



Soluzione Farmacia



L'INFORMATIZZAZIONE DIVIENE STRATEGIA MANAGERIALE

Il sistema evoluto che grazie ad una spinta e sofisticata integrazione prevede ogni funzione utile all'impresa Farmacia semplicemente da attivare quando si presenta la necessità, senza dover più mettere mano al portafogli.

La soluzione comprende:

L-INFA
NETFARMA
ROBOFARMA
ETIFARMA
FARMACLICK
INWEB
OMNITAR
TOTEM

Il gestionale
Reti di Farmacie
Interfaccia con l'automatico
Gestione etichette elettroniche
Protocollo per la comunicazione Farmacia-Grossista
Commercio elettronico
Tariffazione automatica delle ricette
Immagine e trasparenza per il consumatore finale



Servizi per generare servizi

Si dice che la crisi economica stia cominciando ad allentare la morsa, dando spazio a qualche riflessione sui "vincitori e vinti" di questa annunciata battaglia. Il settore del farmaco è stato messo alla prova da azioni governative che hanno effettuato tagli sulle spese sanitarie, contribuendo ad indebolire quello che è stato sempre considerato un settore forte. Un settore che, per rimanere tale, ha dovuto e sicuramente dovrà attrezzarsi con una politica volta al miglioramento del servizio al pubblico.

In tal senso, forte di un 2009 che si sta concludendo con successo grazie ad una pronta ed efficace reazione nei confronti della crisi, la InFarma si propone come un



fornitore di servizi e si proporrà al mercato sempre più come un partner a cui delegare la gestione degli elementi di business. Servi-

zi per generare servizi, perché è qui che risiede la risposta del distributore nei confronti della farmacia e della farmacia nei confronti della propria clientela.

Molti i progetti in corso, alcuni dei quali popolano le pagine di questo nono numero di InFarmaClub grazie anche al contributo di due apprezzati professionisti InFarma, Alessandro Bottaioli e Andrea Millefiorini, esperti rispettivamente dell'area connettività e logistica magazzino/acquisti.

Questo autunno ha visto il rilascio della nuova release del gestionale per l'amministrazione "GeA", completamente riscritto in grafica. Ricca di contenuti che ne facilitano l'utilizzo, GeA 2009 è corredata da nuovi ed importanti funzioni e moduli tra cui, alla conservazione sostitutiva dei documenti del ciclo attivo, si aggiunge oltre alla nuova gestione dei Cespiti, anche la conservazione sostitutiva dei documenti del ciclo passivo, addirittura consultabili ed archiviabili da qualsiasi terminale ASI/400, fatto che favorirà l'integrazione con la gestione dei DDT dei fornitori e buoni di entrata merci che potranno essere inseriti anche mediante scannerizzazione, ottenendo un'immediata archiviazione del documento stesso, fornendo al contempo, ad ogni operatore, la possibilità di visualizzarlo.

Tutto ciò verrà inserito nella prossima e già prevista release di DiFarm.

Inoltre, a metà ottobre, si è riunito a Macerata il comitato ristretto per la release di GeO, software per la gestione operativa di magazzino, la cui uscita, prevista per il secondo trimestre del 2010, verrà accompagnata dall'"avanguardistico" modulo "Tracciabilità consegna merce". Apriamo questo numero rendendovi partecipi di una iniziativa importante con cui mi auguro di contribuire alla sensibilizzazione verso problematiche sociali e umanitarie a cui la InFarma si è avvicinata.

Infine, con un pizzico di orgoglio e "civetteria", vi comunico che, da questo numero, InFarmaClub è una testata giornalistica indipendente iscritta al tribunale di Bologna.

Dr.ssa Susanna Mariani

RESPONSABILE MARKETING E COMUNICAZIONE INFARMA



sommario

- 4 "Non basta fare il bene, bisogna anche farlo bene"
- 6 La comunicazione grossista-farmacia è firmata InFarma
- 8 Disaster Recovery InFarmaClick. Garanzie senza precedenti
- 9 Cosa cercano i nostri clienti? Risponde il "marketing esperienziale"
- 10 QlikView, la rivoluzione semplice della business intelligence
- 13 La Microsoft sponsor ufficiale della gara nazionale di informatica
- 14 In cartellone: arte, spettacolo, cultura

News: Farmacentro servizi e logistica sceglie il voice

InFarmaclub

MAGAZINE DI INFORMAZIONE DEL GRUPPO INFARMA

Autunno 2009

Registrazione testata n. 7989
Tribunale di Bologna

DIRETTORE RESPONSABILE:
Susanna Mariani

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



COMUNICATO CONGIUNTO INFARMA-DIALOG

Il periodo che stiamo affrontando si può definire, senza esagerare, epocale e presenta complessità non indifferenti. Per uscire dalla recessione in posizione competitiva diventa necessario esplorare nuove vie ma anche concentrarsi su "vecchi" progetti e clienti per muoversi con rapidità ai mutevoli fabbisogni del mercato.

Pur continuando a credere fermamente che i concetti di aggregazione ed integrazione siano alla base di operazioni di successo, in questo specifico contesto, DIALOG e INFARMA hanno ritenuto opportuno rinunciare al progetto di fusione e riprendere separatamente il cammino che è stato caratterizzato da armonia ed arricchimento reciproci.

Il ritorno alla situazione *quo ante* non penalizzerà i rapporti consolidati di collaborazione tra le due società e consentirà immediatamente la loro reattività ed efficacia senza pregiudicare la coerenza delle reciproche linee strategiche.

InFarma srl
AMM.RE DELEGATO
R. Marinelli

Dialog Sistemi srl
AMM.RE UNICO
F. Fantuzzi



“Non basta fare il bene, bisogna

“Non basta fare il bene, bisogna anche farlo bene”. Questo è il motto della Associazione “NAMASTÈ - Onore a te”, Onlus operante principalmente nell’ambito delle Adozioni a Distanza. Vi raccontiamo perché InFarma ha creduto in questo progetto volto a creare presupposti di crescita per i più poveri in India.

www.namaste-adozioni.org



Per statuto, “Namastè” non ha connotazione né politica né religiosa e si ispira agli universali valori di solidarietà e rispetto per i più sfortunati nel mondo garantendo un’istruzione ai più svantaggiati come unica forma di riscatto dalla miseria. L’attenzione è prevalentemente focalizzata sull’educazione per bambini e ragazzi, senza trascurare però i problemi di salute, di costruzione o ristrutturazione di case per i più diseredati e di progetti di avviamento al lavoro per le donne.

“Namastè” segue direttamente la realizzazione dei progetti con propri volontari, che si recano frequentemente sul posto. Oggi, sono quasi 900 i bambini seguiti in questo modo, grazie anche alla costituzione in loco di un braccio operativo locale, Namastè Wings to fly, iniziata nel 2000 nel sud dello stato del Kerala.

A fondare l’associazione nel 1996 a San Lazzaro (Bo), è Valeria Palmieri, presidente di Namastè. La presidente viene da esperienze, non sempre positive, con altre organizzazioni di adozioni a distanza ed è convinta che la pura carità distributiva, che dà poco a tutti, non solo non risolve i problemi, ma crea in chi la riceve umiliazione e dipendenza, materiale e morale.

