

# Ouvrez-vous à l'avenir.

Le secteur de la pharmacie de ville et les habitudes de consommation sont en constante évolution.

L'avenir de nos pharmacies ne repose pas uniquement sur des investissements, mais aussi, sur de nouvelles approches commerciales patients centrés.

C'est pourquoi nous avons introduit le concept  
**Open pharmacy.**



# Open pharmacy

## – Table des matières

### Qui sommes-nous ?

Faits et chiffres à propos de Swisslog Healthcare \_\_\_\_\_ 4

### Les tendances influençant la modernisation des pharmacies

La digitalisation, l'automatisation et les habitudes de consommation influencent l'évolution de la pharmacie \_6

### Aperçu des études de marché

Discussion ouverte avec Patrick Koch \_\_\_\_\_ 8

### Open pharmacy

Conception d'une plateforme intégrée ouvrant plus de services consacrés aux patients \_\_\_\_\_ 12

### Les technologies au service du concept Open pharmacy

Notre plateforme de service \_\_\_\_\_ 16

Aperçu de nos principales solutions d'automatisation \_\_\_\_\_ 18





Dans plus  
de 800  
pharmacies  
partout en  
Europe, il n'y  
a pas que de  
l'automatisation.

## Qui sommes-nous ?

### Faits et chiffres

- Société multinationale leader dans l'automatisation des pharmacies et des transports de produits auprès des pharmacies hospitalières et d'officine
- Membre du groupe KUKA, l'un des plus grands fournisseurs de solutions d'automatisation avec plus de 14 000 employés, étant également l'inventeur du concept de Smart Factory dans le cadre de l'industrie 4.0
- Plus de 3 000 installations dans le monde et plus de 800 dans les pharmacies en Europe

### Nos solutions

- Robots d'automatisation en pharmacies dédiés aux produits à rotation lente, moyenne et rapide
- Solutions de transport complètement intégrées pour une délocalisation plus aisée du stock de votre pharmacie
- Solution logicielle « cloud » pour la simplification des flux de travail dans les points de vente et des processus d'achat
- Rayons virtuels et distribution 24h/24, 7j/7 pour un service client rapide

Depuis des décennies, nos solutions continuent de révolutionner la façon dont les hôpitaux et les pharmacies sont organisés, améliorant autant l'efficacité de leurs opérations que la qualité des traitements qu'ils dispensent à leurs patients. Nos solutions créent de la valeur pour nos clients en fluidifiant et automatisant les transports et la logistique au sein des institutions, et en réduisant le temps consacré aux tâches routinières et répétitives.

Entreprise leader à l'échelle mondiale, Swisslog Healthcare possède une solide expérience de l'automatisation dans le domaine de la santé. Nous utilisons nos connaissances pour développer des solutions qui répondent parfaitement aux besoins des pharmacies et nous mettons ces technologies novatrices au service de l'amélioration de la dispensation des traitements aux patients. Ainsi, nous sommes très fiers de nous associer à plus de 800 pharmacies en Europe, notamment en France et en Italie, qui ont choisi de nous faire confiance en adoptant nos solutions d'automatisation.

En 2016, l'acquisition de la société Tecnilab et l'intégration de ses équipes nous a permis de développer nos compétences en pharmacie d'officine. Notre centre technologique de Cuneo compte plus de 80 employés au service de nos clients pharmaciens ainsi que les équipes de Recherche et Développement. Ce site intègre également les activités de production des robots ainsi que notre centre d'exposition.

Le développement croissant du marché de l'automatisation des pharmacies a mené à la création, en 2019, d'une division dédiée aux officines. Les pharmacies modernes connaissent une transformation profonde de leurs modèles économiques, notamment avec le développement de nouveaux services de santé et bien-être. Nous sommes convaincus que la « pharmacie du futur » reposera sur l'automatisation enrichie de logiciels métiers intelligents permettant de nouveaux modes de consommation. C'est pourquoi nous avons développé le concept **Open pharmacy**.

