inFarmaclub

Magazine di informazione del Gruppo InFarma

Tariffa R.O.C.: "Poste Italiane s.p.a. - Spedizione in Abbonamento Postale - D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n. 46) art. 1, comma 1, DCB Caserta

cosmofarma 2009 exhibition
BOLOGNA 8/10 MAGGIO
InFarma
Padiglione 25

Presentazione Farmacentro servizi e logistica; Farmaclick in farmacia: come ottimizzare i servizi; Pianificazione e budgeting; Area riservata InFarma, organizzazione avanzata; L-infa: evoluzione gestionale in farmacia; nuovo modulo "tracciabilità consegna merce"; comitato release GeO.

NetFarma

RETI DI FARMACIE

LA GESTIONE DI GRUPPI DI FARMACIE SI TRADUCE IN VANTAGGI LOGISTICI ED ORGANIZZATIVI.

L'UTILIZZO DI UNA RETE INFORMATICA COMUNE CONSENTE FORTI ECONOMIE DI SCALA, LO SCAMBIO DI PRODOTTI E SERVIZI, LA CENTRALIZZAZIONE DEGLI ACQUISTI, MAGGIOR POTERE CONTRATTUALE, MONITORAGGIO DEI DATI, POLITICHE COMMERCIALI COMUNI ED UNA VISIONE CENTRALIZZATA DELL'AZIENDA FARMACIA...

NETFARMA, LA SOLUZIONE ALLE NUOVE SFIDE DI MERCATO.

L'informatizzazione diviene strategia manageriale.

Infarma

INFORMATICA FARMACEUTICA

INFARMA srl - TEL 199.128.900 infarma@infarma.it www.infarma.it

Primavera di novità in Infarma

Fioriscono nuove soluzioni nella primavera InFarma, volta a studiare e proporre mezzi utili a rendere competitive le imprese in questa epoca intrisa di scetticismo ed insicurezza.

Nuovi prodotti, nuove release, nuovi moduli, nuovi servizi, un unico Leitmotiv: migliorare le prestazioni e l'efficienza del nostro core-business.

A tal proposito, dedichiamo gran parte della attuale edizione alla presentazione di alcune delle nuove proposte, prima fra tutte l'innovativo L-infa, il gestionale di farmacia che introduce nuovi concetti organizzativi e facilita tutte le operatività.

Oltre a sviluppare nuove sistemi atti all'innalzamento del servizio, la InFarma organizza varie iniziative volte all'"ascolto" del cliente e delle sue esigenze: a maggio, il primo comitato di release GeO.

Con lo stesso scopo, è stato attivato un piano di rilevamento sul livello di soddisfazione dei clienti, sia in termini di servizi erogati che di rapporti con il personale, dando il via ad una serie di incontri con il coinvolgimento diretto della Direzione aziendale e del Customer care InFarma. Le visite vengono organizzate presso le Aziende clienti che possono avvalersi delle riunioni per approfondire qualsiasi aspetto ritengano necessario. Oltre a rilevare eventuali lacune nei servizi, gli appuntamenti sono utili all'illustrazione dei nuovi progetti: particolare importanza viene data all'utilizzo dell'area riservata del sito, mezzo ormai indispensabile sia a livello operativo che direzionale, al quale dedichiamo uno spazio anche in questo numero di InFarmaClub.

Conoscere gli eventi, avere il controllo delle singole attività tramite un'informazione puntuale e continuativa è di fondamentale importanza per una corretta gestione d'impresa; questo è il concetto su cui si basa l'area riservata, un primo "crm" gratuito, studiato per essere facile, completo e costantemente a disposizione dei nostri partner.

Apriamo l'ottavo numero dando il benvenuto alla Farmacentro Servizi e Logistica, la realizzazione di uno strategico progetto di fusione interregionale tra cooperative che dà vita a nuovi ed interessanti presupposti.

Dr.ssa Susanna Mariani
Responsabile Marketing e Comunicazione InFarma

Dopo alcune meditate assenze, la InFarma rientra al Cosmofarma partecipando all'edizione dell'8-10 maggio a Bologna. Con l'occasione, verrà presentato il nuovo gestionale di farmacia L-infa e verranno messe a disposizione postazioni per poter visionare, con l'ausilio di personale specializzato, gran parte delle nostre procedure.

Vi aspettiamo al padiglione 25!

Domenica 10 maggio, ore 11,00
Sala Madrigale Pad. 36, invitiamo Distributori e Farmacisti alla conferenza:
"InFarmaClick: punto della situazione ad un anno dalla partenza. Dal modem ad internet, l'evoluzione della comunicazione tra il grossista e la farmacia".
La conferenza darà l'opportunità di ottenere chiarimenti ed approfondimenti sul fenomeno che ha rivoluzionato l'invio e la presa dell'ordine e ha reso possibili servizi prima impensabili, offrendo lo spunto per trarre dai nuovi strumenti opportunità strategiche per il proprio business.

Per inviti al Cosmofarma, scrivi a *marketing@infarma.it*

cosmofarma 2009 exhibition — BOLOGNA 8/10 MAGGIO — InFarma Informatica Farmaceutica — Padiglione 25

sommario

4 Farmacentro Servizi e Logistica: il traguardo che dà il via ad un lungo cammino

6 Farmaclick in farmacia: come ottimizzare il servizio

8 Pianificazione e Budgeting: Sfera di cristallo o bussola orientativa?

10 Area Riservata InFarma: moderna gestione d'impresa

12 Nasce *L-infa*, il nuovo gestionale per la Farmacia

14 Tracciabilità consegna merce

inFarmaclub
Magazine di informazione del Gruppo InFarma

Primavera 2009

Supplemento al numero in corso di Farmacia.it più informati più sani

Registrazione testata n. 556/01
Tribunale di S. Maria C.V.

Direttore responsabile:
Pasquale Marzano

Redazione, progetto grafico e impaginazione:
Farmacia.it
Via Meucci, 33-35 - c/o Polo Meucci
80020 Casavatore (NA)
Tel. 081.7376131 - 081.7383203
info@farmacia.it

Farmacentro Servizi e Logistica: il traguardo

Ecco come la determinazione e l'efficienza organizzativa hanno dato vita ad una nuova grande Cooperativa del centro Italia, nata dalla fusione tra la jesina Saf e la perugina Umbrafarm. Due regioni, due realtà, un unico intento: affiancare le farmacie nelle nuove sfide che la società impone. **Farmacentro Servizi e Logistica**, un primo importante passo verso un grande "centro".

SAF Jesi e UMBRAFARM Perugia nascono quasi contemporaneamente nella seconda metà degli anni '70 su iniziativa di due distinti gruppi di farmacisti, di origini rispettivamente marchigiana e umbra. Mission delle due società è da sempre il provvedere al servizio di distribuzione di prodotti farmaceutici e parafarmaceutici seguendo i principi etici del Cooperativismo, basati sulla solidarietà fra i Soci, supportando le farmacie loro associate nell'espletamento del servizio farmaceutico su un ampio territorio, in buona parte rurale e montano, e garantendo uguali condizioni economiche a tutti i Soci nonché un capillare e conveniente accesso alla salute ad una popolazione quantificabile in quasi 2.000.000 di unità.

