

Farmaclick

LO STANDARD PER LA COMUNICAZIONE
TRA FARMACIE E DISTRIBUTORI INTERMEDI

L'evoluzione del protocollo e le certificazioni dei gestionali

Alessandro Bottaioli

Responsabile Tecnico Progetti
InFarma

Pieralberto Nati

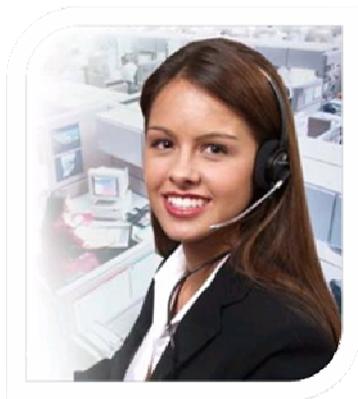
Responsabile progetto FrontEnd
Studiofarma



COSMOFARMA 08 MAGGIO 2010 ORE 14.00 - SALA GINESTRA



COME SIAMO ARRIVATI QUI...



C'era una volta la signorina che rispondeva al telefono ...

...finalmente arrivò la *grande rivoluzione*: il Modem !

Il modem ci ha *portato* ad oltre
20 anni di Comproject.
Pur lento e povero di funzionalità, era uno standard
riconosciuto dal nostro mercato!



Farmaclick

LO STANDARD PER LA COMUNICAZIONE
TRA FARMACIE E DISTRIBUTORI INTERMEDI

CHE FORTUNA... C'E' INTERNET !



Io uso l'FTP con il
protocollo XX



Troppo complesso
metti in farmacia il
mio client !



Con internet
sarà tutto più facile !



No, io il protocollo XX
non lo uso. Ho il mio
YY sempre su FTP !



...retrogradi!
Io uso i WebServices
con il protocollo XZ



WebServices Sì, ma
con il protocollo ZZ !

FarmaclickLO STANDARD PER LA COMUNICAZIONE
TRA FARMACIE E DISTRIBUTORI INTERMEDI

FARMACLICK, LO STANDARD “DE FACTO” NELLA COMUNICAZIONE IN FARMACIA



Nel 2005 InFarma presenta sul mercato un protocollo di comunicazione nuovo, completo e tecnologicamente all'avanguardia: Farmaclick. Prima di offrirlo ai suoi clienti grossisti, InFarma lo presenta alle principali software house di farmacia presenti sul territorio nazionale. L'obiettivo è quello di creare uno standard di comunicazione nel mercato farmaceutico.

Farmaclick diviene rapidamente il protocollo di comunicazione utilizzato dal maggior numero di grossisti farmaceutici in Italia.

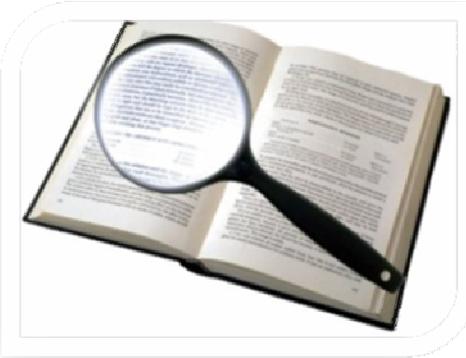


Nel 2007 Studiofarma implementa il protocollo Farmaclick sui propri prodotti: Wingsfar (gestionale per farmacie) e FrontEnd2 (piattaforma di comunicazione tra D.I. e farmacie).



Nel tempo, altre importanti software house hanno preso come riferimento le specifiche Farmaclick nell'implementazione dei loro sistemi di comunicazione.