“Caratteristica distintiva del modus operandi Namastè è quella di non finanziare progetti o istituzioni locali già ope-

ranti, ma di eseguire progetti in proprio, con l’aiuto di personale dipendente locale, fatto che rende molto più sicuro il “buon fine” del denaro che viene erogato dai benefattori.” Spiega la presidente “Coerentemente alla volontà con cui l’Associazione è nata, quella cioè di far del bene in modo corretto e sicuro, senza appoggi né chiesastici né politici, Namastè supporta chi desidera attuare un progetto di aiuto mettendo a disposizione uffici e personale affinché si possa capire, valutare, decidere ed attuare un progetto personale e gestirlo in proprio. Tutto, quindi, nella massima trasparenza e sicurezza. Già 6 sono state le persone (o gruppi) che hanno intrapreso questa strada, realizzando progetti diversi da quelli tradizionali e di competenza di Namastè, con grande impegno, ma anche enorme soddisfazione personale.”

Più che con le “certificazioni di qualità” quindi, l’organizzazione spinge i benefattori a rendersi conto in prima persona della validità dei progetti sostenuti. Nella sede Indiana, l’Associazione mette a disposizione camere accoglienti per i visitatori, a qualsiasi titolo essi si presentino, affinché possano vedere come si svolge il lavoro o passare una giornata con il “loro” bambino.

Il bilancio 2008 della Namastè è testi-

anche farlo bene"

monianza e garanzia dell'effettivo arrivo ed utilizzo in India di quanto versato dai benefattori: le spese di gestione costituiscono solo il 6,5% delle entrate, mentre il 93,5% di quanto versato dal benefattore finisce ai beneficiari, risultato eccezionale messo in rilievo persino dal "Sole 24 ore". Nel 2007, i contributi derivanti dal sostegno a distanza ammontano a 194mila euro, il 63% dei proventi complessivi: in questo ambito il principale finanziatore, con 131 bambini adottati, è "Farmacisti in Aiuto", una ONLUS cui aderiscono molte farmacie italiane. I contributi di "Farmacisti in Aiuto" vengono anche impiegati per finanziare delicati interventi chirurgici al cuore o ai reni.



Valeria Palmieri, Presidente Namastè

I progetti avviati in India sono in continua espansione ed il raggio di azione della Namastè si rivolge a molteplici ambiti, avendo strutturato la sua presenza e quindi penetrazione sul territorio e, conseguentemente, la sua esperienza e conoscenza delle problematiche dell'area in cui opera.

Oltre al sostegno a distanza rivolto a bambini che vivono presso la famiglia di origine, i progetti prevedono il sostegno di case famiglia per bambini orfani (attualmente 15 case famiglia accudiscono in toto i bambini che vi vivono). Sette sono i centri studi dislocati in diverse aree geografiche dove i bambini assistono a lezioni di sostegno per sopperire al debole sistema scolastico indiano e quattro gli asili organizzati in modo da poter offrire un'adeguata preparazione prescolare sia

ai bimbi adottati a distanza che non. Anche lo sport è un mezzo di socializzazione e formazione utilizzato dalla Namastè che offre ai ragazzi indiani l'opportunità di praticare il gioco del calcio e della pallavolo e di ricevere regolari controlli medici. I progetti Namastè si estendono alle madri abbandonate, agli anziani e ai

Convinta che la forma migliore di aiuto sia quella di creare reali presupposti di crescita nei luoghi dove la semplice carità non potrebbe che far "sopravvivere" intere popolazioni, la InFarma ha scelto di finanziare il progetto più giovane della Namastè, quello di



alfabetizzazione telematica. In India, famosa per i suoi progressi nel campo informatico, la richiesta di persone che abbiano conoscenze dei programmi più diffusi è in continuo aumento e molte sono le scuole private che vengono aperte per insegnare ai giovani nozioni più o meno specialistiche. Naturalmente, non tutte le fasce della popolazione Indiana possono permettersi l'accesso a questi istituti, motivo per cui abbiamo dato il via, nel mese di maggio 2009, alla costruzione di un'aula telematica a Vellanad, sede principale dell'associazione, dove sono stati avviati dal primo luglio di questo anno corsi gratuiti tenuti da insegnanti selezionati e rivolti ai bambini dalla quinta classe elementare. Per chiunque volesse contribuire all'attuazione di un progetto Namastè, la InFarma si rende disponibile ad offrire maggiori informazioni o a fare da tramite con l'Associazione stessa.

lebbrosi a cui vengono forniti cibo, vestiti e assistenza sanitaria; quest'ultima viene offerta anche tramite due dispensari medici che forniscono assistenza sanitaria di base alle comunità di Poonthura e Colachel (in Tamil Nadu) e tramite il neonato progetto "Pronto Soccorso", costituito a seguito delle sempre più numerose richieste di tipo medico. Nel villaggio di Vettumadai (Tamil Nadu), colpito dallo tsunami del 2004, Namastè è intervenuta aiutando le 41 famiglie che vi vivono: tutti i bambini e gli anziani del villaggio sono infatti stati adottati, ogni famiglia ha ricevuto in dono una capra ed è stata ricostruita la fabbrica di produzione di corda in fibra di cocco, principale attività economica del villaggio, con macchine più moderne ed efficienti.

Particolarmente qualificanti sono quei progetti che vedono le strutture impegnate nell'offrire ai ragazzi indiani l'opportunità di imparare un mestiere, di produrre un bene in cambio di denaro, concetto scontato nella nostra società ma non del tutto conosciuto nelle zone rurali dell'India. Per questo Namastè ha avviato due laboratori di sartoria per il confezionamento di uniformi scolastiche (obbligatorie in tutte le scuole dell'India), un laboratorio che produce zainetti ed uno per la manifattura di quaderni, destinati sia al consumo "interno" che al mercato locale.



Namastè è il saluto indiano più rispettoso e significa "onore la divinità che è in te". È il nome che più identifica gli scopi ed i principi secondo i quali l'Associazione opera, fondati sul rispetto e sul concreto e reale impegno di fare del bene.



La comunicazione grossista-farmacia

La Server Farm, inaugurata a settembre del 2008 e sita presso il Data Center Telecom di Bologna, è stata uno dei progetti più impegnativi nei quali InFarma si è cimentata negli ultimi anni. È nata con l'ambizione di essere una delle strutture più avanzate in Italia nell'ambito del settore farmaceutico: obiettivo pienamente raggiunto. Intervistiamo Alessandro Bottaioli, responsabile tecnico progetti InFarma che ha visto nascere e crescere il progetto contribuendo in modo determinante al suo successo.



La Server Farm è uno dei progetti più impegnativi su cui la InFarma ha investito negli ultimi tempi. Oltre alla collaudata esperienza che la rende protagonista delle comunicazioni tra più di cento magazzini e circa 7000 farmacie in Italia, che tipo di certificazioni ha ottenuto in questo primo anno di vita?

Abbiamo recentemente richiesto ad una società esterna al nostro gruppo, la Eurolab di Fermo (AP), non solo di certificare la conformità dell'infrastruttura ai requisiti di installazione e imposti da IBM e VMWare, ma anche di valutarne l'adeguatezza alle esigenze dei nostri clienti. I risultati dell'analisi sono stati per noi



A. Bottaioli, responsabile tecnico progetti InFarma

lusinghieri: ogni singolo componente è risultato al *top della categoria* e le risorse a disposizione sono talmente tante da garantire il successo del progetto anche per i prossimi anni.

Oltre all'impegno necessario a strutturare una Server Farm, cosa significa gestirla e mantenerla?

Gestire una server Farm significa garantire la presenza di almeno un tecnico al giorno dedicato alle normali attività di monitoraggio e manutenzione. Attualmente, la nostra infrastruttura si compo-

ne di circa 90 server virtuali la maggior parte dei quali sono basati su sistemi Linux. Le competenze tecniche richieste variano dalle problematiche di sicurezza alla gestione di database relazionali molto complessi. Il personale tecnico InFarma segue periodicamente dei corsi di aggiornamento professionale per garantire il puntuale funzionamento della Server Farm ma anche per saper seguire i processi di evoluzione tecnologica sulla base del quale effettuare le migliori scelte per garantire il business dei nostri clienti.