L'avvicinamento delle due Cooperative è avvenuto dopo il mese di Settembre 2006, quando il magazzino della Saf fu completamente distrutto da un incendio. Di fronte al tragico evento, la società jesina ha reagito con forza e coesione stabilendo da subito un programma di rinascita; in quella difficile fase, determinante è stato il ruolo giocato dalle cooperative che, come la Saf, facevano parte del Consorzio Farmacentro. Corofar Forlì, Safar Pescara e Umbrafarm Perugia hanno sostituito di fatto la Saf nei mesi dedicati alla ricostruzione e proprio dalla sinergia sviluppata in quel periodo è nata la ferrea volontà di SAF e UMBRAFARM di portare a compimento un progetto tanto ambizioso quanto stimolante: la fusione delle due Cooperative per darne vita ad una molto più grande, ancor più radicata nel territorio e proiettata al futuro al fianco delle oltre 600 farmacie associate. Il traguardo, fissato e compiuto il primo gennaio 2009, è stato frutto di uno straordinario lavoro di équipe: un intenso 2008 che, nonostante andasse di pari passo con la ricostruzione e la ripartenza totale del magazzino della SAF, ha permesso al nuovo management, costituito dalle figure di spicco delle due vecchie aziende e da un nuovo gruppo ad altissimo profilo professionale selezionato a livello nazionale, di portare a termine la fusione, ufficializzata politicamente a settembre con il sì unanime dei Soci e concretizzata, come previsto, con la nascita di **Farmacentro Servizi e Logistica**.

Il logo della neonata società sintetizza la dichiarata volontà con cui nasce: il Socio come elemento centrale, catalizza-

che dà il via ad un lungo cammino

tore di servizi vantaggiosi che la nuova e più forte Cooperativa è in grado di offrire.

L'ing. Alessandro Bruschi, Amministratore Delegato Farmacentro Servizi e Logistica

A raccontarci il compimento della "realizzazione di un sogno", come è stata definita la fusione fra SAF e UMBRAFARM, è **Alessandro Bruschi**, il manager milanese che dall'aprile 2008 è stato investito del delicatissimo incarico di Amministratore Delegato prima delle due aziende in contemporanea e, ora, della Farmacentro Servizi e Logistica: "*È necessario premettere che, senza il forte rapporto di stima e di amicizia fra i due Presidenti* ***Sandro Cerni*** *e* ***Claudio Falini****, non si sarebbe potuto fare nulla di ciò che si è fatto. Una volta compreso che tale status quo iniziale avrebbe costituito la base per realizzare la fusione, si è messa in moto una macchina che ha preparato al meglio il terreno e che, attraverso un certosino lavoro di confronto fra le due distinte realtà, mi ha fatto trovare al mio arrivo, pochi mesi fa, la strada spianata per il raggiungimento di un obiettivo al quale, essendomi stato posto come priorità assoluta, ho puntato con grande convinzione sin dal mio primo giorno*". Ovviamente, però, al di là della sua determinazione, Bruschi ha potuto contare sulla collaborazione dell'intero corpo dipendente delle due strutture che lo ha aiutato a portate a termine il progetto: "*Senza il supporto di tutti i collaboratori* - ha aggiunto - *non ce l'avremmo potuta fare e per questo non finirò mai di ringraziarli. Qui subentra inoltre il ruolo dei nostri partner esterni, tecnologici ma non solo: l'aver in comune il medesimo sistema interno gestionale INFARMA, ad esempio, ci ha facilitato nell'allineamento informatico e dobbiamo essere grati anche ai tecnici che ci sono stati vicini negli ultimi due mesi del 2008 permettendoci di realizzare tutte le implementazioni necessarie per dare vita alla concentrazione fra due aziende che, nel giro di una notte, di Capodanno per giunta, sarebbero dovute fondersi in una soltanto…*".

Nel giro di pochissimo tempo, le due società sono state in grado di realizzare il piano della fusione e ora, con altrettanta convinzione e concretezza, si parla di future azioni da compiere "*Abbiamo le idee chiare su ciò che vogliamo fare per i nostri Soci e, di riflesso, per tutti i cittadini che insistono sull'area di nostra competenza. Non a caso, abbiamo rielaborato le condizioni economiche delle due società d'origine, mettendo così a disposizione dei Soci un listino di massima convenienza da riversare poi sull'utente della farmacia. Per non parlare poi del naturale allargamento dell'offerta merceologica, legata alla nascita di un'azienda con due poli logistici che, in breve, nel complesso garantiranno l'approvvigionamento di oltre 30.000 referenze con la finalità di diventare due magazzini interscambiabili. Il tutto con il dichiarato intento* - precisa l'Amministratore Delegato - *di consolidare l'integrazione organizzativa aziendale per arrivare ad un livello di efficienza/efficacia decisamente migliore rispetto a quello delle due Cooperative di partenza*".

Come lascia chiaramente intuire il nome "Farmacentro servizi e logistica", fortemente voluto dal Presidente di UMBRAFARM **Claudio Falini** e condiviso dal Presidente di SAF **Sandro Cerni**, designato anche come primo Presidente della nuova Cooperativa, il futuro, privo di connotazioni geografiche "regionali" precise, lascia presagire ulteriori sviluppi. "*La nostra amicizia e le affinità umane e territoriali fra Marche ed Umbria* - recitano

all'unisono **Cerni** e **Falini** - *ci hanno permesso di raggiungere questo traguardo che consideriamo storico ma che, di sicuro, ci fa credere di essere solo all'inizio di un più lungo cammino. Siamo infatti certi che la strada dell'aggregazione sia quella vincente per permettere alle tante farmacie associate alle Cooperative di affrontare le sfide che il cambiamento della società gli richiede e, quindi, immaginiamo Farmacentro Servizi e Logistica come una sorta di trampolino di lancio, aperto a tutte la altre aziende di proprietà di Farmacisti che vorranno entrare a farne parte" D'altronde* - precisano i due Presidenti - *il vero obiettivo delle Cooperative sarà quello di supportare le farmacie nel cambiamento epocale che gli viene richiesto: la trasformazione in un centro salutistico polifunzionale dove, accanto alla consegna dei medicinali, saranno attivati una serie di servizi di ogni tipo in grado di inserire automaticamente le farmacie nel circuito delle Reti Amiche create per semplificare la vita dei cittadini.*

E se, come si dice, è vero che il buon giorno si vede dal mattino, l'alba trasparente che il primo gennaio 2009 ha illuminato il sorgere del sole su Farmacentro Servizi e Logistica, non può che essere di buon auspicio per un domani ricco di successo e potenzialità di espansione per la nuova, grande, Cooperativa del Centro Italia".