Ce concept vise l'intégration harmonieuse de différents éléments autrefois indépendants les uns des autres pour permettre de fluidifier la circulation des clients tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de votre pharmacie en organisant les flux de données et les flux de médicaments. Le concept Open pharmacy s'appuie sur nos solutions d'automatisation les plus avancées, mais il intègre également des modules développés par nos partenaires. Notre objectif est de développer une plateforme ouverte à laquelle d'autres entreprises du secteur peuvent participer et contribuer.





# Les tendances influençant la modernisation des pharmacies

## La pharmacie en quête d'une expérience client digitale

La digitalisation ne modifie pas seulement les comportements et les attentes des patients mais également celles des pharmaciens. Chacun d'entre nous est désormais habitué à utiliser des services rapides et simples d'usage. Amazon, Uber, AirBnB ou encore Booking.com sont devenus les nouveaux standards de « l'expérience client ». Dans les pharmacies en revanche, l'environnement de travail est resté bien souvent complexe et manuel, basé sur des équipements et des logiciels faiblement intégrés ou ne partageant pas les informations nécessaires de manière fluide et automatique. Cela entraîne des tâches redondantes et



répétitives, génératrices d'erreurs évitables et de coûts supplémentaires.

Les éditeurs de logiciels les plus en pointe développent de nouvelles solutions, plus conviviales et mieux intégrées, qui permettent notamment de consulter et de partager les données en temps réel depuis n'importe quel point du globe. Ces nouveaux logiciels métiers accélèrent les interactions au point de vente grâce à leur interface tactile, et libèrent le pharmacien de son comptoir via l'utilisation d'appareils mobiles plutôt que d'ordinateurs fixes. Les statistiques de ventes, la rentabilité et la gestion des stocks de médicaments peuvent être surveillée en permanence, même en dehors de la pharmacie ; l'impact des promotions commerciales et les réapprovisionnements peuvent être ajustés en temps réel. Nous travaillons actuellement avec notre partenaire Pharmony au développement d'un logiciel métier en mode service « cloud ». Cette technologie innovante pour le monde de la pharmacie d'officine offre de nombreux avantages, comme un paiement à l'abonnement, une mise en service immédiate, et l'assurance de toujours utiliser la dernière mise à jour !

## L'automatisation du stockage et de la dispensation des médicaments s'impose désormais dans les pharmacies

Il y a quelques années, seules les pharmacies avec une activité importante envisageaient d'automatiser le stockage des médicaments. Aujourd'hui, une large gamme de systèmes automatisés est disponible et couvre un large spectre de besoins et de budget. Il est démontré que cet investissement est amorti rapidement. Néanmoins, cela peut représenter un obstacle pour certaines pharmacies. C'est pourquoi de nouveaux modèles de financement sont en cours de développement, comme l'abonnement à un service ou un paiement à l'usage basé par exemple sur le nombre de boîtes délivrées par le robot.

## Ouvrez-vous. Aux personnes.

« Ma santé est fondamentale pour que je puisse profiter pleinement de ma vie. Et je la confie à des experts en qui je peux avoir confiance. »

– Chloé, 78

## Clients pressés ou clients en demande de conseils personnalisés. A la pharmacie de s'adapter.

De nombreux consommateurs souhaitent aujourd'hui retrouver en pharmacies les caractéristiques typiques de l'expérience d'achat en ligne. Facilité d'utilisation, identification rapide des produits et autonomie de l'acte d'achat sont autant d'éléments qui séduisent les consommateurs « pressés ». En parallèle, une proportion croissante de clients sont en demande de conseils personnalisés sur leur santé et leur bien-être. Ils consultent de plus en plus leur pharmacien en alternative à leur médecin de famille ou à une visite aux urgences de l'hôpital.

En effet, on remarque que les attentes des clients sont différentes en fonction de leur situation du moment. Les pharmacies doivent donc veiller à répondre de

manière appropriée en fonction des caractéristiques comportementales et situationnelles de chaque client.

Les zones urbaines voient apparaître un nombre croissant de pharmacies adoptant une spécialisation. Ainsi, certaines se concentrent sur la vente de produits de parapharmacie et de bien-être, comme dans le commerce en ligne, et d'autres se spécialisent fortement dans le conseil personnalisé et les services médicaux. Dans les régions rurales qui ne permettent pas une diversification aussi nette, les pharmacies sont à la recherche de nouveaux modèles capables de trouver le bon équilibre entre ces deux modèles.