Consiglierebbe la gestione autonoma di una Server Farm da parte di un'azienda di distribuzione del farmaco?

Absolutamente no. Abbiamo condotto degli studi di fattibilità per alcuni nostri clienti da cui emerge che, per garantire lo stesso livello di servizio offerto grazie all'utilizzo della Server Farm InFarma, sarebbe necessario sostenere dei costi molto più alti senza la garanzia dei risultati ottenibili. In questo scenario, tra l'altro, verrebbe meno uno dei vantaggi che caratterizzano InFarmaClick, cioè la presenza di un unico Public Server centralizzato che indirizza le connessioni delle farmacie liberando i gestionali di queste ultime dall'onere di gestire le credenziali di accesso per ogni grossista.

Il fenomeno InFarmaClick è in continua crescita; la Server Farm risulterà adeguata anche nel corso del tempo?

InFarmaClick è un fenomeno in continua espansione. Ci sono alcune cooperative nostre clienti che hanno collegato su InFarmaClick ormai il 100% dei soci.

è firmata InFarma

Attualmente riceviamo fino a 9000 transazioni l'ora nei momenti di punta, corrispondenti ad una media di 150 ordini ricevuti ed elaborati al minuto! Il tutto impegnando poco più del 25% della potenza elaborativa disponibile. Quindi sì, certamente la Server Farm garantisce anche gli sviluppi futuri inerenti il suo utilizzo.

Quali sono le ragioni del successo InFarmaClick?

Sicuramente la stabilità che abbiamo garantito negli anni a tutti gli operatori coinvolti: le software house, le farmacie e i distributori farmaceutici. Alle software house avevamo promesso la stabilità delle specifiche di comunicazione, senza impe-



Blade Center - Server farm InFarma

gnarli in continui aggiornamenti o rilasci di nuove specifiche. Promessa, questa, che è stata pienamente mantenuta, avendo rilasciato le prime specifiche per l'interfacciamento nel 2005, alle quali è seguito solo un aggiornamento a marzo del 2008. Oramai i tempi sono maturi per un nuovo rilascio che sicuramente avverrà nel corso del primo trimestre del 2010. Alle farmacie avevamo assicurato uno strumento facile da utilizzare e che fosse in grado di dare un reale valore aggiunto nell'operatività quotidiana e, ormai, penso siano pochi i punti vendita in grado di fare a meno di questo servizio. La promessa fatta ai distributori farmaceutici era quella di avere uno strumento per riuscire a comunicare con i loro clienti senza più dimenarsi tra decine di protocolli di comu-

nicazione proprietari, personalizzazioni da richiedere alle software house e altre difficoltà di interfacciamento. Farnaclick adesso è lo standard *de facto* per la comunicazione in farmacia.

Ci sono delle imitazioni di Farnaclick in Italia?

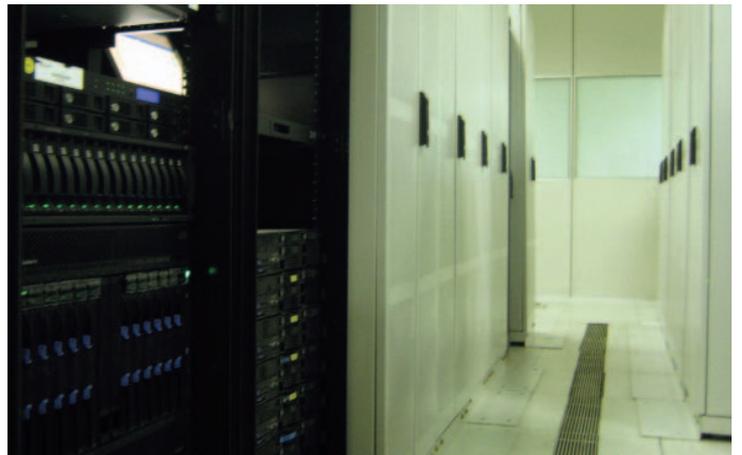
Molte, e la cosa non può che lusingarci, anche se non sempre tali imitazioni sono perfettamente conformi al nostro standard e nessuna di queste ad oggi offre l'intero set di servizi Farnaclick. Non temiamo la concorrenza in questo settore: il protocollo si potrà anche copiare (e noi non abbiamo messo vincoli al riguardo), ma il vero motore di InFarmaClick è DiFarm, il gestionale usato dai distributori farmaceutici. Gli ordini, ad esempio, non vanno solo "ricevuti", ma devono essere evasi in tempi strettissimi, devono essere gestite tutte le problematiche "logistiche" che le deviazioni impongono. Per non parlare delle campagne commerciali, sempre in *cambiamento* che devono essere visualizzate in farmacia in *tempo reale*. InFarmaClick non è un front-end "interfacciato" con il gestionale, ma è perfettamente integrato con esso e, questa integrazione, non può essere garantita da nessun competitor.

Ci sono delle novità in arrivo?

Sì, come accennavo prima stiamo per rilasciare le nuove specifiche del protocollo, con molte novità sia per le farmacie che per i distributori farmaceutici. I nuovi servizi riguarderanno la gestione ottimizzata dei resi, una nuova modalità di deviazione degli ordini che migliorerà ulteriormente la logistica, e la tracciabilità delle fasi di consegna della merce in farmacia... sono molte le novità! Oltre a questo nuovo rilascio, stiamo lavorando ad un innovativo progetto di Disaster Recovery che garantirà ancor più i nostri clienti.

Che si intende per Disaster Recovery?

Per Disaster Recovery si intendono l'insieme di misure tecnologiche che permettono di ripristinare *sistemi, dati e infra-*



Server farm InFarma

strutture necessarie all'erogazione di servizi di business a fronte di gravi emergenze. L'emergenza che InFarmaClick si trova più spesso a dover affrontare è l'isolamento da internet dei distributori farmaceutici che, nonostante spesso abbiano linee xDSL ridondate, si trovano completamente scollegati dalla rete e nell'impossibilità di ricevere ordini dalla nostra server farm. Il nostro servizio di Disaster Recovery permette ai distributori farmaceutici di ricevere gli ordini, anche in queste situazioni, sfruttando l'integrazione con il nostro protocollo alternativo TsGate PRO. Un ulteriore livello di servizio permette di superare anche situazioni limite, come un guasto totale all'interno della server farm, attraverso la duplicazione di tutta l'infrastruttura su un sistema ausiliario.

È una sorta di Backup?

È molto di più. Il backup dei sistemi c'è sempre stato e viene periodicamente testato. Se volessimo fare un paragone "automobilistico" è come se oltre alla ruota di scorta ci portassimo dietro un'altra automobile. È un servizio molto impegnativo per InFarma, sia da un punto di vista tecnico che economico, ma è fondamentale garantire il funzionamento di un servizio come InFarmaClick in ogni situazione.

A quando il lancio sul mercato del nuovo servizio di Disaster Recovery?

Saremo pronti per l'attivazione del nuovo progetto a partire dai primi mesi del 2010. In questo scorcio di anno, InFarma sta valutando presso i propri clienti il grado di interesse al progetto; non ho dubbi sul fatto che l'interesse sarà notevole ed il riscontro dello stesso ci consentirà di effettuare l'importante investimento che il progetto richiede.