Farmaclick in farmacia: come

Il fenomeno Farmaclick di cui tanto è stato discusso, ha coinvolto e coinvolge tutti gli attori della filiera del farmaco. Le insistenze della InFarma che hanno fatto sedere a tavoli di concertazione le maggiori Software house nazionali per l'utilizzo del protocollo, hanno ottenuto il grande vantaggio della standardizzazione, elemento fondamentale per alzare il livello di servizio al mercato. Purtroppo le implementazioni apportate ai vari gestionali non sono state altrettanto "standardizzate", generando problematiche di gestione che penalizzano il servizio alle Farmacie. La InFarma tira le somme, fa un punto della situazione e suggerisce, a titolo di contributo, provvedimenti da attuare per ottimizzare i servizi di cui tutti possono disporre.

Alla contemporanea e massiccia adesione delle Farmacie al protocollo Farmaclick, dovuta soprattutto alla necessità di conoscere il prezzo consigliato dal momento in cui questo è stato tolto dalla Banca dati, non è corrisposta la necessaria consapevolezza delle potenzialità e del corretto utilizzo del mezzo. Gli investimenti compiuti dalla InFarma per "preparare" il mercato alla nuova modalità di comunicazione sono stati scarsamente o quantomeno tardivamente recepiti nella loro importanza, generando problematiche sia al Grossista farmaceutico che alle Farmacie.

La InFarma, tramite la costituzione di una nuova e potenziata Server farm, ha predisposto una modalità di utilizzo delle linee e delle capacità elaborative "On Demand", rendendo disponibili le risorse a fronte di qualsiasi necessità. Nonostante questo, il servizio subisce delle limitazioni a causa del cattivo adeguamento dei software di Farmacia e della scarsa conoscenza del corretto utilizzo del mezzo che genera rallentamenti sulle linee e sulle risorse elaborative delle Farmacie e dei Grossisti.

Per giovare pienamente dei servizi acquisiti tramite Farmaclick, è fondamentale che tutte le parti coinvolte siano a conoscenza della problematica, affinché possano comprendere quantomeno gli aspetti salienti del fenomeno e adottare fondamentali accorgimenti.

La nuova tecnologia tramite web services ha enormi potenzialità[1] e si basa su presupposti tecnologici avanzati a cui non tutti si sono adeguati. I più importanti gestionali di Farmacia, a seguito di esplicite richieste e risolute insistenze da parte della InFarma e dei suoi clienti Grossisti, sono stati adeguati allo standard di comunicazione Farmaclick ma tale adeguamento, purtroppo, è stato compiuto in modo non standardizzato. Ognuno ha adottato una propria modalità di implementazione, generando una evidente incoerenza di base e rendendo difficoltosa la gestione di qualsiasi problematica.

A seguito di lamentele da parte dei Grossisti farmaceutici e con loro della InFarma, alcuni limiti nati da questo tipo di implementazioni sono stati corretti, ma non prima di aver generato dei gravi disservizi.

È importante sottolineare anche che, in molti casi, i gestionali di Farmacia, non solo limitano le performance di Farmaclick ma, mal interpretando determinate

[1] La tecnologia utilizzata da Farmaclick è molto sofisticata e consente, tramite il login della Farmacia, di fornire a quest'ultima la possibilità di richiedere la disponibilità valorizzata dei prodotti (e di emetterne contestualmente un eventuale ordine) *a tutti i Grossisti* a cui è abilitata, *contemporaneamente ed in tempo reale,* ovvero senza necessità di scaricare il listino prezzi.

ottimizzare il servizio

funzioni, arrivano ad intasare il traffico di dati fino a bloccarlo, rendendo inagibile il servizio anche a tutte le Farmacie che potrebbero tranquillamente usufruirne.

Questo tipo di disservizio è molto spesso causato da prodotti gestionali datati ed inadeguati alla gestione delle nuove tecnologie.

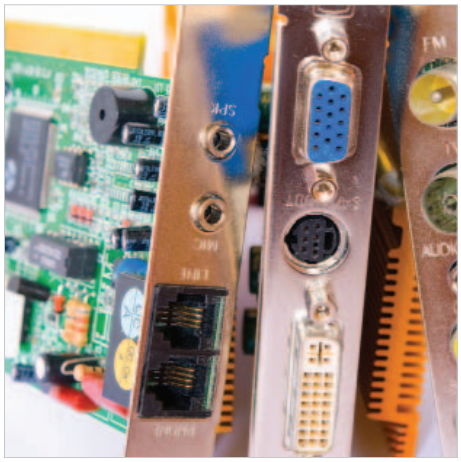
Le risorse necessarie al funzionamento del sistema (banda, memoria, spazio disco ecc.), come del resto ogni tipo di risorsa, hanno un costo. La cattiva gestione del prodotto e quindi delle risorse a disposizione, generano inutili costi. Per questo è fondamentale imparare ad usare il mezzo, e verificare che il gestionale di Farmacia sia adeguato a farlo, ottenendo il massimo rendimento in termini di servizio e evitando di generare danni alle Farmacie stesse.

Ad uno "sconsiderato" utilizzo del mezzo Farmaclick, la InFarma suggerisce un non utilizzo che viene peraltro agevolato dall'esistenza di prodotti alternativi che InFarma ha appositamente sviluppato in modo da poter offrire gli stessi servizi con differenti modalità tecnologiche. Il TsGatePro è una soluzione in grado di offrire i medesimi servizi di Farmaclick ed è anche e soprattutto un indispensabile back up di tutti i sistemi internet che, per loro costituzione, sono instabili. Ribadiamo dunque con forza la necessità di lasciare il TsGate in Farmacia, sia nella configurazione internet che modem; ricordiamo che il modem, pur offrendo il livello minimo di servizio, è l'unico sistema attualmente esistente che può garantire il trasferimento dell'ordine.

Per evitare quindi la ripetizione di alcuni errori di gestione da cui scaturiscono gravi limitazioni del servizio fino ad arrivare ai casi limite che hanno impossibilitato l'espletazione dell'ordine da parte delle Farmacie, suggeriamo alcuni provvedimenti che si dovrebbero attuare affinché Farmaclick possa essere realmente ed unicamente un vantaggio per l'intero mercato:

1. Mantenere sempre il modem in Farmacia come sistema di back up che garantisce l'emissione dell'ordine.

2. Installare TsGatePro in Farmacia: il protocollo consente il livello di servizio di Farmaclick tramite larga banda (ADSL) e/o tramite modem (in quest'ultimo caso con prestazioni ridotte)



3. Per accedere a Farmaclick è sufficiente collegarsi (Login) una sola volta al giorno (molti software di Farmacia invece lo fanno ad ogni operazione/funzione generando inutili transazioni e quindi inutili costi e gravi disservizi al sistema).

4. Alcuni Software di Farmacia effettuano, senza che il farmacista se ne renda conto, una richiesta di disponibilità per ogni prodotto venduto al banco, generando un traffico inutile.

5. I documenti da scaricare restano a disposizione della Farmacia per un certo numero di giorni, fino a 60. Quasi tutti i gestionali di Farmacia non chiedono solo i documenti necessari ma scaricano l'archivio che trovano a disposizione anche se tale azione è stata appena compiuta e quindi a prescindere dall'effettiva utilità; vi sono persino software che si collegano automaticamente con frequenza di minuti, a qualsiasi ora del giorno e della notte, per scaricare i documenti, fossero anche sempre gli stessi. Questa modalità crea danni enormi al sistema, con un traffico di dati che rallenta fino a bloccare il servizio al Grossista investito da questo carico di lavoro.