«Le concept **Open pharmacy** améliore l'efficacité des opérations de la pharmacie, et permet surtout au pharmacien de se concentrer sur la manière dont les clients sont servis et conseillés. »

Patrick Koch est en charge de la division Pharmacies de Swisslog Healthcare. Il a récemment dirigé une étude approfondie des évolutions du secteur et consulté de nombreux pharmacien(ne)s et experts du secteur pour mieux analyser les défis du marché.

Il est persuadé que la pharmacie du futur ne fonctionnera pas avec des solutions et des dispositifs indépendants, mais plutôt avec des plateformes intégrées qui libèreront du temps au pharmacien pour lui permettre d'apporter son expertise auprès de ses patients.





— PATRICK KOCH

## « La clé, c'est de mettre la compétence devant le comptoir. »

**Dans un marché des pharmacies très concurrentiel et en pleine mutation, attendre n'est pas la solution. Il faut avoir le courage de bouleverser ce qui est bien connu.**

Par Julia Kahraman

**Vous avez développé le concept « Open pharmacy ». Comment en êtes-vous arrivé à adopter cette approche holistique bien que votre entreprise soit spécialisée dans l'automatisation de la pharmacie ?**

— C'est une bonne question. Notre première approche s'est basée sur des échanges avec un panel de clients ; certains se réjouissaient de l'amélioration des résultats de leurs pharmacies avec la mise en place de l'automatisation, mais constataient que leurs clients attendaient plus, notamment plus de proximité. J'ai trouvé cela extrêmement stimulant. Le temps dont le pharmacien dispose pour l'écoute et le conseil est bien sûr un facteur qui impacte directement cette proximité. Et l'automatisation de la gestion des stocks est la manière traditionnelle de libérer du temps « pharmacien » pour le consacrer au conseil « patients ». Mais nous avons constaté que cela n'était pas suffisant !

**Vous dites que la gestion automatisée du stockage des médicaments ne suffit pas à elle seule à libérer le temps nécessaire aux conseils « patients », mais que faire d'autre ?**

— En fait, à vrai dire, nous avons regardé le problème sous l'angle opposé. Nous avons commencé à nous mettre dans la peau du client de la pharmacie et à nous poser des questions : Pourquoi les gens se rendent-ils à la pharmacie ? Certains viennent pour se procurer un médicament rapidement. Ils ne veulent pas de conseils, juste se fournir un médicament habituel sans attendre, pour un usage immédiat. Pour ces clients pressés, les pharmacies sont en concurrence croissante avec les détaillants en ligne ; elles ont pourtant l'avantage de ne pas avoir de délais de livraison. Il leur faut donc avant tout garantir à ces personnes un service rapide et la disponibilité de leurs médicaments. Une autre catégorie de clients est à la recherche d'une confirmation : ils se sont déjà renseignés sur leurs symptômes et les traitements possibles, et cherchent un expert pour confirmer leurs choix. Le troisième groupe de clients recherche des conseils en matière de santé et de bien-être, voire même des services médicaux, telle la vaccination, et préfèrent s'adresser à leur pharmacien habituel plutôt qu'un médecin difficilement disponible. Ces personnes peuvent demander des conseils pour elles-mêmes ainsi que pour leurs proches, comme les enfants ou les parents. Ces consultations sont généralement plus longues et nécessitent un haut niveau de compétence professionnelle et de confiance personnelle, éventuellement un espace protégé aussi, car l'on aborde des questions sensibles et l'on dispense même des traitements médicaux.



**La décentralisation des activités n'étant pas directement liées aux patients est essentielle pour mieux exploiter l'espace. »**

**Quelles leçons en tirez-vous pour les pharmacies ?**

— L'automatisation de la gestion du stock libère du temps, mais répondre à ces attentes demande aussi de l'espace. Jusqu'à aujourd'hui, les pharmacies répondent d'une façon univoque, servant les clients, qu'ils soient pressés ou à la recherche de conseils, derrière leur comptoir. Je suis convaincu qu'il faut repenser cette approche. Nous avons donc travaillé sur un concept permettant de différencier le service aux clients selon leur situation personnelle. Cela implique aussi d'adapter l'organisation de l'espace de la pharmacie, pour mettre en place une « fast lane » ou un comptoir de vente rapide du type « click & collect » par exemple, ou d'aménager des espaces privatifs, séparés au sein de la pharmacie. Par exemple, parleriez-vous de maladies sensibles devant les autres clients ?