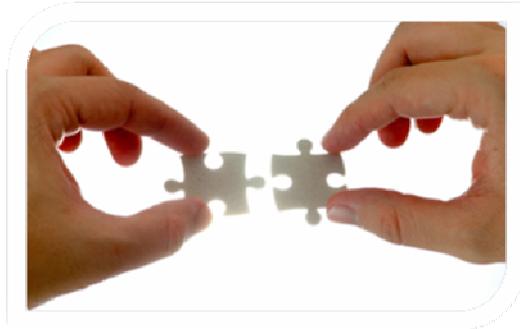




Per una corretta interpretazione del *fenomeno Farmaclick* è fondamentale chiarire alcuni concetti dei quali andremo a parlare:

- ▶ Integrazione / Interfacciamento
- ▶ Scelte architettoniche: ServerFarm / Installazione locale
- ▶ Standard e mantenimento dello stesso

INTEGRAZIONE



Un prodotto nasce integrato quando rispetta la stessa piattaforma progettuale degli altri sistemi aziendali, condividendone il database, i processi e le logiche di utilizzo.

Il dato è presente una sola volta, a garanzia di:

- ▶ Ottimizzazione dello spazio
- ▶ Ottimizzazione del tempo
- ▶ Minori costi
- ▶ Annullamento delle possibilità di errore.

Il non dover duplicare le logiche applicative implica il non dover interpretare, ma semplicemente pubblicare le informazioni.

Il gestore dei prodotti è lo stesso e la manutenzione, nonché l'implementazione degli stessi, sono sempre coerenti e contemporanei.

INTERFACCIAMENTO



Un'interfaccia consente di mettere in comunicazione tra di loro sistemi eterogenei che altrimenti non potrebbero comunicare

Un SW interfacciato esonera i sistemi centrali dalle problematiche di comunicazione.

Un sistema dedicato alla comunicazione consente di ottimizzare le funzionalità specializzate nello scambio di dati e documenti.

L'evoluzione delle funzionalità di comunicazione realizzate sul sistema di interfacciamento non pesano sul sistema centrale.

L'utilizzo è indipendente dal sistema gestionale del Distributore Intermedio

SERVER FARM



La gestione delle infrastrutture hardware e software di comunicazione della propria azienda vengono completamente demandate a personale esterno, specializzato, che avrà l'onere di garantire la continuità e le prestazioni del servizio.

Il servizio è on demand: le risorse vengono allocate dinamicamente al variare delle esigenze, senza la necessità di pianificare preventivamente il loro dimensionamento/acquisto.

La propria installazione Farmaclick è parte di un network di aziende: si è sempre visibili, anche quando l'utente finale non lo richiede esplicitamente, si è sempre un termine di confronto.

INSTALLAZIONE LOCALE



La scelta di installare in locale i sistemi di comunicazione deve prevedere anche una propria infrastruttura per la sua manutenzione e per la sua implementazione, sia dal punto di vista hardware che software.

L'installazione in house risulta quindi un nodo Farmaclick autosufficiente.

La farmacia deve volere esplicitamente il contatto, eventuali confronti con altri competitor sono a carico del gestionale di farmacia.

LO STANDARD E IL MANTENIMENTO DELLO STESSO

Le software house
devono implementare e
seguire le evoluzioni di
un unico protocollo di
comunicazione.

Farmaclick

Le farmacie “finalmente” non
devono più preoccuparsi di
“come” parla *quel*
determinato grossista.
La modalità di collegamento
e i dati ricevuti sono sempre
gli stessi !!!

Il grossista farmaceutico ha la certezza che
tutti i servizi che offre alle farmacie sono
immediatamente fruibili senza la necessità
di richiedere implementazioni alle software
house di riferimento.

PERCHE' UNA NUOVA VERSIONE DI FARMACCLICK ?

Lo standard deve evolversi per continuare a rispondere alle esigenze del mercato, restando condiviso e accettato da chi ha investito in esso.

Le specifiche di Farmaclick, rilasciate nel 2005 e aggiornate nel 2008, assolvono a gran parte delle esigenze delle farmacie e grossisti farmaceutici italiani.