6. Ogni richiesta di disponibilità deve generare una unica transazione, a prescindere dai prodotti di cui è composta. Molti software di Farmacia generano una transazione per ogni riga di richiesta, addirittura alcuni per ogni riga fanno anche un login, creando costi ingiustificati sia in termini economici che di occupazione delle linee; anche questo fenomeno rallenta il servizio.

I software gestionali più evoluti compongono l'ordine rispettando gli accordi commerciali presi con i Grossisti: in questi casi la richiesta di disponibilità valorizzata è inutile in quanto l'ordine prevede già la migliore condizione. Molti gestionali invece richiedono comunque ed automaticamente le disponibilità valorizzate in fase di ordine, dando vita ad un surplus di transazioni inutili ed ingiustificate.

7. Non tutte le software house hanno implementato tutti i servizi Farmaclick e, alla richiesta del farmacista di un servizio non previsto dal suo gestionale, non sempre si riceve questa realtà come risposta.

L'ultima implementazione del protocollo Farmaclick consiste in una modifica che consentirà al Grossista farmaceutico di fornire i servizi soltanto alle Farmacie dotate di un software adeguato alla gestione di questo specifico protocollo o comunque in base a proprie considerazioni. Unitamente a ciò, verranno eliminate e non conteggiate le transazioni ridondanti e quindi inutili. Questo consentirà un notevole risparmio al Grossista ma non risolverà il disservizio alla Farmacia in termini di tempo e di prestazioni del proprio software. Sono state inoltre inserite forme di controllo che limitano la soglia di transazioni considerate utili permettendo a ciascun Grossista di adottare un proprio "limite" entro il quale poter erogare i servizi Farmaclick.

Concludiamo ribadendo la necessità di una forte collaborazione tra tutte le forze in campo, una buona conoscenza del fenomeno in generale e del prodotto in particolare, senza lasciare nulla al caso. InFarma è a disposizione dei propri clienti e di tutti coloro che intendano adottare lo standard definito che, in quanto tale, è l'unica soluzione per poter certificare il sistema in generale.

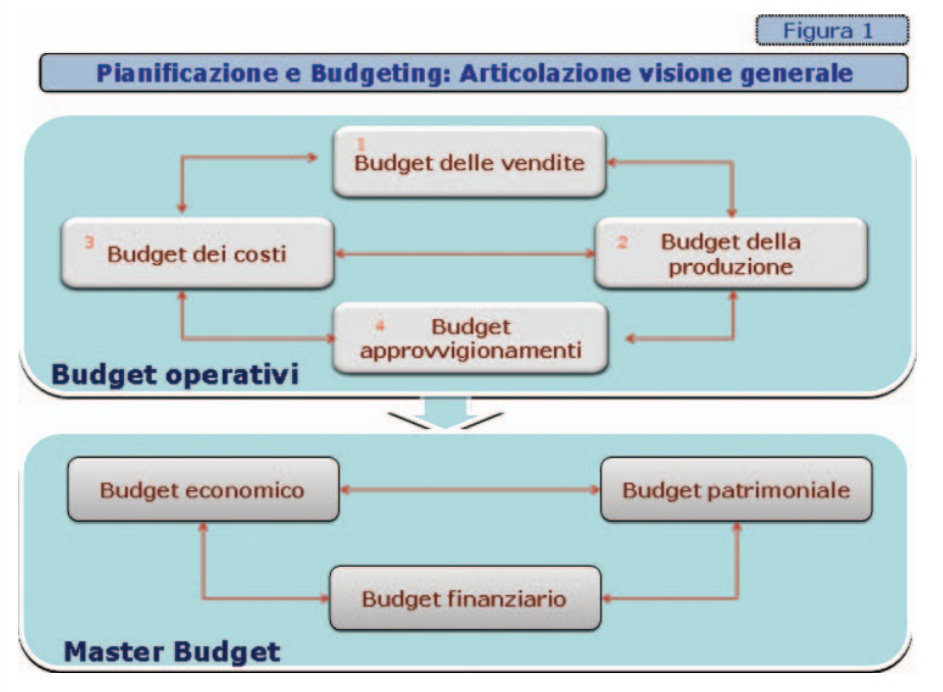
Pianificazione e Budgeting: Sfera di

Francesco Fantuzzi

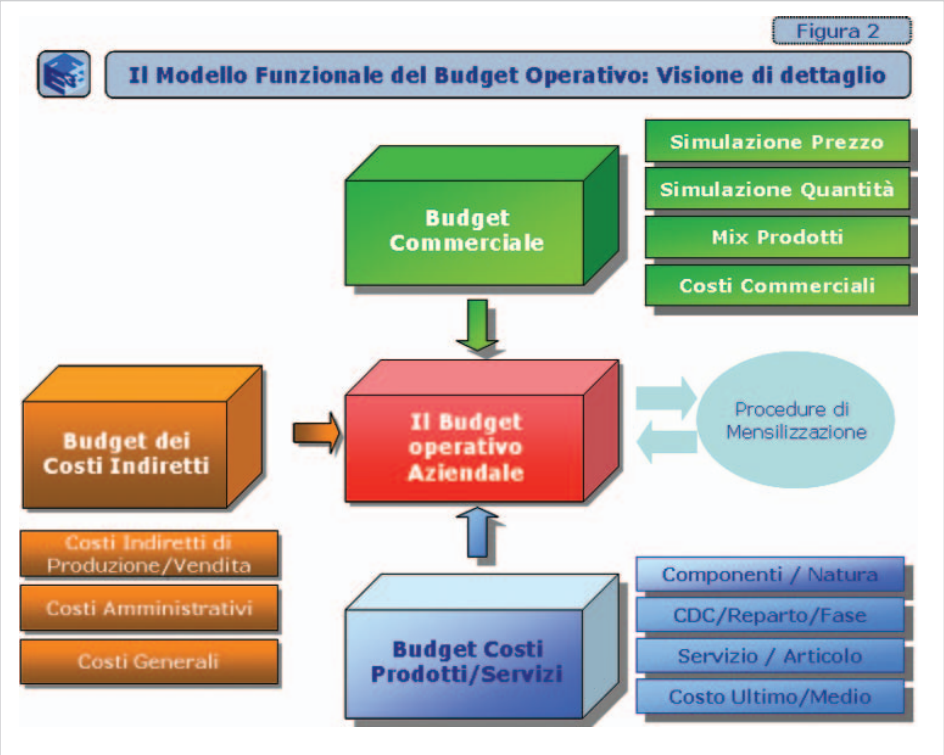
Amministratore Delegato di Dialog Sistemi dal 1991, svolge attività di consulenza direzionale nei settori Industria, Servizi, GDO/DO, Distribuzione farmaceutica, settore in cui, oltre a collaborare da anni con una serie di aziende, ha di recente contribuito alla creazione di Farmacentro.
In precedenza esperienze professionali e manageriali in aziende italiane e multinazionali (Osram, Onama, RAS, Crippa & Berger, Postal Market).