**Vous préconisez donc que les pharmacies sectorisent leurs services : des guichets pour récupérer les médicaments, des zones de consultation et même des pièces dédiées aux conversations privées ou aux traitements médicaux ? Comment cela peut-il se traduire dans la réalité, même avec un espace limité ?**

— Oui, c'est exact. Je vais même plus loin et je pose une autre question : pourquoi cachons-nous l'atout le plus important – la compétence – derrière les comptoirs ? Je vois deux façons de mettre en place cette idée. D'une part, la décentralisation de toutes les activités non directement liées au patient, comme le stockage des médicaments, et d'autre part, la transformation du large comptoir habituel, qui en outre crée une distance, et une barrière vis-à-vis du patient, en une série de points de vente rapide ou de conseils répartis dans la pharmacie afin de créer un flux « patients pressés » distinct d'un flux « patients conseils ». L'installation du robot dans une autre pièce libère une surface importante, qui peut être reconvertie utilement. Ensuite, l'installation d'un comptoir « click & collect » et/ou d'un distributeur 24x7 optimise le flux des clients en fonction de leurs besoins tout en libérant le pharmacien pour des activités de conseils.





« Souvent je n'arrive pas à comprendre pourquoi elle va mal après avoir entendu une multitude d'avis. Je suis bien content que quelqu'un me conseille. »

- Jérémy, 39

**Ouvrez-vous.  
À une consultation  
personnelle.**

# Le concept à l'écoute de vos clients.



**Ouvrez-vous.  
À un expert de  
confiance.**

« Nous prenons soin de nous, de nos amis, de nos petits-enfants. C'est rassurant de savoir que quelqu'un de notre quartier nous suit et nous conseille. »

- Camille, 73 et Louis, 75



« Parfois, je veux juste une solution rapide. Je me connais et quand je vais mal, généralement, je sais déjà le médicament qu'il me faut. »