I tempi sono però maturi per presentare sul mercato nuovi servizi:

Gestione Deviazioni Evolute

Gestione automatizzata Resi & Reclami

Servizi specifici per le catene di farmacie:

Prezzo consigliato

Circuiti personalizzati di Fidelity Card

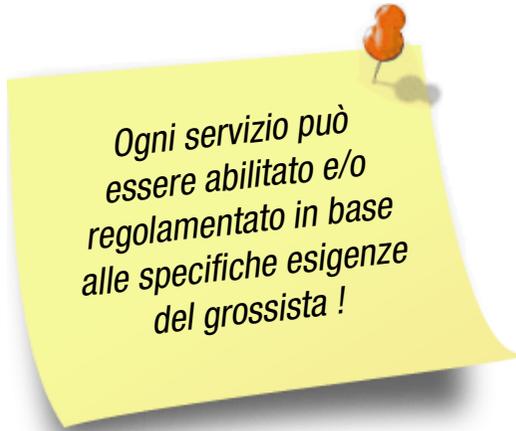
Servizi di Business Intelligence

Servizi per la dematerializzazione dei documenti

Sono state apportate migliorie anche ai servizi già esistenti:

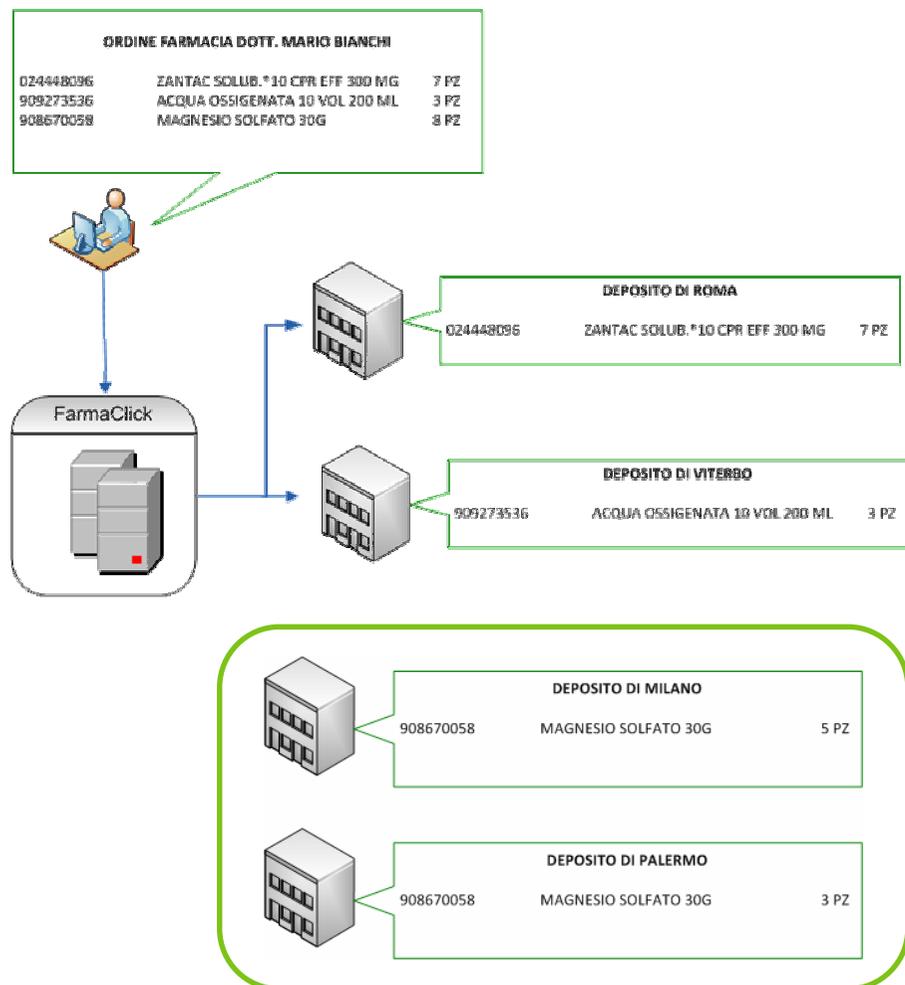
Login - Ordine – Richiesta Disponibilità – Richiesta Listino – Richiesta Documenti

Richiesta Offerte Preconfezionate, ecc...



Ogni servizio può essere abilitato e/o regolamentato in base alle specifiche esigenze del grossista !

GESTIONE EVOLUTA DELLE DEVIAZIONI



Nei depositi “vicini” alla farmacia non riesco a reperire il *Magnesio Solfato*, devo darlo come mancante !!!