Con il tema che andiamo ad affrontare nella rubrica odierna chiudiamo il cerchio con quanto delineato nelle puntate precedenti che hanno avuto come filo conduttore la costruzione e messa a disposizione dell'Azienda di Distribuzione di un adeguato sistema di monitoraggio e controllo, che consente di cogliere l'andamento aziendale nel suo complesso ed in tutte le sue pieghe operative ed economiche.

Alle metodologie e strumenti per l'analisi e l'andamento delle variabili critiche del business, già descritte in precedenza, si aggiunge il processo di Pianificazione e Budgeting, finalizzato alla individuazione e definizione degli obiettivi e delle linee d'intervento aziendali, sia di servizio che economiche, chiudendo e consentendo così la gestione dell'intero ciclo del business. Tale tema, al di là della battuta provocatoria del titolo, sta diventando sempre più momento centrale nell'organizzazione del Distributore, supportando il coinvolgimento e la partecipazione delle diverse funzioni aziendali



cristallo o bussola orientativa?



in un processo "collaborativo", consentendo, oltre alla condivisione degli obiettivi e la responsabilizzazione, anche la rapida reazione a fronte di quegli eventi che richiedono un cambiamento di passo e direzione.

In queste pagine sinteticamente descriviamo sia il modello concettuale che gli strumenti applicativi disponibili per sostenere tale processo, con le caratteristiche e requisiti di base necessari e previsti.

Nel modello di pianificazione e budget supportato e schematizzato nelle figure 1 e 2 qui evidenziate, il primo di questi requisiti è la capacità di consentire piani e budget su tutte le aree funzionali, sia operative che economiche e finanziarie, discendenti l'uno dall'altro ed integrati tra loro.

Oltre alla vastità del perimetro trattato ed alla integrazione delle sue componenti, esso deve consentire la definizione dei singoli piani e budget ai diversi livelli, sia di sintesi (ad esempio totale società piuttosto che deposito) che di dettaglio (ad esempio cliente, merceologia, ecc.) secondo tutte le dimensioni organizzative del dato disponibile e su tutte le variabili in gioco (ad es. prezzi, volumi, tasso d'interesse, costi ecc.).

Il processo organizzativo gestito prevede le fasi principali descritte in figura 3, reiterate più volte, secondo necessità e consuetudine, consentendo di coinvolgere tempestivamente sullo stesso nucleo informativo i diversi attori coinvolti, eventualmente dislocati in diverse sedi geografiche, e contestualmente di dare una visione unica ed organica alla Direzione e proprietà.

Fattore importante è costituito dalla disponibilità di funzioni di simulazione per consentire, sia nei momenti di pianificazione che in altri momenti di necessità, di tracciare modelli e scenari alternativi per valutare l'impatto di azioni quali nuove politiche di pricing, incremento costi, variazione tassi d'interesse ecc.

Per far fronte alle esigenze di flessibilità e mutevolezza nel tempo, lo strumento deve essere parametrico, ovvero consentire con Parametri e Regole di definire l'interfaccia di Budget per qualunque ambiente (economico, commerciale, del personale, acquisti, ecc.). Ultimo, ma non meno importante elemento riferito sia al processo che allo strumento, riguarda l'impatto di trascinamento sull'organizzazione in termini di migliore responsabilizzazione ed adesione alle strategie aziendali, con effetti di miglioramento sia sui processi di pianificazione che sui processi operativi e la loro efficienza.

Area Riservata InFarma: moderna

Un cantiere di idee in cui alla chiusura di un progetto si sussegue l'inizio di una nuova analisi… la InFarma investe sul web e l'Area Riservata diviene uno strumento fondamentale che facilita i rapporti con la clientela e genera nuovi e strategici servizi per una puntuale ed evoluta gestione aziendale.

Ottimizzare i processi, effettuare scelte strategiche, "muoversi" rapidamente e sulla scorta di riflessioni "marketing oriented"… imperativi per ogni Azienda che interpreti correttamente le esigenze del momento; presupposti indispensabili per la loro attuazione, sono strumenti di controllo per ogni funzione, attività, settore.

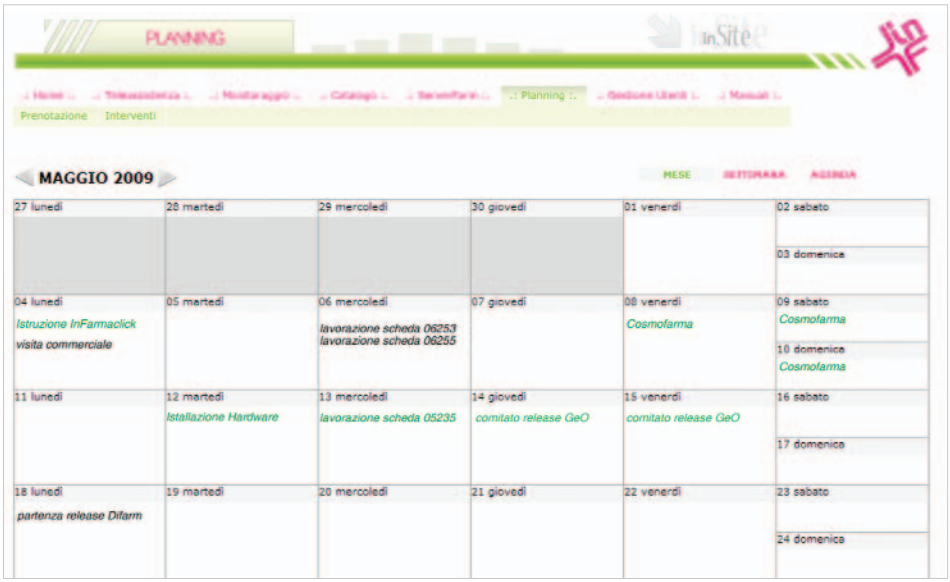
La InFarma prosegue nel suo investimento sul web: la struttura è impegnata nella progettazione e nello sviluppo di nuovi strumenti atti alla semplificazione delle attività, alla trasparenza delle stesse ed alla possibilità di controllo da diversi punti di vista. Parliamo in particolar modo dell'Area Riservata del sito InFarma, un mezzo forse ancora troppo poco conosciuto e che invece riveste un ruolo sempre più importante nel rapporto tra InFarma e il Cliente Grossista che ha a disposizione, gratuitamente, uno strumento che facilita concretamente l'organizzazione delle proprie attività.