- Arnaud, 27

**Ouvrez-vous.  
À plus de  
flexibilité.**



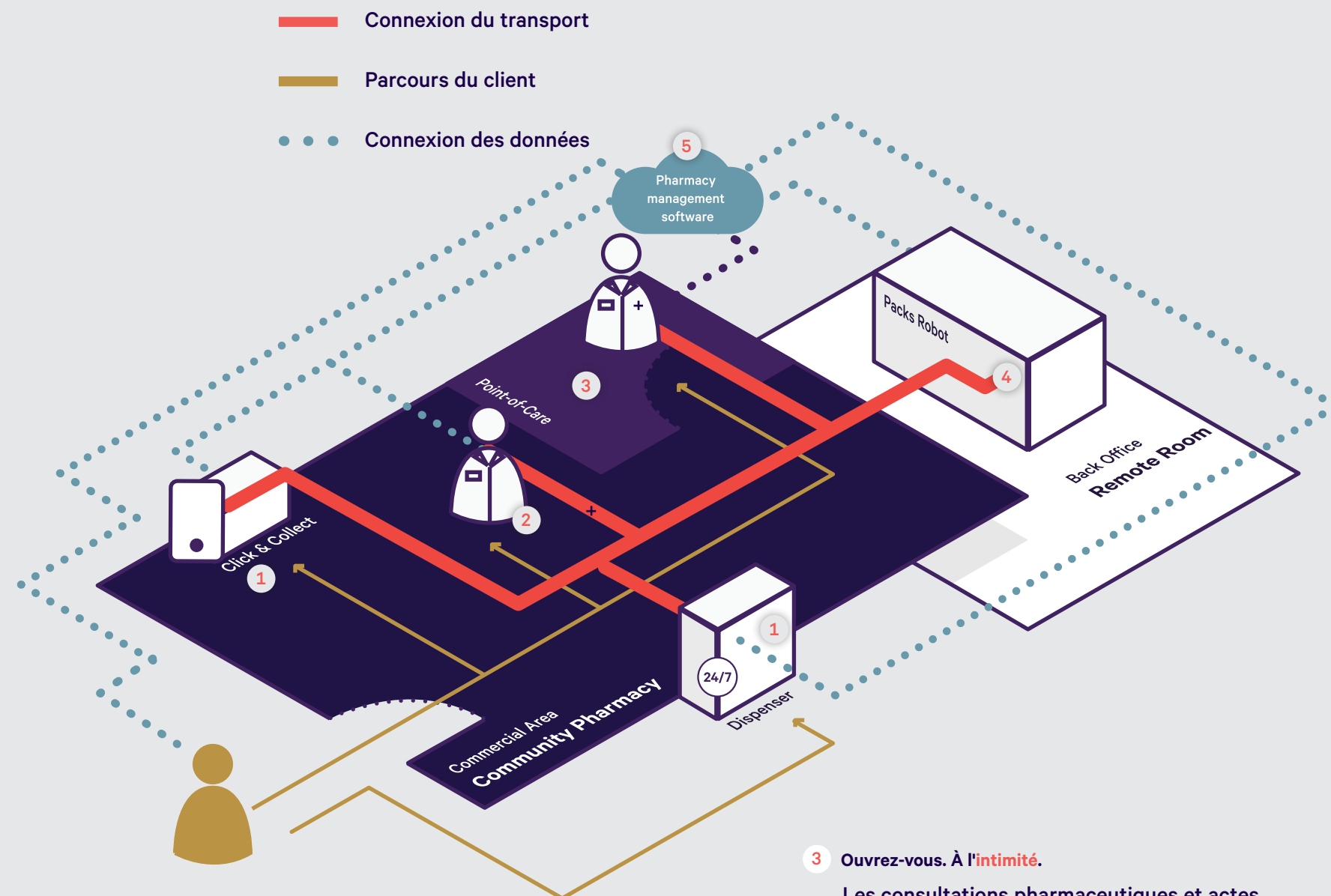
# Open pharmacy

De nombreuses recherches ont démontré l'importance pour les pharmacies de se transformer en « centres de santé et de bien-être » pour assurer leur viabilité future, leur rôle traditionnel de « distributeur de médicaments » devenant dépassé par l'évolution des attentes de leurs clients. L'une des manières de réaliser cette transformation est de réorganiser le flux de consommateurs au sein de l'espace commercial pour offrir une expérience-client personnalisée et adaptée aux différentes attentes.

Mettre en place cette nouvelle organisation pour gérer les flux de clients requiert d'adapter la manière d'amener les produits aux différents comptoirs. C'est ici qu'interviennent nos technologies modernes d'automatisation du stockage de médicaments et de gestion d'officine. Au lieu d'utiliser pour le stockage ce qui peut être un précieux espace de vente, le concept **Open pharmacy** déplace les stocks vers une pièce éloignée (4), si cela est possible. L'espace ainsi libéré peut être consacré à mettre en place des zones spécialisées et/ou des services de santé qui généreront des ventes additionnelles à marge plus élevée. De plus, le comptoir traditionnel, qui sépare habituellement les zones réservées aux clients des zones de stockage, devient désormais obsolète et peut être converti en plusieurs « espaces de vente » plus petits et plus efficaces (1) et en espaces privés (2). Les pharmaciens auront ainsi la possibilité d'offrir un service de conseil personnalisé. Le robot délivre automatiquement les boîtes de médicaments vers ces différents points de vente ou points de conseils grâce à son système de transport intégré.

Pour les pharmacies qui le désirent, cet espace libéré peut également être aménagé en « espaces de soins » (3), où des actes médicaux simples peuvent être réalisés dans l'intimité et le plein respect de la vie privée des patients. Enfin, un distributeur 24h/24, 7j/7 (1), relié au robot de stockage, permet aux clients de récupérer les médicaments déjà commandés, en dehors des heures d'ouverture de la pharmacie.

