

**Jürgen Brandner.** Director de Operaciones y Efectividad de Ventas de Pfizer Salud Animal

## Como compañía tratamos de proporcionar valor añadido a nuestros clientes

Licenciado en Veterinaria por la Universidad Complutense de Madrid, Jürgen Brandner inició su actividad profesional en el área de vacuno de leche, para pasarse poco después a la industria farmacéutica. Primero en Schering Plough, luego en Cyanamid y Fort Dodge, hasta llegar a Pfizer Salud Animal, donde ocupa actualmente el cargo de director de Operaciones y Efectividad de Ventas.



**Mundo Ganadero.-** Pfizer Salud Animal ha emprendido una innovadora línea de negocio que hasta ahora no había sido explorada por ninguna compañía del sector. Se trata de la visión "Proveedores de Soluciones Integrales y a Medida". ¿Cuáles son los motivos que han empujado a su compañía a ponerla en marcha?

**Jürgen Brandner.-** Una de las principales razones es diferenciarnos de las otras compañías. Con nuestra nueva visión queremos ofrecer, no sólo productos,

sino servicios, conocimientos y experiencia en forma de soluciones a medida. Las necesidades del veterinario de hoy superan el tratamiento efectivo de las enfermedades e incluyen poder ofrecer una asesoría integral a sus clientes y administrar efectivamente sus negocios. Si el negocio de nuestro cliente crece también lo hará el nuestro, por lo tanto, como las necesidades de los veterinarios han ido evolucionando, nosotros también sentimos la necesidad de que evolucione nuestra propuesta de valor.

**MG.-** ¿Podría describirnos brevemente en qué consiste? ¿Cuáles son las principales diferencias con respecto a los servicios actuales?

**JB.-** Queremos ser los socios de elección de los veterinarios, ofreciéndoles soluciones para la salud animal que combinen productos, servicios y conocimiento a través de una experiencia única ajustada a las necesidades de cada cliente, de manera que aportamos un valor añadido a nuestra propuesta. Estamos interesados en dar solución a los

problemas que puedan surgir en el área de trabajo; en conocer las necesidades únicas de nuestros clientes y satisfacerlas mediante propuestas de valor integral.

Hemos dado un paso más allá; no sólo ofrecemos productos, sino también servicios.

**MG.- ¿De qué forma se va a implementar en nuestro país? ¿Cuáles son los sectores que se van a poder beneficiar en mayor medida de este nuevo servicio?**

**JB.-** Disponemos de personas dentro de la estructura de nuestra compañía, tanto en España como en nuestra central europea de París, dedicadas específicamente a seleccionar aquellos servicios que puedan ser de interés para nuestros clientes. Primero identificamos aquellos servicios que puedan ser de interés para el profesional veterinario y los adaptamos a las características de cada mercado y país, para después entregar a las unidades de negocio un producto terminado que ellos mismos gestionan.

Por otro lado, Pfizer ha adquirido Synbiotics y Alpharma, lo cual le permite ofrecer un portafolio más amplio de premezclas, así como adentrarnos en el área de diagnósticos, con lo que podemos ofrecer un mejor servicio al veterinario. Sirva también como ejemplo nuestro servicio de consultoría que se ha consolidado en el mercado de animales de compañía y estamos pensando seriamente expandirlo a medio plazo al de animales de producción.

**MG.- ¿Se puede hablar de resultados en las iniciativas ya puestas en marcha? ¿Cuál es la opinión de los usuarios?**

**JB.-** A veces es complicado hablar de resultados desde un punto de vista numérico. Lo que influye básicamente es la visión del veterinario, su opinión, y hasta hoy, ésta es extremada-



## Con la nueva visión, Pfizer Salud Animal ofrece no sólo productos, sino servicios, conocimientos y experiencia en forma de soluciones a medida para cada cliente

mente positiva. Recientemente, una agencia totalmente ajena a Pfizer ha hecho un estudio de satisfacción entre los veterinarios y el resultado obtenido ha sido tremendamente satisfactorio para Pfizer. Este estudio demuestra que hemos acertado en nuestra estrategia y ofrecemos lo que el veterinario está demandando.

**MG.- ¿En qué manera puede afectar a la actividad diaria de veterinarios y ganaderos?**

**JB.-** Nuestro objetivo es facilitar su trabajo diario. Queremos mejorar el servicio a nuestros clientes de manera que su negocio evolucione y crezca, y entonces también lo hará el nuestro. Trabajamos hoy más que nunca para generar y poder ofrecer un valor añadido y contribuir al éxito permanente de nuestros clientes.

**MG.- ¿Qué nuevas líneas se plantean poner en marcha?**

**JB.-** Acabamos de lanzar la herramienta Herdscan, una intuitiva aplicación informática para establecer áreas de mejora y seguimiento posterior en las explotaciones de vacuno lechero, y en 2012 seguiremos trabajando intensamente en ello. Herdscan ha sido desarrollada para que el veterinario pueda centrarse en los puntos clave que afectan a la producción lechera, permitiéndole trabajar estrechamente de manera eficaz y proactiva con los ganaderos y aportando valor añadido a sus servicios. Es un concepto nuevo, extremadamente útil y diferente, por ello debemos integrarlo poco a poco. La respuesta obtenida ha sido muy positiva y esperamos que continúe así el próximo año. ■