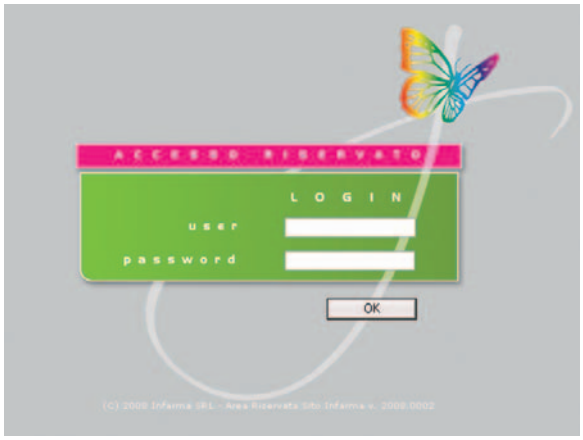
"La scelta di riorganizzare la modalità di erogazione dei servizi che vedono l'Area Riservata come interfaccia principale tra il Cliente e la InFarma, ha visto la nostra struttura impegnata non solo nella continua analisi e sviluppo per l'implementazione del servizio, ma anche nel "tener duro" di fronte ad un iniziale scetticismo che i Clienti mostravano in quanto percepivano la scelta come una volontà di "chiusura" nei loro confronti" spiega Mario Mariani, direttore marketing e commerciale InFarma. *"Oggi la percezione sta cambiando e la maggior parte dei Clienti si rende conto che il nostro impegno è finalizzato ad un innalzamento del servizio che necessariamente cambia la modalità di contatto ma lo rende più efficiente, veloce, trasparente e sicuro. Ogni attività diviene tracciata e documentata, tutte le informazioni archiviate e rese disponibili con pochi click. Vorrei che si ponesse particolare attenzione al passaggio strategico che questo implica, introducendo un nuovo concetto di cultura aziendale dove la tracciabilità delle attività di ciascun settore semplifica, velocizza e ottimizza la gestione dell'impresa. Per mantenere una continuità rapportuale e per migliorare il servizio, abbiamo a volte dovuto abbandonare il rassicurante contatto telefonico a fronte di una più distaccata interfaccia web, consapevoli del fatto che in tal modo avremmo migliorato le risposte. Mi permetto di suggerire una riflessione che giudichi in termini "globali" l'evoluzione che l'Area Riservata ha apportato in termini di servizio. Perché di evoluzione si tratta.*

gestione d'impresa

L'Area Riservata non è una semplice traduzione di servizi esistenti sotto nuove forme, ma è il presupposto per la fornitura di nuovi strategici servizi che creano l'opportunità di una moderna gestione aziendale. E per questo invito i direttori di azienda a conoscere in modo più approfondito lo strumento che, non solo rivestirà un ruolo sempre più importante nel rapporto con la InFarma, ma potrà essere un reale plusvalore per la gestione della loro azienda tramite il controllo e la documentazione di tutte le attività".

Partita da circa un anno con il settore dedicato alla Teleassistenza, l'Area Riservata presenta oggi importanti nuove sezioni ed è inoltre un cantiere di progetti in fase di sviluppo e di ultimazione che faciliteranno, a breve ed in modo determinante, la fruizione dei servizi InFarma.





Particolarmente significativa, data anche l'importanza che in questo periodo riveste la problematica delle comunicazioni, è la sezione dedicata al **monitoraggio delle risorse della Server farm**. Lo schema fornisce, per ciascun Grossista ed in tempo reale, i dati relativi alle transazioni ed alla occupazione degli spazi della Server Farm e del proprio As/400. La sezione è stata sviluppata per offrire alle Aziende Clienti uno "specchio" per meglio gestire la questione della connettività, avendo modo di controllare direttamente l'andamento della situazione per poter effettuare delle valutazioni sulle scelte prese o da prendere. Per approfondimenti circa l'utilizzo, rimandiamo ai manuali disponibili online nell'home page dell'Area Riservata.

Altra importante nuova funzione resa disponibile a partire dal 16 febbraio 2009, riguarda la possibilità di **richiedere e visualizzare le offerte commerciali** InFarma tramite la sezione **Catalogo Prodotti**, dove l'utente trova il listino di tutti i moduli software. Con pochi click, si richiede il preventivo senza correre il rischio di commettere errori o di perdere traccia della richiesta stessa. La procedura infatti è stata messa a punto per evitare lungaggini e per standardizzare ciascun passaggio. L'"iter" dell'offerta viene riportato interamente nella sezione Catalogo Prodotti, in modo che questo possa fungere anche da archivio preventivi, firmati e non.

La prossima uscita, prevista entro il mese di aprile, è dedicata al **Planning**, un'agenda a disposizione del Cliente dove troverà la pianificazione di tutte le attività che la InFarma svolge con o per lui. Riunioni, comitati, convention ma anche lavorazione di schede, sviluppo di personalizzazioni, giornate di consulenza, tutto sarà visibile sotto forma di calendario settimanale, mensile o agenda. L'utente abilitato potrà richiedere appuntamenti tramite questo stesso mezzo, in modo da velocizzare un riscontro che diviene "certo" in quanto "tracciato".

Ad aprile vi saranno cambiamenti anche nell'ormai collaudata sezione Teleassistenza che diverrà "**Area Assistenza Tecnica**" dove la Teleassistenza non sarà che uno degli uffici preposti alla lavorazione delle schede. In questa nuova area, l'utente avrà a disposizione un "iter" molto più dettagliato delle schede in cui saranno visibili informazioni relative ai passaggi tra un settore e l'altro, la pianificazione della lavorazione, il nome dei consulenti che le prendono in carico, previsioni di chiusura ecc. Queste implementazioni sono state sviluppate per offrire maggiore trasparenza nel servizio e per dare l'opportunità al Cliente di rendersi conto di quali schede sono effettivamente di competenza della Teleassistenza e quali invece sono destinate, per loro "natura", ad altri settori.

Altra area molto funzionale riguarda la **manutenzione dei terminali a radiofrequenza**. L'intero procedimento di richiesta di riparazione avverrà tramite web. L'utente, seguendo semplici step, aprirà una richiesta di riparazione tramite numero di matricola e, da quel momento, potrà seguire tutti i passaggi che il terminale in questione effettuerà fino alla effettiva rispedizione in sede.

Ma non finisce qui… avremo il monitoraggio delle chiamate telefoniche in entrata ed uscita, un settore dedicato alle comunicazioni tra Clienti ed InFarma, statistiche approfondite sulla teleassistenza… I progetti in sviluppo sono ancora molti, tutti rivolti ad innalzare il servizio al Cliente fornendo un mezzo efficace, gratuito e di semplice accesso che faciliti e garantisca lo svolgimento delle attività.

Nasce *L-infa,* il nuovo gestionale per

L-infa introduce nuovi concetti gestionali che garantiscono flessibilità, sicurezza e semplicità. Il nuovo gestionele InFarma verrà presentato al Cosmofarma di Bologna, 8/10 maggio, padiglione 25.

La crisi finanziaria e il ridisegno organizzativo indispensabile per interpretare correttamente le nuove necessità impongono l'utilizzo di nuovi prodotti specifici.

InFarma risponde a questa esigenza lanciando sul mercato *L-infa*, un nuovo gestionale per le Farmacie che, oltre ad ampliare il già apprezzato BlockFarm, introduce nuovi concetti di gestione garantendo una flessibilità, una sicurezza ed una semplicità di utilizzo incomparabili.