Le concept de « Open Pharmacy » vise également à simplifier la transformation de la pharmacie en éliminant les risques liés à l'intégration d'éléments indépendants. En effet, l'intégration des différents éléments proposés par nos partenaires ont été testés préalablement en usine. Inspiré du monde « open source », le concept de « Open Pharmacy » s'ouvre à une communauté élargie d'industriels spécialisés dans la pharmacie pour construire ensemble la pharmacie du futur.



- 1 Ouvrez-vous. À un service rapide.**  
Un écran tactile pour les commandes sur place, un comptoir « click & collect » et un distributeur 24/24 permettent de délivrer les médicaments de manière rapide et flexible.
- 2 Ouvrez-vous. À la mobilité.**  
Le robot délivre les commandes au cœur même des espaces spécialisés grâce à son système de transport intégré et intelligent.

- 3 Ouvrez-vous. À l'intimité.**  
Les consultations pharmaceutiques et actes médicaux simples sont réalisés dans un espace privé.
- 4 Ouvrez-vous. À plus d'espace.**  
Le stockage décentralisé libère de l'espace à utiliser pour la vente et la consultation.
- 5 Ouvrez-vous. À des flux de travail optimisés.**  
L'accès à distance depuis l'intérieur et l'extérieur de la pharmacie permet une transparence accrue.



