

FI Farmespaña Industrial

Revista Profesional para Proveedores de la Industria Farmacéutica y Tecnología de Laboratorio



Una solución global de protección por filtración en todas las etapas de lo cotidiano



Purificador de aire

Vitrinas de filtración

Armarios ventilados de filtración

Sensores de contaminación

RESUMEN

farmaforum '19

CONTROL DE PROCESOS

REGULACIÓN

LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN

CONTROL DE CALIDAD

lifescienceslab

AlbianGroup
Clean environments
knowledge

ÓRGANO DIFUSOR DE



www.aepimifa.org



Exija lo mejor de la calidad de filtración



Una potente interfaz de comunicación mediante destellos luminosos al servicio de la seguridad



Conecte su dispositivo y siga su uso de forma remota a través de nuestras soluciones móviles.



Experto en la filtración de aire para la protección del personal de laboratorio



Tel. 93 673 24 74
E-Mail: ventas@erlab.net
www.erlab.com



Pedro Soria | director del área de Soluciones y Servicios de Veolia Water Technologies Ibérica

Veolia Water Technologies es conocida en la industria farmacéutica por su liderazgo tecnológico. Sin embargo, su capacidad de servicio es una actividad que cada año contribuye de manera creciente y significativa a los resultados de la compañía gracias a su amplio porfolio de servicios asociados al agua, que abarca desde el servicio de asistencia técnica y mantenimiento hasta otros más exclusivos o expertos, como la asistencia a la operación, las auditorías, los servicios digitales, el servicio de plantas móviles o el servicio tipo "todo incluido", que supone un nuevo concepto en el suministro del agua de proceso.

“Contar con la oferta de soluciones y servicios más completa del mercado nos hace crecer cada año”

Esta amplia oferta de servicios es el resultado de décadas atendiendo las necesidades del mercado farmacéutico. Desde 1982, Veolia Water Technologies Ibérica ha estado vinculada a esta industria, siendo considerada en la actualidad como la empresa de referencia en el sector del tratamiento de agua.

Pedro Soria, director del área de Soluciones y Servicios, lleva toda su carrera profesional vinculado al agua y a la industria farmacéutica. Durante sus treinta años como director de esta división, esta área de negocio no ha parado de crecer. Le entrevistamos para conocer las claves del éxito que han permitido a Veolia configurar su actual modelo de negocio de servicios.

Veolia se ha convertido en la empresa

del sector del agua de referencia en la industria farmacéutica principalmente por su capacidad tecnológica. Pero, ¿qué capacidad de servicio tiene?

Efectivamente, Veolia Water Technologies es una de las empresas de referencia del sector, con un amplísimo y avanzado porfolio tecnológico para atender las necesi-

“El servicio de auditorías del agua nos permite reducir costes y mejorar la eficiencia en el ciclo del agua a nuestros clientes”

dades de la industria farmacéutica, el mercado industrial en general, el municipal y el sector terciario.

Lo que el sector del agua no siempre sabe es que nuestra oferta de servicios es igualmente amplia. Contamos con un abanico de servicios que nos permite cubrir todo el ciclo del agua. Por un lado tenemos los servicios más comunes en el mercado como por ejemplo el servicio de asistencia técnica y mantenimiento, repuestos y consumibles, el servicio de suministro de producto químico que, por cierto, lleva asociado la asesoría técnica de un experto, el servicio SDI de agua desmineralizada a domicilio o la gama ELGA para la producción de agua para laboratorios.

Y por otro lado, contamos con un abanico de servicios más exclusivos o expertos,

como son la asistencia a la operación, el servicio de auditorías del ciclo del agua, la oferta digital y un nuevo servicio tipo “todo incluido” que supondrá una nueva forma de concebir el suministro de agua de proceso para nuestros clientes industriales.

¿Qué ha llevado a Veolia a configurar su actual modelo de negocio de servicios?

Siempre hemos tenido vocación de servicio como valor añadido para nuestros clientes. En nuestro negocio, los servicios han sido y siguen siendo absolutamente claves. De manera continua hemos apostado por mejorar y ampliar nuestra oferta de servicios de acuerdo a las necesidades que hemos ido detectando o que nos han ido transmitiendo nuestros clientes.

Hace unos 37 años que empecé a trabajar en este sector y ya desde entonces ofrecíamos el servicio de asistencia técnica y mantenimiento a todas las plantas que instalábamos, hecho que era un valor añadido para nuestros clientes en los años 80. Desde entonces, la oferta de servicio no ha dejado de crecer y evolucionar hasta conformar el modelo de negocio actual, modelo que, por cierto, se está exportando a otras filiales de Veolia Water Technologies en Europa ya que el servicio es un valor absolutamente diferencial.