Particolare attenzione è stata rivolta alla grafica che, oltre ad essere molto accattivante, è studiata per essere immediatamente fruibile anche dall'utente meno esperto. La logica di funzionamento è infatti molto intuitiva adottando le ormai universali "regole" a cui tutti, volenti o nolenti, ci siamo abituati trovandoci quotidianamente di fronte a strumenti tecnologici come il telefonino, il navigatore, il pc, o semplicemente l'interfaccia Sky del nostro televisore. L'immediatezza dell'utilizzo del mezzo facilita l'introduzione del gestionale in Farmacia non necessitando di particolari istruzioni e superando finalmente il timore del "nuovo" che spesso inibisce al cambiamento, o meglio, al miglioramento.

Le maschere sono state ottimizzate, ottenendo maggiore spazio a disposizione nonostante l'uso di icone più grandi e quindi meglio visibili, facilitando un utilizzo veloce di tutte le funzioni, soprattutto in fase di vendita.

Rimanendo in tema di semplificazione di utilizzo, degna di nota è la funzionalità TOUCH SCREEN, utilizzabile facoltativamente dall'utente e già molto apprezzata dai Farmacisti, in particolar modo durante la vendita al banco.

In termini più squisitamente tecnici, di fondamentale importanza è stato il passaggio dal database MSAccess al DBServer, fatto che ottimizza enormemente l'aspetto delle performance transazionali e dell'accesso multiutente al DataBase.

L'utilizzo del Data Base Server consente straordinarie opportunità, ridisegna una nuova modalità di gestione e, soprattutto, introduce il concetto di replica dei dati, fatto che garantisce la prosecuzione delle abituali attività in caso di crash del sistema hardware della Farmacia. La replica dei dati, e quindi il loro salvataggio, effettuata su computer remoti (posti in apposite Server Farm, presso il grossista/cooperativa di riferimento o nel luogo considerato più opportuno dal Farmacista) permette al titolare di Farmacia di accedere, con apposite password, ai dati della Farmacia stessa per effettuare analisi di vendita/margini o altre attività senza interferire con il consueto andamento delle attività della Farmacia in quanto, in questi casi, il Farmacista andrebbe a lavorare, in remoto, sulla copia dei dati.

L'applicativo è stato strutturato per poter essere utilizzato sui principali DBServer presenti sul mercato, sia di tipo Open Source che di tipo Proprietario. A parlarci di alcune delle nuove funzioni e dei nuovi moduli che rispondono alle esigenze di una gestione sempre più avanzata dell'impresa Farmacia è Massimo Morgia, direttore Customer Service divisione Farmacie InFarma: *"Riscrivere un programma è un investimento a favore di un'evoluzione tecnologica che migliora il servizio al cliente; concretamente, questo progresso si traduce in molte migliorie e nell'implementazione di importanti funzioni.*

la Farmacia

All'avanguardia è il nuovo Cruscotto dati gestionali, un modulo di statistica avanzato che mette a disposizione dell'utente una serie di strumenti di controllo già configurati, relativi sia alla movimentazione dei prodotti (Sell-In /Sell-Out, Indice di rotazione, giacenza media, etc.), sia all'aspetto economico (redditività per prodotto/linea di prodotti, costo del venduto, costi finanziari del magazzino, etc.). Altra importante implementazione riguarda il modulo di gestione della Carta Fedeltà, che è stato sviluppato con particolare cura, data l'importanza che attualmente svolge il ruolo della fidelizzazione del cliente: questo mette a disposizione dell'utente un sistema di promozione delle vendite sia sotto forma di sconti, sia sotto forma di raccolta punti finalizzata alla consegna di prodotti omaggio o catalogo premi. Il modulo è già predisposto per la gestione centralizzata dei circuiti Fidelity Card per Network di Farmacie." Conclude Morgia *"Le migliorie apportate sono diverse; altro elemento che va menzionato consiste in un potente strumento che permette all'utente di integrare le interrogazioni e le stampe già esistenti nella procedura, attraverso l'utilizzo di "Query" personalizzabili, con possibilità di eseguire il salvataggio delle stesse per un successivo utilizzo."*

Il precedente gestionale BlockFarm della InFarma ha oltre 1200 installazioni all'attivo con accordi in essere che consentiranno, entro l'anno, di raggiungere un minimo di 1500 Farmacie; il trend di crescita solo negli ultimi quattro anni ha quasi raddoppiato le vendite. I prodotti dedicati alla gestione della Farmacia sono distribuiti esclusivamente da concessionari autorizzati in tutta Italia, società opportunamente attrezzate per fornire assistenza pre e post vendita.

Essendo sviluppato dalla InFarma, azienda leader nazionale nella fornitura di software e servizi all'intero comparto della distribuzione farmaceutica, *L-infa* ha intrinseca la predisposizione alla perfetta implementazione ed interfacciamento con tutti i programmi da questa sviluppati, fatto che ne determina un plus valore fondamentale rispetto a tutti i competitor oggi presenti sul mercato. Un esempio su tutti: i servizi **Farmaclick**, il nuovo protocollo di comunicazione standard di mercato, sono perfettamente implementati ed integrati all'interno della procedura. Le informazioni prelevate dal grossista farmaceutico sono arricchite ed integrate dei dati contenuti nel gestionale.

Grazie all'integrazione con Farmaclick, è possibile inoltre:

- richiedere la disponibilità valorizzata e non dalla vendita al banco con possibilità di emettere l'ordine o di prenotare un prodotto con un semplice click.
- Valorizzare l'ordine prima dell'invio
- Gestire ogni tipo di campagna commerciale del fornitore sia in fase di richiesta disponibilità che di ordine.

- Visualizzare, in fase di adesione di una campagna commerciale, i dati relativi alle vendite medie del prodotto
- Gestire le deviazioni dell'ordine su altri depositi con possibilità di visualizzare il deposito di consegna e fatturazione della merce ed i tempi di consegna previsti.
- Visualizzare il tracking dell'ordine in tempo reale per conoscere lo stato di processazione dell'ordine presso il grossista: ordine in portafoglio; in allestimento;allestito;in consegna.
- Spunta valorizzata grazie al download automatico del DDT elettronico.
- Quadrare le fatture.
- Gestire i resi.

Il nuovo gestionale InFarma è il fulcro di una linea di prodotti software che creano un sistema grazie al quale ogni esigenza viene completamente soddisfatta. In tal senso, di particolare interesse risulta **NetFarma**, per la gestione di gruppi di Farmacie che abbiano definito degli accordi di reciproca collaborazione per lo scambio di servizi e di prodotti tramite l'utilizzo di una rete informatica comune. Il network così creato consente forti economie di scala generate dalla centralizzazione degli acquisti, da un maggior potere contrattuale, dall'attivazione di politiche commerciali comuni, dal monitoraggio dei dati di acquisto e di vendita delle Farmacie con relative analisi e con una visione centralizzata dell'azienda Farmacia. *L-infa* è interfacciato con **InWeb**, la procedura per il commercio elettronico utilizzata da oltre il 40% dei grossisti in Italia, che consente di avere on-line, 24 ore su 24, la disponibilità dei prodotti dei distributori e molte informazioni utili. Con L-infa, è prevista la gestione della tariffazione, conforme all'articolo 50 ed alla targatura dei medicinali. Un apposito modulo gestisce le etichette elettroniche consentendone l'aggiornamento automatico in radiofrequenza. È predisposta l'interfaccia con l'automatico nonché servizi all'avanguardia per il fidelizzare il cliente in Farmacia.