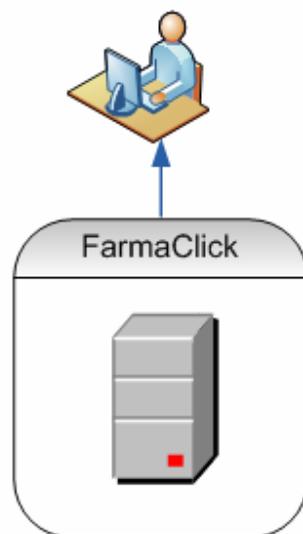
Il prodotto è presente su altri depositi dello stesso gruppo che, però, normalmente non servono la farmacia.

Come avviso il mio cliente ?

GESTIONE EVOLUTA DELLE DEVIAZIONI

RICEZIONE MANCANTI FARMACIA DOTT. MARIO BIANCHI

024448096	ZANTAC SOLUB.*10 CPR EFF 300 MG	7 PZ	Consegna ROMA
909273536	ACQUA OSSIGENATA 10 VOL 200 ML	3 PZ	Consegna VITERBO
908670058	MAGNESIO SOLFATO 30G	8 PZ	MANCANTE
	Disponibili	5 PZ a Milano con consegna in 24 H	Codice Disponibilità Differita MI65897456
		3 PZ a Palermo con consegna in 48 H	Codice Disponibilità differita PA00056873



Il nuovo servizio di ordine FarmaClick permette di gestire la *Disponibilità Differita* :

se un prodotto è mancante con il normale giro delle deviazioni, ma disponibile presso altri depositi del gruppo, posso inviare l'informazione alla farmacia, specificando tempi e modalità di consegna.

Sarà il farmacista a decidere se accettare o meno la consegna di quei particolari prodotti in base al suo rapporto di fidelizzazione con il grossista e/o alla effettiva urgenza di reperimento della merce.

GESTIONE AUTOMATIZZATA RESI & RECLAMI

La gestione dei resi ha un costo molto elevato per tutti i grossisti farmaceutici.

La difficoltà maggiore per il grossista consiste nel *soddisfare le aspettative del cliente*, contenendo comunque i costi di gestione.

Per la farmacia la difficoltà nasce nel *capire* come gestire in modo efficiente le pratiche di reso con i vari grossisti.

Spesso i prodotti resi dalla farmacia *stazionano* presso il magazzino resi per molti giorni in attesa di essere visionati dal personale addetto e, eventualmente, reinseriti nel normale ciclo di vendita.

Una confezione danneggiata rischia di rendere invendibile anche altri prodotti !



Tutto questo genera costi elevati per il grossista e ritardi nei tempi di rimborso per la farmacia.

GESTIONE AUTOMATIZZATA RESI & RECLAMI

Farmaclick mette a disposizione dei nuovi servizi per automatizzare e tracciare tutte le fasi di gestione dei resi, riducendo i costi per il grossista e, conseguentemente, i tempi di rimborso per il farmacista.

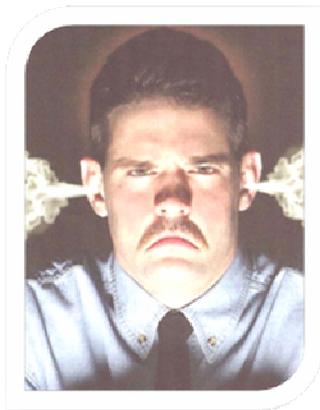


1. La farmacia, tramite Farmaclick, invia una “*richiesta di reso*” al grossista.
2. Il grossista valuta la richiesta della farmacia e formula immediatamente una proposta di rimborso secondo dei parametri pre-impostati.
3. Se il farmacista accetta la proposta di rimborso ottiene un numero di RMA da utilizzare per il reso.
4. Il grossista invia in farmacia il corriere per il ritiro della merce. Se sono presenti dei colli frigo, dei prodotti con confezioni deteriorate o comunque dei colli da gestire “diversamente” il corriere porterà gli appositi contenitori.
5. L’ufficio resi lavora molto più velocemente perché sa già cosa doveva essere reso dalla farmacia e i costi dell’operazione. La merce può essere stipata in magazzino facilmente grazie alla *differenziazione* effettuata in fase di ritiro.

