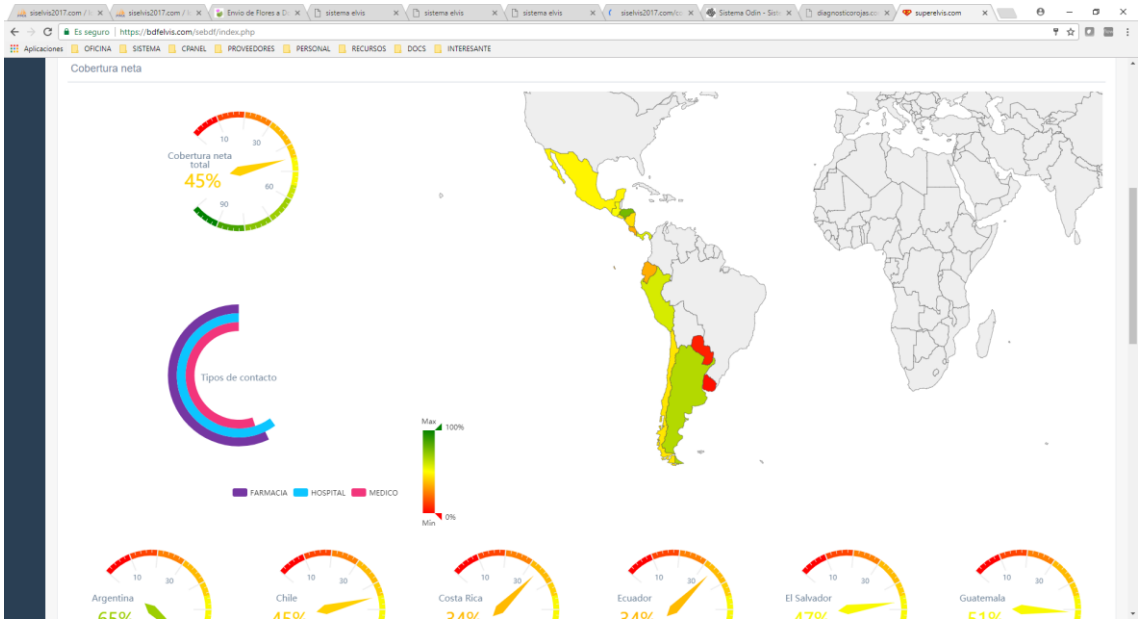
PANEL 3: CONTEXTO ECONOMICO/SOCIAL

Relación PBI per cápita / médicos visitados.
Relación PBI per cápita / ventas del laboratorio.
Relación gasto de salud público y privado / médicos visitados.
Relación indicador sintético de NSE / actividad / ventas.

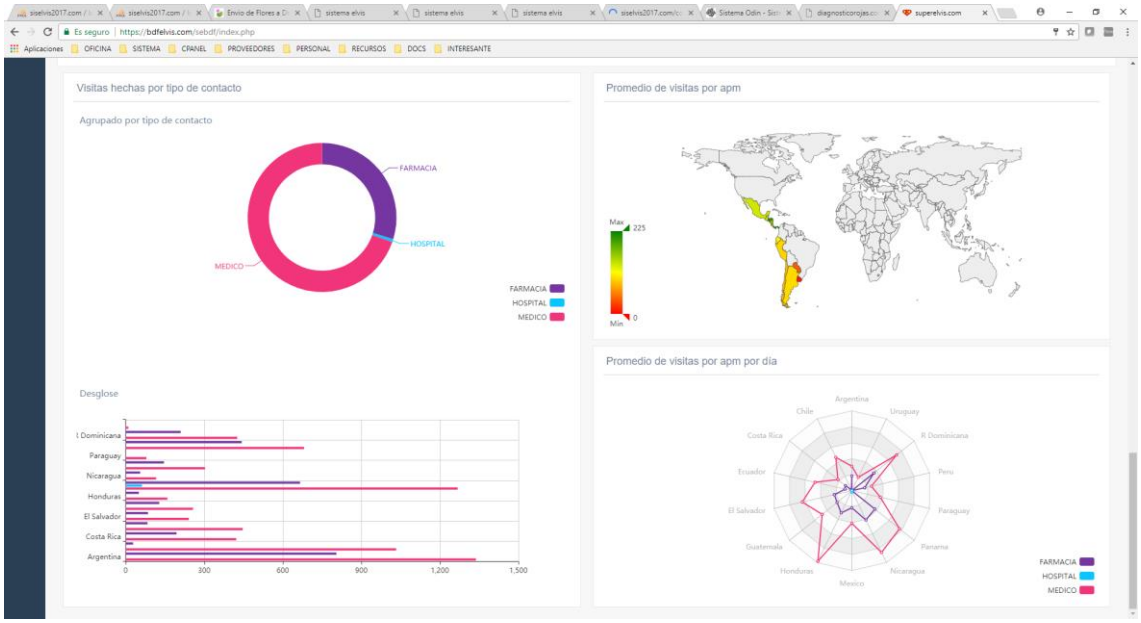
Sistema Elvis© y Super Elvis© son marcas y desarrollos de idealsur.com SRL.