Tutti i prodotti facenti parte della linea Farmacia InFarma, vengono proposti in Soluzione Farmacia, una suite integrata studiata per offrire un sistema vantaggioso grazie al quale il Farmacista, informatizzando ogni funzione utile alla gestione della sua impresa, può concentrarsi sulla propria professione giovando delle semplificazioni apportate dalla tecnologia.

Tracciabilità consegna merce

Comitato di release Geo: il 21e 22 maggio a Macerata verranno proposte le implementazioni alla procedura per il magazzino e discussi i suggerimenti dei clienti che già la utilizzano. Durante il comitato, la InFarma presenterà il nuovo modulo "Tracciabilità consegna merce", un innovativo sistema che genera un importante servizio alle Farmacie

La competitività aziendale è direttamente proporzionale alla ottimizzazione dei tempi e degli spazi e, in tale contesto, il ruolo del magazzino assume una fondamentale importanza determinando il reale processo del business.

Con la definizione di **gestione operativa di magazzino**, si caratterizzano una serie di software che hanno il compito di gestire tutto ciò che riguarda l'aspetto fisico del magazzino: dall'allocazione in cui si trova la merce, alla conduzione delle attività di stoccaggio e di prelievo, alla gestione dei rifornimenti dei punti di presa dei prodotti, oltre che una serie di funzioni complementari quali inventari, statistiche, etc.

Volendo continuare nell'esercizio di sintesi, è possibile riepilogare tutte queste caratteristiche in due parole chiave: tracciabilità e ottimizzazione delle attrezzature e della operatività.

Da un punto di vista "progettuale", non esiste Azienda che non necessiti di un software di gestione operativa, indipendentemente dalla propria dimensione.

L'applicativo **GeO** della InFarma, spicca nel panorama dei software specialistici per la gestione operativa di magazzino ed ha come principale segno distintivo quello di essere stato progettato specificatamente per le aziende di distribuzione del farmaco. Sviluppato secondo le più avanzate tecnologie informatiche e consolidate tecniche logistiche, GeO ha un ulteriore aspetto caratterizzante e di fondamentale importanza: l'integrazione con DiFarm, il gestionale più diffuso in Italia.

L'applicativo è già ampiamente apprezzato dal mercato e, come consuetudine della InFarma, gli studi sulle possibili implementazioni del prodotto sono proseguiti nel corso degli anni e delle installazioni presso i clienti fino a raggiungere un livello ed una quantità tale da motivare una release della procedura, una versione aggiornata di nuove funzionalità e nuovi importantissimi moduli. La release di GeO conterrà anche le migliorie che i clienti avranno modo di richiedere durante **il comitato di release organizzato il 21 e 22 maggio a Macerata**. Il comitato di release viene organizzato dalla InFarma per dare modo ai propri clienti, utilizzatori dei software, di esprimere e concretizzare le proprie esigenze personalizzando, ove possibile, le procedure e creando di volta in volta preziose occasioni di contatto e confronto che arricchiscono tanto il rapporto collaborativo quanto i prodotti e le loro implementazioni.

In questa occasione, la InFarma presenterà una nuova parte di GeO che risulterà di indubbio interesse a tutti i partecipanti in quanto offre la possibilità di alzare concretamente il livello di servizio alle Farmacie. **Il nuovo modulo "Tracciabilità consegna merce" realizza un sofisticato sistema di tracciabilità delle fasi di consegna della merce alle Farmacie, dal momento in cui questa viene presa in carico dal corriere a quando viene consegnata, a garanzia di una esatta rispondenza con l'ordine emesso.** Il corriere, munito di un palmare, scannerizzerà i colli durante la fase di prelievo presso il grossista e ripeterà l'operazione durante la fase di consegna presso la Farmacia. I colli scannerizzati, grazie al sistema Gps/Umts, verranno automaticamente spuntati dal bordeaux di carico e comunicati al sistema As400 del Grossista che potrà, in tal modo, monitorare le consegne. Anche il Farmacista, grazie al sistema Umts, potrà controllare la merce in arrivo: i dati relativi alla merce ordinata, l'orario di partenza dal magazzino e le varie tappe effettuate dal corriere durante il tragitto verranno infatti rese visibili nel portale InWeb.

Il sistema è utile anche al controllo dei contenitori consegnati in precedenza e non ancora riconsegnati. Un vero e proprio monitoraggio delle attività che estende il controllo fuori dal magazzino automatizzando ed ottimizzando tutte le attività a garanzia di una impeccabile consegna di quanto effettivamente ordinato dalla Farmacia. Il modulo completa l'efficienza della gestione operativa di magazzino mettendola a disposizione dei propri clienti e offrendo loro un grande valore aggiunto.

La stabilita' e la potenza
di un programma sviluppato su AS/400
si fondono con la flessibilita' e semplicita' di utilizzo di un PC
integrandosi con tutti i programmi del vostro desktop.
Grafico in modalita' Windows, crittografato, sicuro,
compresso e ottimizzato nella comunicazione dei dati,
DiFarm Evolution permette una spinta personalizzazione
e offre una velocita' incomparabile.

Molte cose cambiano, alcune si estinguono, poche si evolvono.
L'evoluzione si riserva a chi ha la forza di attuarla
e a chi ha l'intuito di seguirla.

DiFarm, il gestionale del Distributore farmaceutico più diffuso in Italia.

Infarma
INFORMATICA FARMACEUTICA

Infarma srl - via Canova, 30 - 40138 Bologna - Tel. 199.128.900 - Fax 051.6025519 - infarma@infarma.it - www.infarma.it

L-infa
INFORMATICA IN FARMACIA

Il nuovo gestionale InFarma per la Farmacia

L-infa introduce nuovi concetti gestionali per garantire flessibilità, sicurezza e semplicità...
...vieni a scoprirlo al padiglione 25 del Cosmofarma Bologna!

InFarma
INFORMATICA FARMACEUTICA

rivenditori autorizzati

LIGURIA PIEMONTE LOMBARDIA	TOSCANA LAZIO	UMBRIA	MARCHE MOLISE ABRUZZO	ABRUZZO	CAMPANIA	PUGLIA BASILICATA	SICILIA
NewLine	**Saedi**	**Studio Andreoni**	**SCInformatica**	**FarmaSoft**	**DMinformatica**	**ItriaWare**	**Pos Data System**
t 02.903291	t 0775.70691	t 335.1380093	t 0736.848792	t 085.4716049	t/f 0974.837315	t 080.4837000	t 091.328014
f 02.90 236	f 0775.706924	f 075.7823664	f 0736.840168	f 085.4716049	**FarmaBit**	f 080.4307287	f 091.6117276
					t 0825.682970		
					f 0825.683901		

InFarma srl - Via Canova 30 - 40138 Bologna - T199.128.900 F 051.6025519 - infarma@infarma.it - www.infarma.it