Disaster Recovery InFarmaClick. Garanzie senza precedenti

Il servizio di Disaster Recovery sviluppato da InFarma, nasce per aumentare ulteriormente le garanzie ai clienti che investono nei servizi InFarmaClick e per supplire alle carenze di alcuni gestionali di farmacia che non implementano la trasmissione TsGate come backup di quella Farmaclick. Prerequisito fondamentale per il funzionamento del servizio è la presenza del TsGate PRO dal grossista.

Sono stati sviluppati due diversi livelli di servizio di Disaster Recovery e, l'intervento del modulo, è subordinato al verificarsi di una di queste situazioni:

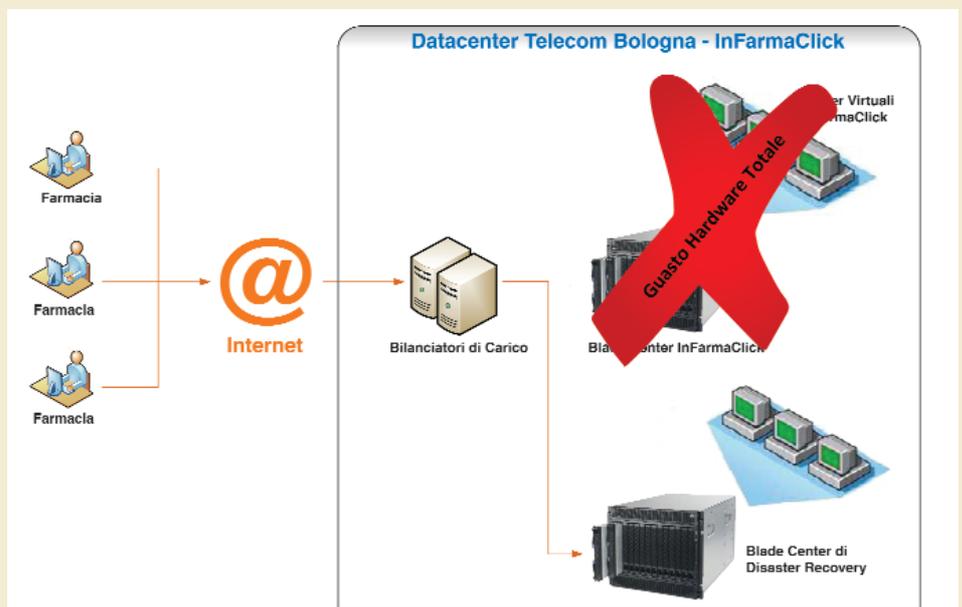
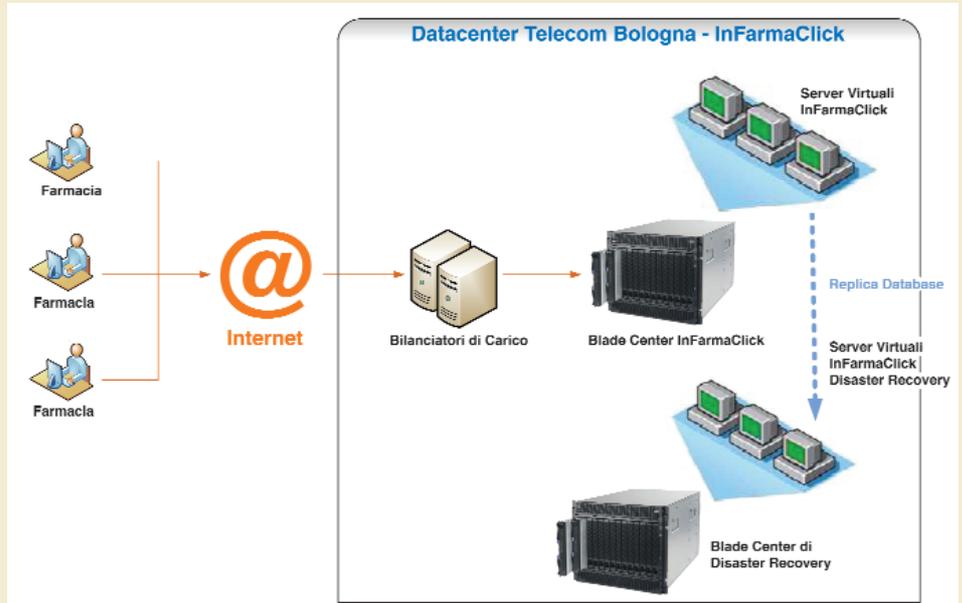
- Interruzione di tutte le linee di collegamento internet del distributore farmaceutico.
- Rottura hardware TOTALE di tutti i server InFarmaClick

Il primo livello del servizio di Disaster Recovery si attiva quando **tutte le linee di collegamento internet del grossista sono fuori uso**. In questo caso, solo i gestionali di farmacia perfettamente compatibili con le specifiche del protocollo InFarmaClick, trasmetterebbero automaticamente l'ordine via modem utilizzando il protocollo di trasmissione TsGate Pro. Il nuovo servizio di Disaster Recovery permette **anche alle farmacie prive di modem e/o senza client TsGate PRO installato e configurato**, di inviare l'ordine via internet.

I server del Disaster Recovery sono in grado di utilizzare automaticamente il motore di elaborazione del TsGate PRO del grossista attivando un link su internet, su linea analogica o digitale (ISDN) o su una connessione UMTS. Tali macchine lavorano come convertitore di protocollo *Farmaclick TsGate* e permettono la ricezione degli ordini indipendentemente dalla configurazione della farmacia: il distributore farmaceutico riceve comunque l'ordine, ma in formato TsGate, mentre la risposta alla farmacia (i mancanti) viene prodotta in formato Farmaclick, **senza quindi richiedere nessun adeguamento del gestionale di farmacia o delle procedure operative del farmacista stesso**.

Nel caso in cui la **connettività internet del grossista sia gestita dalla NETBox PRO di InFarma**, l'attivazione della procedura di Disaster Recovery di primo livello **è automatica e avviene entro 10 minuti** dalla rilevazione del problema. Diversamente, nel caso in cui il grossista utilizzi un proprio firewall, l'attivazione del servizio è demandata all'utente finale che, tramite apposita procedura presente sul TsGate PRO, potrà attivare/disattivare il servizio.

Il secondo livello, **oltre a gestire lo scenario descritto in precedenza**, permette di superare, senza la minima interruzione di servizio, anche eventuali guasti hardware totali della Server Farm, benché si tratti di una situazione altamente improbabile, garantendo un completo *Disaster Recovery*.



Per erogare il servizio di Secondo Livello, InFarma ha duplicato l'intera architettura di elaborazione. Per i clienti che aderiscono al servizio, verranno configurati dei server virtuali identici ai principali non solo come revisione di software e allineamento dei dati, ma anche come potenza elaborativa e spazio disco a disposizione. Nel caso in cui ci sia un guasto hardware totale che impedisca il funzionamento di InFarmaClick, solo le farmacie dotate di gestionali perfettamente compatibili con le specifiche del protocollo sarebbero in grado di riconoscere la situazione d'errore e trasferire le transazioni sul sistema TsGate PRO. Il servizio di Disaster Recovery di secondo

livello interviene in queste situazioni, **superando le limitazioni imposte dai gestionali di farmacia che non implementano il protocollo TsGate o che sono prive di modem, prerequisiti da sempre indicati dalla InFarma come backup dell'intero sistema: le transazioni Farmaclick vengono dirottate, dai bilanciatori di carico, sui server di Disaster Recovery che inizieranno a lavorare al posto dei server guasti**.

Il servizio di Disaster Recovery di Secondo Livello si attiva in automatico, entro 3 minuti, se i server non sono più raggiungibili a causa di un guasto hardware.