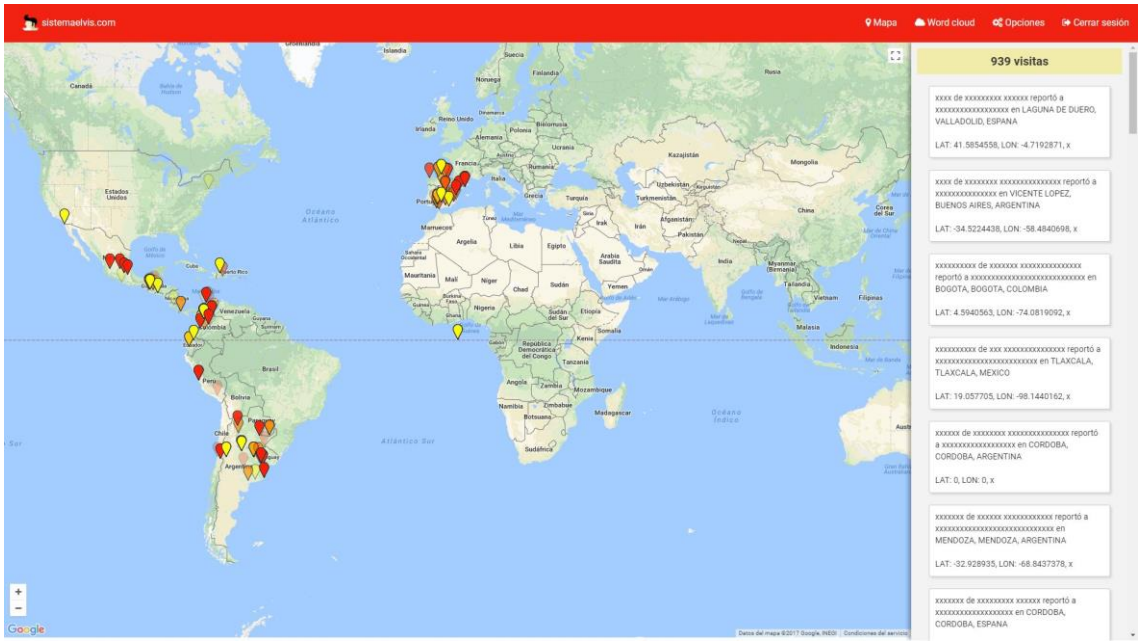

Filtros
Total contactos
17564
Total contactos visitados
7981
Total visitas realizadas
9735
Altas
176
Bajas
156
Visitas totales por día
Argentina
Chile
Costa Rica
Ecuador
El Salvador
Guatemala
Honduras
Mexico
Peru
Cobertura neta


Total contactos visitados
Argentina
Chile
Costa Rica
Ecuador
El Salvador
Guatemala
Mexico
Nicaragua
Panama
Paraguay
Peru
Uruguay
Dominicana
Cerrar


Cobertura neta
Cobertura neta total
45%
Tipos de contacto
FARMACIA
HOSPITAL
MEDICO
Max
100%
0%
Min
Argentina
Chile
Costa Rica
Ecuador
El Salvador
Guatemala

Tipos de contacto
FARMACIA
HOSPITAL
MEDICO
Max
100%
0%
Min
Argentina
65%
Chile
45%
Costa Rica
34%
Ecuador
34%
El Salvador
47%
Guatemala
51%
Honduras
77%
Mexico
48%
Nicaragua
44%
Panama
56%
Paraguay
6%
Peru
58%


Visitas hechas por tipo de contacto
Agrupado por tipo de contacto
FARMACIA
HOSPITAL
MEDICO
Promedio de visitas por apm
Max
225
Min
0
Desglose
Promedio de visitas por apm por día


sistemaelvis.com
Mapa
Word cloud
Opciones
Cerrar sesión
939 visitas

sistemaelvis.com
Mapa
Word cloud
Cerrar sesión
medico
linea
afelius
presento
gusta
cliente
pacientes
mercadeo
formulacion
medicamentos
algimide
farma
visita
zepax
gracias
planes
implementacion
innovadores
presentacion
sporum
acemuk
productos
consultar
aceptacion
afable
formula
farmaceuticos
compromiso
medica
brick
500
mixel
giralmet
genericos
muestra
recordacion
receptividad
gynoflor
vitalis
leniderm
nortricol
actitud
inventario
vendedor
marca
konig
programa
direccionara
rotacion
exania
destaca
compra
manifiesta
laboratorios
complegel
pedido
paciente
analitico
gestion
muestras
servicio
inicio
pasteur
tarexa
drogueria
trex
interes
compromete
comenta
tiroxin
otc
2249
tea
free
etapa
fps
oil
efal
logro
costo
mes
pactes
utiliza
artrosan
pertenece
comentarios
cartera
afinidad
punto
presentaciones
solicito
interesado
pago
resto
compartidas
institucion
tratamiento
beneficio
unidades
identificacion
desayuno
100
tomo
cremita
venta
ciclo
dependientes
uso
tizafen
iniciar
general
quanox
desonida
binka
visitas
oferta
incrementar
prescripcion
jornada
pipetas
regularmente
color
inhibi
dejar
favor
dejar
dip
fisico
tizafen
claritromicina