UNA PROCEDURA STANDARD ED EFFICIENTE PER LA GESTIONE DEI RESI

GESTIONE AUTOMATIZZATA RESI & RECLAMI

Non è un reso... ma un RECLAMO !



- Il prodotto XXX non era nella cassa
- Il corriere è arrivato in ritardo
- Il rappresentante mi aveva promesso un extra sconto che non ho trovato in fattura.

Per tutte quelle problematiche che normalmente possono essere risolte solo tramite telefonata, Farmaclick propone una nuova procedura di gestione dei reclami integrata con il sistema CRM del grossista.

Tramite Farmaclick ogni *Reclamo* produrrà un Ticket che potrà essere seguito in tutte le fasi di gestione sul CRM.

GESTIONE PRODOTTI PER AUTOMATICO IN FARMACIA



E' sempre più diffuso l'utilizzo dei Robot in farmacia.

Il gestionale di farmacia sa esattamente quali prodotti sono presenti nell'automatico e, conseguentemente, le giacenze da reintegrare.

Se il flag "presente su automatico" viene correttamente settato sui prodotti ordinati, Farmaclick farà arrivare in farmacia la merce già divisa per l'automatico e per gli scaffali della farmacia.

Ovviamente eventuali *unioni ordini* tengono in considerazione questo parametro.

TRACCIABILITA' FASI CONSEGNA MERCE



I nuovi servizi Farmaclick pongono l'accento sulla tracciabilità delle fasi di consegna della merce, fornendo al farmacista tutti gli strumenti per *localizzare e controllare* la propria merce a partire dalle prime fasi di allestimento della stessa.

La farmacia può sapere esattamente quante casse verranno consegnate e quali prodotti sono presenti in ogni cassa già prima della consegna !



Il corriere è dotato di palmare con modulo GPS e connettività UMTS. La sua posizione è costantemente monitorata e interrogabile tramite Farmaclick



Viene certificata l'avvenuta consegna della merce in farmacia, i colli e i documenti effettivamente consegnati.



CATENE DI FARMACIE



L'esigenza di gestire in modo efficiente le *catene di farmacie* è sempre più sentita, non solo tra le cooperative.

Farmaclick mette a disposizione i servizi base per poter gestire in modo efficiente queste realtà:

- Servizi di Fidelity CARD con possibilità, per il grossista, di creare circuiti multipli
- Gestione del prezzo consigliato
- Spazi pubblicitari in farmacia gestiti “centralmente”

Dove c'è scambio dati... è fondamentale creare uno standard !

VERSO LA BUSINESS INTELLIGENCE



Farmaclick, fino ad ora, si è limitato alla comunicazione Farmacia – Grossista. Sono nati nel tempo numerosi protocolli per gestire la comunicazione tra farmacie o tra farmacie/grossisti e società di rilevazione statistiche.

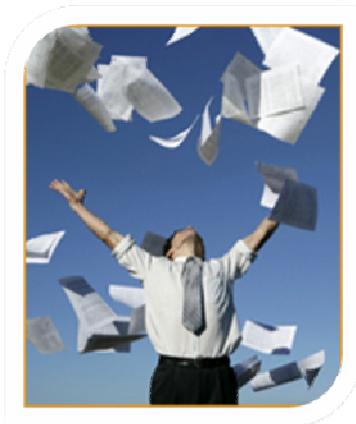
Ancora una volta tanti protocolli “simili” ma mai un’unica modalità di comunicazione anche se i dati da trasferire sono sempre gli stessi !!!!

Farmaclick si propone come la piattaforma per costruire servizi di “Business Intelligence” perché è un protocollo sicuro, non proprietario, conosciuto e implementato sia lato farmacia che lato grossista.

Il prossimo obiettivo di Farmaclick sarà quello di creare dei servizi standard per la comunicazione di flussi di sell-in/sell-out.