Cosa cercano i nostri clienti? Risponde il "marketing esperienziale"

Come insegnano L. Windham e K. Orton, mostri sacri nel mondo del marketing e della consulenza aziendale, "L'anima del nuovo consumatore è un labirinto di emozioni, preferenze, comportamenti, preoccupazioni e fedeltà. Anche sull'anima di questo nuovo consumatore agiscono molte forze, soltanto una qualità resta invariata: il suo potere". Il consumatore dell'epoca postmoderna, sin-

gine. Il punto vendita rappresenta il mezzo di comunicazione più vicino al consumatore, il reale punto di contatto tra cliente e azienda, esercitato innanzitutto a livello fisico e in secondo luogo a livello emotivo. Per distinguersi è necessario fornire al cliente l'opportunità di vivere esperienze nuove, accogliendolo in luoghi familiari ed emotivamente coinvolgenti, spazi relazionali e di "svago" in

conoscere, sperimentare, capire e identificare. In tal senso, il coinvolgere e l'agevolare l'accesso alle informazioni divengono di primaria importanza.

Totem: trasparenza e interazione in farmacia

Tra i numerosi strumenti atti alla realizzazione di quanto brevemente esposto, ve ne raccontiamo uno particolarmente utile alla farmacia moderna, dove il consumatore deve potersi muovere sentendosi a proprio agio, meglio se supportato da mezzi che lo accompagnino durante le attese e lo rendano "indipendente" nell'acquisizione di informazioni come prezzi e campagne commerciali. Si chiama TOTEM la soluzione InFarma atta a rendere trasparenti e facili le informazioni che il cliente deve poter acquisire in maniera autonoma. Totem è un software semplicissimo da utilizzare, completamente touch screen e a disposizione del consumatore finale che, digitando il nome del prodotto, selezionandolo da una lista o scannerizzandolo tramite lettore ottico, può accedere ad importanti informazioni quali prezzo, sconto, offerte ecc. Altra importante funzione consente la lettura della Fidelity Card, strumento di fidelizzazione largamente diffuso ed apprezzato dai farmacisti. Il cliente, scannerizzando la propria Fidelity card, può conoscerne il punteggio acquisito e la data dell'ultimo consolidamento punti. Il software, la cui grafica è stata sviluppata per facilitare tutte le operazioni, consente al farmacista di proiettare comunicazioni di ogni genere alla clientela e di personalizzare l'interfaccia con il nome o il logo della farmacia. Totem, disponibile anche nella versione con immagini che facilitano il riconoscimento e quindi la ricerca di informazioni di un dato prodotto, è interfacciato con L-infa, il nuovo gestionale InFarma, fatto che ne consente una gestione immediata e molto semplice: i dati presentati in Totem sono continuamente aggiornati essendo prelevati direttamente dal gestionale di farmacia. Il prodotto si installa sul server di L-infa e può essere interrogato da qualsiasi stazione grafica collegata alla rete interna.



tetizzato nella frase citata, non si conquista più solo con i reali benefit dei prodotti o un buon rapporto qualità prezzo, ma interpretando "l'individuo" nel senso più ampio del termine. Entra in gioco la sfera emotiva ed irrazionale, quella studiata dal marketing esperienziale le cui strategie mirano a stimolare i sensi cercando di creare i presupposti per rendere il cliente protagonista di una "indimenticabile" esperienza di acquisto. L'aspetto del marketing mix che più si presta all'attuazione di tali strategie è sicuramente quello della distribuzione da cui scaturisce la necessità di trarre il massimo vantaggio possibile dall'enorme potenziale di comunicazione offerto dal punto vendita, considerato sempre più spesso dagli studiosi una fondamentale risorsa strategica di imma-

grado di attirare l'attenzione per la personalità di cui godono. Anche la farmacia entra a pieno titolo nella categoria "retail" in cui lo studio dell'organizzazione degli spazi commerciali sfocia nella "reinvenzione" della funzione dello spazio di vendita tramite la creazione di nuove forme di comunicazione sensoriale e nuove forme di coinvolgimento del consumatore finale. La "shopping experience", come amano chiamarla gli addetti ai lavori, diviene la leva su cui agire: fondamentale la definizione del layout del punto vendita, dove percorsi di circolazione, disposizione delle merci, luci, colori, odori e suoni fanno da protagonisti. Il consumatore acquista un'esperienza, non solo un bene, e durante la sua esperienza di acquisto, deve poter



QlikView, la rivoluzione semplice



L'Ing. Andrea Millefiorini, consulente InFarma esperto di logistica di magazzino e dell'area acquisti della distribuzione farmaceutica, ha negli ultimi anni approfondito le conoscenze nell'ambito della business intelligence diventandone il nuovo punto di riferimento per i nostri clienti. In questa occasione, ci parlerà di uno strumento all'avanguardia, QlikView, spiegandoci ciò che lo differenzia dai sistemi di business intelligence tradizionali.

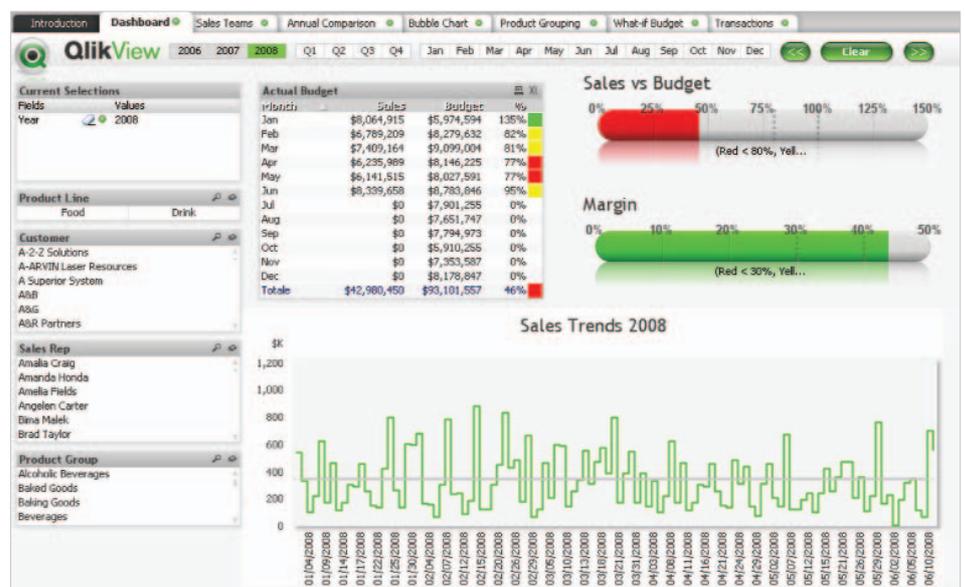
QlikView

La business intelligence è intesa come un insieme di attività di ricerca, accesso e manipolazione del dato al fine di generare informazioni di supporto per i processi decisionali. I sistemi di BI sono quindi intesi come complementari ai sistemi transazionali in quanto ne utilizzano le informazioni relative ai processi operativi.

Nel panorama delle soluzioni di business intelligence che possono soddisfare le esigenze di un'azienda di distribuzione

istantanea ed alla visualizzazione di una grande mole di dati. Inoltre, tali approcci sono da inserire in uno scenario tecnologico in cui la memoria aveva un costo molto elevato ed i processori avevano velocità limitate.

L'utilizzo di sistemi di BI tradizionali comporta la necessità di opportuni software di generazione dei "cubi" i quali, attraverso un'analisi approfondita dei dati, provvedono a calcolare le "misure"



del farmaco, vi sono sistemi fondamentalmente distinti in base al tipo di aggregazione di dati su cui eseguono l'elaborazione richiesta.