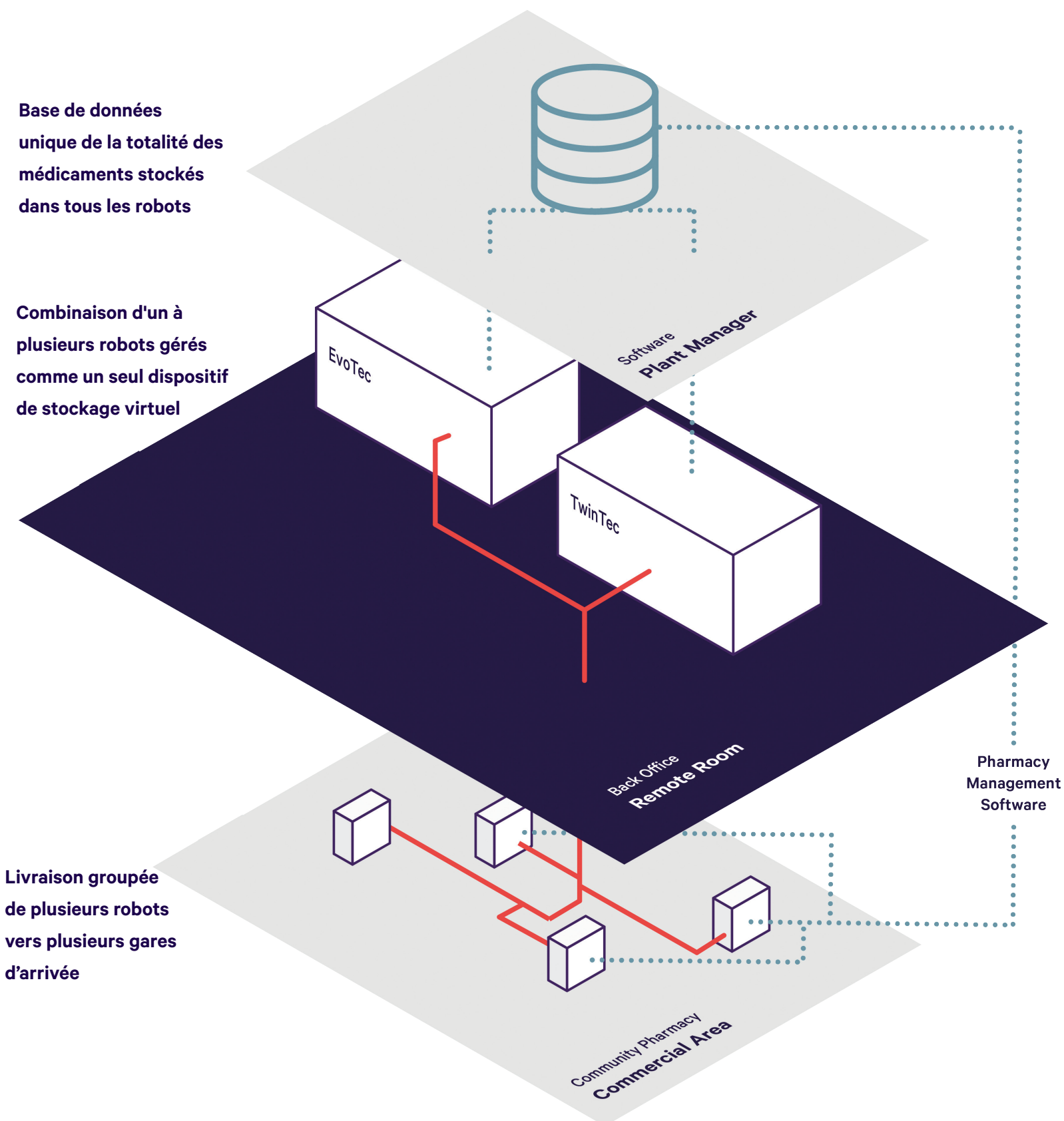
# Plateforme de solutions

Chaque pharmacie est unique et possède son propre aménagement intérieur. C'est pourquoi notre portefeuille de solutions est conçu autour d'une série de « briques » assemblées pour offrir à chaque pharmacie une solution sur mesure, ayant toujours pour but de consacrer plus de temps et d'espace au client final.

Notre portefeuille se compose de trois briques de base :

- 1. Une large gamme de solutions d'automatisation du stockage et de la distribution de vos médicaments: depuis l'automate qui permet un déchargement ultra rapide des produits à forte rotation, aux robots très grande capacité, entièrement automatisés, avec double bras et à chargement automatique qui optimisent stockage et délivrance.**
- 2. Un système de convoyage, intelligent, flexible et rapide qui regroupe les demandes provenant de plusieurs sources pour assurer leur acheminement en toute sécurité vers plusieurs comptoirs et espaces de vente répartis dans la pharmacie.**
- 3. Un logiciel intelligent, organisant l'optimisation et la productivité des robots, planifiant l'exécution des demandes et l'acheminement des produits vers les comptoirs de vente et autres lieux de distribution.**

Une équipe internationale d'experts participe à la conception d'une solution personnalisée correspondant à vos attentes et vos besoins. Nous répondons au mieux aux exigences spécifiques de chaque projet.



Base de données unique de la totalité des médicaments stockés dans tous les robots

Combinaison d'un à plusieurs robots gérés comme un seul dispositif de stockage virtuel

Livraison groupée de plusieurs robots vers plusieurs gares d'arrivée

## Plant Manager – une seule unité logique

- Les informations du logiciel de gestion de la pharmacie sont lues, évaluées et traitées par un ou plusieurs robots.
- L'automatisation et le transport peuvent faire gagner jusqu'à 40 % du temps habituellement consacré à la collecte des produits dans vos stocks.

## EvoTec

- Automatisation totale des stocks
- Flexibilité des étagères pour un stockage personnalisé
- Contribue au respect de la directive FMD
- Un chargement automatisé garantit une optimisation maximale ce qui réduit considérablement le temps de rangement

## TwinTec

- Stockage automatisé à haute densité pour les produits à forte rotation
- Chargement assisté avec fonction « multi-pack » pour un rangement plus rapide
- Grande modularité qui s'adapte à vos sorties produits

## AirTec – transport intelligent, flexible et rapide

- Notre solution de transport pneumatique intégrée.
- Acheminement des produits partout où vous en avez besoin dans votre pharmacie : comptoirs, click&collect, espace de production PDA, préparation de commande en ligne.
- Distribution rapide de vos produits avec une vitesse de 5 m/s.



# Aperçu de nos solutions d'automatisation

## EvoTec : la solution pour la gestion complètement automatisée du stockage des médicaments

Ce robot de stockage de médicaments automatise complètement la gestion du stock tout en s'intégrant aisément dans l'agencement de votre pharmacie grâce à ses dimensions sur mesure. EvoTec charge les médicaments rapidement et avec précision, les stocke en toute sécurité et les délivre sur base des dates de péremption, ce qui évite ainsi le gaspillage.