¿Cuál es, a su juicio, la mejor ventaja competitiva de Veolia?

Es una pregunta difícil de contestar porque Veolia Water Technologies es una empresa grande y diversificada, lo que hace que tengamos diferentes ventajas competitivas en función del mercado o el tipo de aplicación. Pero sí, sin lugar a dudas, nuestra capacidad de servicio es una ventaja competitiva. Hay muy pocas empresas en el

“Hemos desarrollado un servicio “todo incluido” que supone un nuevo concepto en el suministro de agua de proceso para nuestros clientes industriales”

mercado, por no decir ninguna, que tenga el porfolio de servicios que nosotros ofrecemos, la cobertura geográfica que abarcamos y, por encima de todo, el gran conocimiento y experiencia que acreditamos gracias al equipo de profesionales con el que contamos.

Tenga usted en cuenta que nuestra capacidad de servicio da cobertura a todo el territorio nacional y Portugal. Contamos con un equipo de 45 técnicos especializados en los diversos mercados que están distribuidos estratégicamente para atender toda la península, de norte a sur y de este a oeste, y, por supuesto, las Islas Canarias donde contamos, además, con oficinas.

Sobre la especialización de la que hablamos, concretamente para la industria farmacéutica, implica la formación de nuestros técnicos en GMP, normativa y farmacopea del agua purificada, altamente purificada, agua para inyectables, etc. Para nosotros la especialización y experiencia en cada industria es clave, ya que cada sector tiene sus propias particularidades y deben conocerse profundamente para poder ofrecer un servicio de excelencia.

El sector ha cambiado mucho en los últimos años y también lo habrán hecho los clientes. ¿Qué es lo que más valoran actualmente?

Hoy día los clientes buscan la máxima eficiencia. Ya no basta con tener la seguridad de que su equipo de tratamiento de agua va a funcionar y que cuenta con el respaldo de un especialista en caso de incidencia. Hoy los clientes demandan la reducción de costes y optimización de los recursos, lo que se traduce en eficiencia en el consumo de agua, de energía, de productos químicos, la valorización de subproductos, etc. Y para prestar estos servicios se requiere de personal especializado y con gran experiencia y conocimiento del sector.

Es precisamente para dar respuesta a estas nuevas demandas de los clientes que hemos desarrollado nuevos servicios, entre los que se encuentran las auditorías del agua. Este servicio permite reducir costes y mejorar la eficiencia en el ciclo del agua de nuestros clientes. Siguiendo una metodología y herramientas propias, nuestros especialistas identifican oportunidades de mejora para las “6R” del agua, es decir,

“Impulsamos la digitalización para ofrecer a nuestros clientes un servicio más seguro, más eficiente y más inmediato”

oportunidades para reutilizar, reciclar, regenerar, restituir, recuperar y reducir.

Otro de los retos de la industria en general es avanzar en su digitalización y en las nuevas tecnologías. ¿Cómo avanza Veolia en ese sentido?

Actualmente estamos trabajando en todo lo que tiene que ver con la digitalización a través de la plataforma AQUAVISTA™ DIGITAL SERVICES liderada e impulsada por el grupo Veolia.

Personalmente creo que tenemos que aprovechar al máximo todas las ventajas que nos ofrece esta nueva era digital para evolucionar en la forma que prestamos el servicio a los clientes tal y como ha pasado en otras industrias, como por ejemplo la banca o el comercio electrónico. Estamos impulsando de manera muy proactiva esta digitalización para ofrecer a nuestros clientes un servicio más seguro, más eficiente y más inmediato. En definitiva, un mejor servicio que permitirá ofrecer un mantenimiento preventivo y predictivo más eficaz que el ofrecido hasta la fecha.

También estamos trabajando en un servicio tipo “todo incluido” que supone un nuevo concepto en el suministro de agua de proceso para nuestros clientes industriales. Este nuevo servicio es, por cierto, el resultado de la combinación del conocimiento y experiencia que acumulamos en el mantenimiento de las plantas y el gran know-how tecnológico que tenemos, favorecido por la digitalización de las instalaciones y, por supuesto, por el gran equipo de profesionales con el que contamos, ya que el servicio lo prestan las personas, no nos olvidemos de esto.

Resumiendo, yo diría que, además de la amplia oferta de servicios, contamos con una combinación de capacidad, conocimiento y experiencia única en el mercado del agua ◀