Ferma restando la validità delle varie soluzioni per l'ottenimento degli obiettivi proposti, è bene evidenziare come sia sostanzialmente diverso il percorso con cui questi vengono raggiunti.

La business intelligence "tradizionale" si basa su un precalcolo delle misure (cubo OLAP) da utilizzare per aggregare il dato da presentare negli elaborati utilizzati. Ciò è principalmente dovuto alla natura stessa dei database relazionali mirati alla gestione della singola transazione ma inadeguati all'elaborazione

(ad esempio totalizzare i dati relativi alle righe degli ordini di vendita per consolidarne il fatturato secondo raggruppamenti per categoria merceologica, per categoria cliente, per provincia ecc.) al fine di poter poi presentare una serie di elaborati creati sulla base di una consolidata esperienza nella consulenza aziendale. Il reporting generato è "prestabilito" e quindi non necessita di una specifica capacità da parte dell'utente nell'interrogazione e nell'interpretazione dei dati. La predisposizione dei dati, e quindi del tipo di interrogazione da effettuare, se da un lato garantisce risposte anche all'utente meno esperto, dall'altro genera delle limitazioni dal momento in cui si

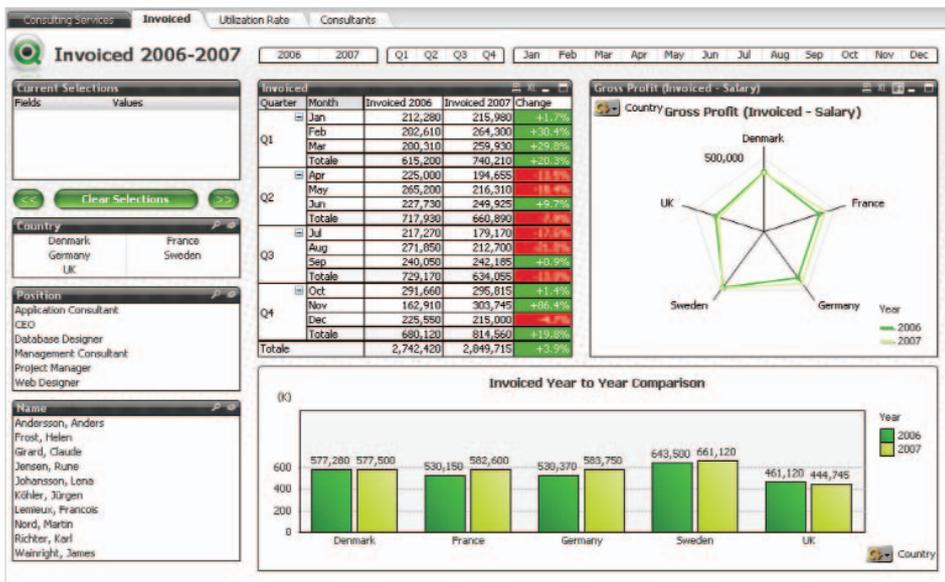
della business intelligence

necessità di una elevata dinamicità.

La modifica di un elaborato comporta, nel migliore dei casi, la necessità di utilizzare competenze esterne all'azienda. Nel caso in cui invece il dato di interesse non è presente nell'aggregazione preparata o nella fase di analisi è stato interpretato in maniera non coerente alle logiche aziendali, è necessaria una modifica dei programmi di interfaccia ed un ri-popolamento del database. Tale approccio comporta, ovviamente, tempi lunghi e costi elevati.

Lo scenario tecnologico è oggi mutato in quanto la memoria è molto meno costosa e i processori sono notevolmente più veloci: la quantità di memoria che un computer può utilizzare passa da 4GB di un processore a 32-bit ai 17 exabyte di un processore a 64-bit (attualmente il mercato offre sistemi con 40, 80, 120 gigabyte).

Una nuova tecnologia, conosciuta come "data in memory", si sta affermando nel mercato delle soluzioni di BI, consentendo l'elaborazione di grandi volumi di dati con interrogazioni e calcoli eseguiti in frazioni di secondo. QlikView è il punto di riferimento nell'utilizzo di tali tecniche di analisi ed è prodotto dalla svedese Qlik Tech, società di consulenza fondata nel 1993 a Lund, uno dei primi poli scientifici al mondo, ideatrice della tecnologia associativa in-memory brevettata. La società vanta, ad oggi, oltre 457.000 utenti in 92 paesi e più di 10.000 clienti che aumentano in media



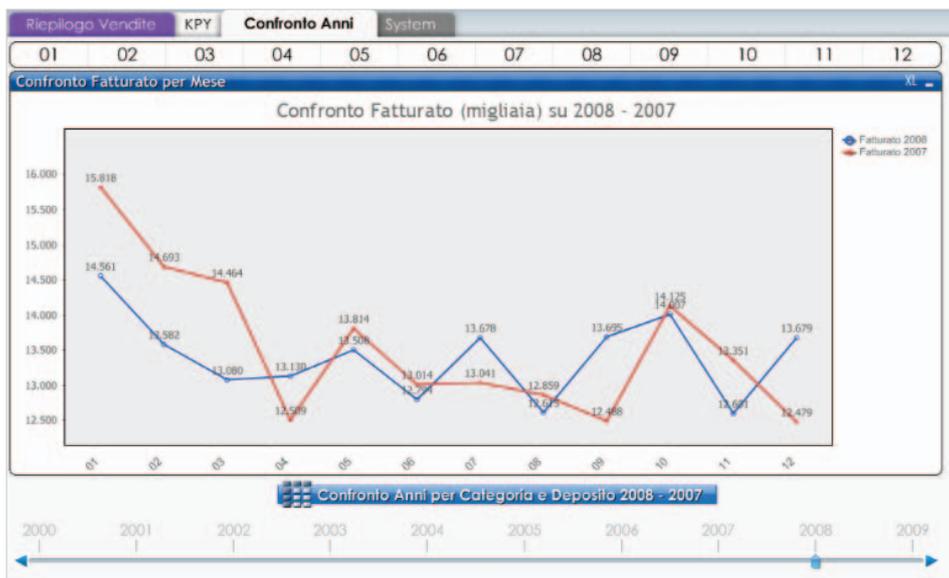
di 14 al giorno.

Grazie alla tecnologia "in memory", l'utente finale, tramite un apprendimento progressivo, può cogliere il vantaggio di non essere vincolato a strutture dati gerarchiche precostituite, modificando dinamicamente le analisi in base alle mutate esigenze. Il consulente Infarma può affiancare il cliente per ciò che concerne la conoscenza del database e nella generazione di documenti sulla base delle esigenze del cliente stesso.

Risulta infatti evidente nell'utilizzo di QlikView che, con una conoscenza del database utilizzato dall'applicativo di gestione aziendale e con una minima conoscenza delle funzionalità dell'interfaccia utente, si giunge in tempi

>>>





Deposito	Deposito 1				Deposito 2				Totale			
	2008	2007	Delta (%)	Delta	2008	2007	Delta (%)	Delta	2008	2007	Delta (%)	Delta
Categoria Cliente	0	0	0		1.891.83	2.668.02	-41.03%		1.891.83	2.668.02	-41.03%	
Cienti SSN e Enti Conv.	0	0	0		1.891.83	2.668.02	-41.03%		1.891.83	2.668.02	-41.03%	
Farmacie non Socie	964.632,01	936.356,84	2,93%		22.292.195,10	22.496.328,74	-0,92%		23.256.827,11	23.432.685,58	-0,76%	
Farmacie non Socie	0	0	0		0,00	3.887.158,67	0		0,00	3.887.158,67	0	
Farmacie Socie	8.135.090,41	7.861.083,22	3,37%		129.496.057,89	127.419.529,07	1,61%		137.633.148,30	135.280.612,29	1,71%	
Parafarmacie	0	0	0		36.561,56	53.010,41	-44,99%		36.561,56	53.010,41	-44,99%	
Totale	9.099.722,42	8.797.440,06	3,32%		151.828.706,38	153.858.694,91	-1,34%		160.928.428,86	162.656.134,97	-1,07%	

rapidi ad elaborazioni atte a supportare i processi decisionali dell'azienda.