Mettiamo subito un po’ di “Intelligence” in un mercato in fervente espansione!

DEMATERIALIZZAZIONE DEI DOCUMENTI



Supportare
l'integrazione e la dematerializzazione
dei processi di gestione
tra Distributori Intermedi e Farmacie
con la massima libertà di scelta

LA CERTIFICAZIONE FARMAClick



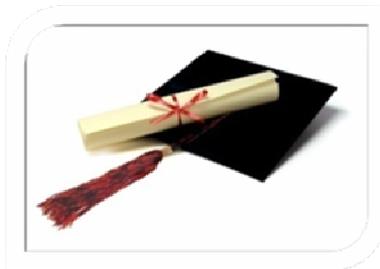
Farmaclick è un protocollo di comunicazione molto potente, ma deve essere correttamente implementato per poter offrire alle farmacie e ai grossisti il valore atteso.

Le software house sono state gratuitamente supportate durante le fasi di implementazione del protocollo, senza mai entrare nel merito di “COME” un determinato servizio è stato usato all’interno dei gestionali.

E’ sempre più sentita la necessità di regolamentare l’utilizzo di Farmaclick: servizi richiamati in background centinaia di volte al giorno, informazioni importanti non visualizzate sui gestionali, “fraitendimenti” sul significato di alcuni campi...

Il mercato pretende chiarezza e uniformità di comportamento!

LA CERTIFICAZIONE FARMACLICK



Contemporaneamente alla diffusione delle nuove specifiche Farmaclick nascerà un comitato di certificazione dei gestionali di farmacia.

Chi farà parte del comitato ?

Il comitato è aperto alle software house di rilevanza sul territorio nazionale, ai grossisti farmaceutici e a rappresentanze di gruppi di farmacie.

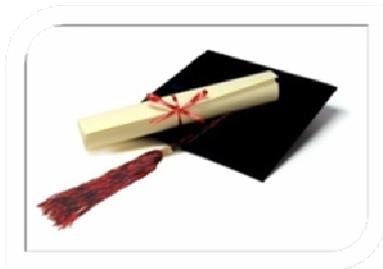
Quanto costerà certificarsi ?

La certificazione è completamente gratuita e darà diritto all'assistenza tecnica sulle nuove specifiche Farmaclick.

Quali sono le regole per la certificazione ?

Le regole verranno decise dal comitato e prevederanno l'implementazione dei servizi principali di Farmaclick. Particolare attenzione verrà posta a "come" richiamare un servizio e "quando" richiamarlo.

LA CERTIFICAZIONE FARMACLICK



Sono una software house, perché certificarmi ?

La certificazione non è richiesta né da InFarma, né da Studiofarma, ma dal mercato. InFarma e Studiofarma si sono fatte portavoce di una esigenza: regolamentare l'utilizzo di un servizio al fine di ridurre i costi per i grossisti e aumentare il servizio per le farmacie. Sarà il mercato a richiedere alle software house la certificazione.

Come riconoscere un software certificato ?

Alle software house certificate verrà rilasciato un "logo" che potrà essere visualizzato sui programmi e una password che permetterà ai server Farmaclick di riconoscere i gestionali certificati, evidenziando le transazioni ricevute da questi software sugli archivi dei grossisti.





L'ONERE E L'IMPEGNO PER IL MANTENIMENTO DELLO STANDARD.

E' fondamentale per il mercato che lo standard rimanga tale, evitando personalizzazioni che danneggerebbero tutti, arrecando inutili costi senza dare il valore aggiunto atteso.

E' auspicabile che i D.I. che oggi adottano soluzioni diverse da Farmaclick, inizino a vedere in questo protocollo una opportunità di business da cogliere nel più breve tempo possibile.



La presentazione e le nuove specifiche Farmaclick saranno pubblicate sul sito www.farmaclick.it

Grazie per l'attenzione e vi aspettiamo nei nostri stand per eventuali approfondimenti !



Padiglione 14 – Stand A20/B19



Padiglione 14 – Stand B46/C41



COSMOFARMA - ROMA 08 MAGGIO 2010