### Fonctions et caractéristiques principales

- Optimisation continue : modulation du stockage en fonction de l'évolution des rotations de vos produits.
- Chargement rapide et intelligent grâce à 3 modes: simple (boîte à boîte), mono (rangement simultané d'une même référence , ou mixte (rangement simultané de références différentes).
- Chargeur « E-Load » pour automatiser le chargement du robot. Il identifie automatiquement les produits, les rentre dans le robot qui les range et met à jour les stocks.

## Automate à haute densité et de délivrance rapide TwinTec

Idéal pour la délivrance rapide des produits à forte rotation, jusqu'à 1500 boîtes par heure, tout en permettant le chargement simultané et rapide des produits. Il est d'une fiabilité à toute épreuve grâce à une mécanique utilisant la gravité naturelle.

### Caractéristiques :

- Chargement mobile et indicateur de localisation LED : Identification facile des tiroirs à réapprovisionner et guidage intuitif tout au long de la procédure de chargement.
- Scanner radio : Les codes sont scannés à distance afin de réapprovisionner les stocks avec une efficacité maximale.
- Chargement vertical : Le tapis de transport permet de déplacer en toute sécurité les boîtes les plus fragiles.



## La solution de transport flexible et rapide AirTec

AirTec s'ajoute à notre gamme de solutions d'automatisation EvoTec et TwinTec. Il est capable de se connecter à plusieurs robots et d'envoyer vos produits là où vous en avez besoin. C'est la solution idéale pour libérer de l'espace de vente et de services en apportant vos produits depuis d'un stock distant. Ce système de transport pneumatique est rapide et silencieux ; sa flexibilité lui permet de s'adapter à tout type de bâtiment, sous-sol , étage, local déporté.



Le système AirTec dispose de plusieurs lignes de tubes. Chaque ligne arrive à un point de livraison prédéfini. L'adaptabilité du système et la possibilité d'installer des lignes transparentes font de l'AirTec une solution gagnante en termes de fonctionnalité, d'efficacité et d'aménagement.

### Avantages

- Livraison rapide et sûre
- Peut couvrir de grandes distances
- Transport silencieux et encombrement réduit
- Possibilité d'envoi direct via la trappe centrale

## Modules complétant le concept Open Pharmacy

Le concept Open Pharmacy comprend également des solutions développées par nos partenaires. Tout d'abord, **Living Shelves** est une gamme d'écrans tactiles permettant la délivrance rapide de médicaments et peut équiper un comptoir de vente de type « click & collect ». Ils sont équipés d'une fonction de paiement. Ensuite, le distributeur **MedyBox** peut être installé à l'extérieur de la pharmacie et permettre aux clients de récupérer des produits précommandés pendant et en dehors des heures d'ouverture de la pharmacie. Ces solutions sont intégrées aux robots de stockage EvoTec et TwinTec. L'AirTec permet de transporter automatiquement les produits vers ces dispositifs.

Pour terminer, notre partenaire **Pharmony** a développé le premier logiciel métier pharmacie en mode service « cloud » disponible en Europe. Cette technologie innovante dédiée à la pharmacie d'officine offre de nombreux avantages, comme les fonctionnalités collaboratives et de groupe, une mise en service immédiate et l'assurance de toujours utiliser la dernière mise à jour !



## **Ouvrez-vous. À votre conseil personnalisé.**

Nous sommes ravis de partager notre concept Open Pharmacy avec nos clients et partenaires, et de le faire progresser ensemble. Rejoignez la communauté Open Pharmacy ! Nous attendons avec impatience votre contribution. Nous serons heureux de vous conseiller et de vous accompagner dans l'agencement d'une pharmacie qui vous projette dans l'avenir.

**Swisslog Healthcare France**

28 quai Gallieni

92150 Suresnes, France

[healthcare.fr@swisslog.com](mailto:healthcare.fr@swisslog.com)

Tél. : +33 1 55 69 36 00

[swisslog-healthcare.com](https://www.swisslog-healthcare.com)

swisslog  
healthcare 