Tale tipo di approccio è utilizzabile anche grazie ad una caratteristica saliente, distintiva rispetto alle elaborazioni OLAP tradizionali, che è la velocità di caricamento del dato dal database originario. Per gli applicativi "tradizionali", il caricamento di milioni di record può comportare anche giornate di lavoro. I benchmark con QlikView dimostrano velocità che, a seconda del database utilizzato, arrivano fino a 4 milioni di record al secondo. Sono quindi assicurati caricamenti incrementali con velocità senza precedenti, con riduzione del carico sui database sorgenti e possibilità di refresh dei dati enormemente più frequenti.

L'avvicinamento di InFarma a QlikView è avvenuto durante la fase di ricerca di uno strumento che consentisse

l'analisi rapida di dati relativi alle schede di assistenza, alle transazioni Farmaclick e ai dati connessi al Monitoraggio Sistemi relativamente al nostro parco clienti. In tale contesto, abbiamo contattato la SELDA INFORMATICA, partner storico di QlikView, con cui è stato elaborato il progetto e con cui è nato un accordo. L'elevata dinamicità dei dati e delle problematiche da analizzare unita all'enorme mole di dati, hanno creato i presupposti adatti all'immediato apprezzamento delle caratteristiche di QlikView, su cui è caduta la scelta InFarma. Il raggiungimento in tempi estremamente rapidi degli obiettivi voluti, ci ha indotto a valutare il medesimo strumento per le aziende clienti. L'applicazione in progetti concreti realizzati presso nostri clienti ci sta confermando la correttezza dell'idea di affiancare QlikView a prodotti di business intelligence tradizionali.

Da un punto di vista strettamente tecnico, QlikView è in grado di caricare i dati dalle principali sorgenti dati (driver ODBC ed OLEDB), file di testo e tabelle (file Excel, XML). Sono peraltro incluse, all'interno di un'unica interfaccia, le funzioni necessarie all'estrazione ed alla trasformazione del dato (Extract, Transform, Load; script ETL) nonché autocomposizioni mirate alla creazione di grafici, cruscotti, tabelle con oggetti completamente integrati che rendono la "navigazione" dei dati estremamente facile e funzionale e la presentazione del dato chiara e molto accattivante. La piattaforma consente inoltre la produzione di fogli excel tramite semplice click con mantenimento della formattazione del dato.

I dati caricati in memoria sono compressi tramite un sofisticato algoritmo che consente di ottenere dimensioni che al massimo raggiungono il 10% di quelle originarie. Ciò consente la "portabilità" delle applicazioni generate anche su semplici chiavi USB e l'utilizzo di analisi su comunissimi portatili.

L'inclusione di funzionalità di automazione tramite script in Visual Basic Script o JavaScript consente la creazione di vere e proprie applicazioni. Gli oggetti dell'applicazione QlikView sono altresì utilizzabili da programmi esterni che supportano l'automazione (Visual Basic, C++, etc).

L'applicativo è pensato per un utilizzo distribuito delle analisi elaborate in azienda, quindi, tramite appositi strumenti di publishing, consente di recapitare l'informazione corretta alle figure aziendali che ne devono usufruire con una gestione integrata della riservatezza e degli accessi.

Un ulteriore aspetto rilevante è l'estrema scalabilità dell'investimento in relazione al volume del proprio business che fa di QlikView uno strumento adatto per qualsiasi realtà aziendale, dall'ingrosso al dettaglio, quindi dal distributore farmaceutico alla farmacia. Sono infatti disponibili diverse versioni del prodotto per le diverse competenze professionali presenti in azienda e per il diverso volume di dati da trattare.

Nel prossimo numero, parleremo del case history di una cooperativa di distribuzione farmaceutica, la Safar di Pescara, che utilizza QlikView; inoltre, indagheremo i vari ambiti applicativi del prodotto prendendo in considerazione i vantaggi che potrebbero trarne le farmacie.

La Microsoft sponsor ufficiale della gara nazionale di informatica

Anche per l'anno scolastico 2009/2010, il Ministero dell'Istruzione, Ricerca e Università (Miur) organizza la gara nazionale Mercurio, rivolta a tutti i migliori studenti del quinto anno degli Istituti Tecnici Commerciali indirizzo Programmatori. La gara viene organizzata quest'anno dall'ITC di Macerata in quanto la scorsa edizione è stata vinta da un proprio alunno, Marco Cannuccia, 18 anni di Montecassiano (MC), della classe 5^a N. Certi dell'importanza dell'iniziativa



una consistente e costante adesione e che ha rappresentato e rappresenta per la provincia di Macerata il più grande ente di formazione nel settore informatico;

MACROSOFT
s.r.l.
ORGANIZZAZIONE SVILUPPO ASSISTENZA
SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI



che stimola e premia la creazione di figure professionali sempre più indispensabili nell'attuale mercato e sensibile alla promozione di quanto è legato al territorio, la Microsoft gruppo InFarma sponsorizzerà il concorso che si svolgerà l'1, il 2 e il 3 dicembre presso l'ITC di Macerata.

"Molti sono stati gli eventi che hanno caratterizzato la storia dell'ITC Gentili, nato nel 1864 e considerato "la madre" di tutta l'istruzione tecnica provinciale", racconta il Preside dell'istituto, Prof. Pierfrancesco Castiglioni. "Fino ad oggi, la costante è sempre stata rappresentata da una continua crescita e attenzione all'innovazione; gli indirizzi di studio che si sono susseguiti hanno infatti contribuito a sostenere, nel tempo, lo sviluppo economico del territorio, cooperando al sostegno di un'imprenditoria diffusa e capace di raggiungere i traguardi ragguardevoli che tutti conosciamo".

Nell'anno scolastico 1984/85, è stato istituito, tra i primi in Italia, il corso di **ragioniere programmatore** che vede

mediamente, il 72% degli studenti del triennio sceglie il corso programmatori, percentuale salita nel corrente anno all'80% con circa 400 studenti frequentanti il triennio di ragioniere informatico.

"L'assetto delle discipline del corso ragioniere programmatore", continua il Preside Castiglioni, "offre una formazione importante per l'attuale mercato del lavoro, in relazione alla forte trasformazione imposta al profilo del ragioniere che sempre di più ha necessità di coniugare le proprie competenze con le nuove tecnologie per i processi di gestione contabile, amministrativa e fiscale. Si pensi, ad esempio, ai crescenti adempimenti informatici e telematici richiesti alle aziende ed agli studi professionali da parte dell'amministrazione finanziaria: dichiarazioni fiscali online, bilanci in XML, assunzioni e licenziamenti telematici, EMENS, fatture elettroniche, firma digitale, archiviazione ottica dei documenti ecc."

Per offrire adeguate competenze ai propri alunni, l'ITC si è dotato di laboratori

informatici molto moderni: numerose postazioni in rete (circa 150 computer) consentono un uso quotidiano da parte di tutti gli studenti del computer, l'acquisizione di tecniche di progettazione e programmazione di sistemi per il web e per le aziende, la padronanza degli strumenti informatici e il raggiungimento degli obiettivi di un profilo professionalizzante in termini di conoscenze, competenze e capacità.

Con questo quadro di offerta formativa, l'ITC maceratese ha vinto la scorsa edizione della gara Mercurio svoltasi a Rovigo nel dicembre 2008.

L'ambito risultato, l'ultimo di una serie



Pierfrancesco Castiglioni, Preside ITC Macerata

di riconoscimenti per le attività e i prodotti realizzati dagli studenti, ha premiato anche l'Istituto Gentili che, con i suoi insegnanti, è impegnato sul fronte dell'eccellenza rivolgendosi ai propri allievi una seria preparazione culturale e un'ampia formazione professionale.

Conclude il Prof. Castiglioni "La nostra scuola, in occasione della gara Mercurio, si confronterà con una sessantina di altre realtà provenienti da tutta Italia, dalla Sicilia al Veneto, in un allestimento di prove affrontate da tutti gli studenti in gara e che costituiranno uno scambio didattico e di ricerca di obiettivi comuni per l'arricchimento di un profilo professionale significativo".



In cartellone...

Agenda di libri, film, musica, concerti ed eventi per il tempo libero a cui sarà davvero impossibile dire di no. In questo numero abbiamo scelto per Voi:

News InFarma

Farmacentro Servizi e Logistica adotta la tecnologia vocale per la gestione del magazzino

È prevista per la metà di dicembre l'installazione del software vocale presso il magazzino di Jesi della Farmacentro servizi e logistica. La cooperativa, che utilizza GeO da anni, ha recepito l'importanza di effettuare questo passo ritenuto particolarmente strategico soprattutto in certi settori aziendali. Prima in Italia nel settore farmaceutico, la Farmacentro servizi e logistica è fortemente motivata nell'affrontare quest'esperienza, consapevole di ottenere grandi vantaggi sia in termini puramente prestazionali che di agio nelle attività operative. Il progetto prevede una implementazione a partire dalle fasi di ingresso merci e stoccaggio, passando per il refilling degli scaffali automatici e manuali, fino ad arrivare alle fasi di allestimento. Fondamentale il ruolo giocato dalla InFarma, non solo come fornitore di una tecnologia avanzata già collaudata ed implementata, ma come partner con cui sviluppare un progetto nuovo ed un percorso innovativo, distintivo di una visione lungimirante dell'evoluzione tecnologica.

Sagre, feste e dintorni

L'arte del cioccolato scende in piazza

Da Giovedì 4 a Domenica 7 febbraio 2010

Firenze - Piazza Santa Croce



La suggestiva cornice di Piazza Santa Croce a Firenze diviene teatro di una delle più dolci manifestazioni fiorentine! Ormai giunta alla quinta edizione, la

fiera presenta un programma ricco di eventi, gastronomici, quattro giorni per conoscere e degustare le migliori specialità di cioccolato. Gli espositori sono tutti produttori artigiani provenienti da tutta Italia. In abbinamento troverete vino, birra, latte, caffè, tè e spezie. Insomma un'ottima occasione per passare una piacevole giornata tra dolcezza arte e bellezza.

Mercatino di Natale

Dal 21 Novembre al 24 Dicembre 2009

Bassano del Grappa



Meravigliose idee regalo, decorazioni, prodotti di fine artigianato, prelibatezze enogastronomiche prove-

nienti da molte regioni d'Italia ed un mondo di curiosità tutte da scoprire attendono tutti i visitatori del "Mercatino di Natale" che dal 21 Novembre alla vigilia di Natale animerà le principali piazze cittadine. Gli espositori, in un magico clima fatto di musiche e addobbi luminosi, proporranno i loro prodotti. Orario: aperto tutti i giorni dalle 10.00 alle 19.30, esclusi i Lunedì.

Mostre

"Roma. La pittura di un Impero"

Fino al 17 gennaio 2010

Scuderie del Quirinale

Tel. 06.39967500

Una grande mostra: retrospettiva figurativa romana dal I secolo a.C. al V secolo d.C.; esposte, tra le altre opere che arriva-

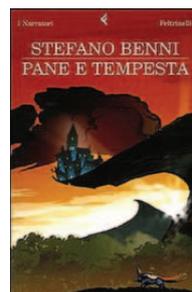
no dai Musei Vaticani e Capitolini, anche opere del Louvre di Parigi, del British Museum di Londra, del Museo Egizio de Il Cairo, ed anche da vari importanti musei archeologici.

Più di 100 opere tra paesaggi e natura morta, ritratti e decorazioni scenografiche, affreschi, ritratti su legno, opere recuperate non solo da abitazioni patrie, ma anche da case e botteghe del popolo; una mostra che permetterà di conoscere la vita che svolgevano gli antichi romani.

Il Segnalibro

Pane e Tempesta

di Stefano Benni, Feltrinelli Editore



Quali sono le ventisette azioni dell'uomo civile? Lo scoprirete a Montelfo, il paese più magico e fantastico del mondo. In un romanzo di sfrenata comicità. Stefano Benni monta un grande circo di creature indimenticabili: il Nonno Stregone, Ispido Manidoro, Trincone Carogna, Sofronia e Rasputin, Archimede detto Archivio, Frida Fon e tanti altri personaggi.

Eventi

Europe

Milano, 26 gennaio '10 - Alcatraz;

Roma, 28 gennaio '10 - Atlantico

Nonantola (MO), 29 gennaio '10 - Vox Club



La leggendaria band scandinava degli Europe torna in concerto live in Italia nel mese di Gennaio 2010 per tre date di concerti. In occasione del Tour 2010, gli Europe

presenteranno live in concerto le canzoni del loro ultimo nuovo album: "Last Look At Eden". Gli Europe saranno in concerto live in Italia con la formazione originale della band: Joey Tempest (voce), John Norum (chitarra), John Leven (basso), Mic Michaeli (tastiere), Ian Haugland (batteria).

InFarmaClick, competere senza ostacoli.



ADAMI DESIGN.IT

Un solo prodotto per superare ogni barriera tecnologica.

InFarmaClick, il kit della comunicazione farmaceutica in un click.

In
farma
INFORMATICA FARMACEUTICA

Il nuovo gestionale InFarma per la Farmacia



L-infa introduce una gestione avanzata della Farmacia creando grandi vantaggi: nuova grafica intuitiva per facilitare l'utilizzo del programma, Business continuity per garantire la continuità del lavoro anche con terminali guasti, confronto contemporaneo ed in tempo reale dei prezzi su tutti i Grossisti, statistiche avanzate... Il nuovo gestionale InFarma dà il via a concetti organizzativi che semplificano e rendono sicure tutte le attività.

www.l-infa.it



LIGURIA PIEMONTE LOMBARDIA
NewLine T 02.903291 F 02.90329236

TOSCANA LAZIO

Saedi T 0775.70691 F 0775.706924

UMBRIA

Studio Andreoni T 335.1380093 F 075.7823664

TRIVENETO

Dotway T 045. 8753098 F 045.4750223

MARCHE ABRUZZO MOLISE

ScInformativa T 0736.848792 F 0736.840168

ABRUZZO

Farmasoft T 085.4716049 F 085.4716049

CAMPANIA

DMinformatica T 0974.837315 F 0974.837315

Farmabit T 0825.682970 F 0825.683901

PUGLIA BASILICATA

ItriaWare T 080. 4837000 F 080.4307287

SICILIA

Pos Data System T 091.328014 F 091.6117276