

# Aperti al futuro.

Il settore della farmacia e il comportamento dei consumatori sono in continua evoluzione.

Il futuro delle nostre farmacie non si basa su singoli investimenti, ma su nuove filosofie aziendali olistiche.

Ecco perché abbiamo dato vita all'**Open Pharmacy**.



# The Open Pharmacy

## – Indice

### Chi siamo

Fatti e numeri su Swisslog Healthcare \_\_\_\_\_ 4

### Le tendenze che influenzano la modernizzazione delle farmacie

Digitalizzazione, automazione e comportamenti dei consumatori che influenzano la farmacia del futuro \_\_\_\_ 6

### Spunti di riflessione sul settore delle farmacie al pubblico

Intervista a Patrick Koch \_\_\_\_\_ 8

### The Open Pharmacy

Una soluzione integrata che consente di aprirsi ai pazienti \_\_\_\_\_ 12

### Tecnologie a supporto dell'Open Pharmacy

La nostra Soluzione \_\_\_\_\_ 16

Il nostro portfolio di automazione \_\_\_\_\_ 18



# Non solo automazione in più di 800 farmacie in tutta Europa.

## Chi siamo

### Fatti e cifre

- Azienda multinazionale nel settore dell'automazione per la farmacia e il trasporto dei materiali in ospedali e farmacie
- Parte del Gruppo KUKA, leader mondiale nella fornitura di soluzioni di automazione intelligente per l'industria 4.0, con più di 14.000 dipendenti
- Più di 3000 installazioni totali, delle quali più di 800 in farmacie europee

### Le nostre soluzioni

- Robot per l'automazione della farmacia per prodotti a bassa, media e alta rotazione
- Soluzioni di trasporto completamente integrate che permettono una delocalizzazione dell'inventario
- Soluzione software basata su cloud che semplifica il flusso di lavoro dei punti vendita e i processi di acquisto
- Scaffali virtuali e distribuzione 24/7 per garantire un servizio rapido al cliente

Da decenni, le nostre soluzioni cambiano il modo di lavorare di farmacie, ospedali e aziende sanitarie, aumentando la loro efficienza e migliorando la cura dei loro pazienti. Le nostre soluzioni danno valore al cliente migliorando il flusso di lavoro e riducendo il tempo impiegato per eseguire attività ripetitive e di routine.

La nostra vasta esperienza a livello mondiale in un settore sensibile come quello ospedaliero, ci permette di mettere in campo le nostre conoscenze per renderle parte integrante di ciò che sviluppiamo per le farmacie e utilizziamo tecnologie all'avanguardia per migliorare l'attenzione al paziente. Siamo orgogliosi di collaborare con più di 800 farmacie in Europa, in particolare in Francia e in Italia.

Nel 2016 abbiamo intensificato e specializzato le nostre competenze nel settore delle farmacie incorporando nel gruppo la società conosciuta precedentemente col nome di Tecnilab. I nostri uffici di Cuneo, che contano più di 80 impiegati, non si dedicano soltanto ai clienti italiani, ma sono anche sede del nostro Technology Center e del nostro show room, come anche del nostro dipartimento di Ricerca e Sviluppo, direttamente collegato alla produzione.

L'evoluzione del comportamento dei consumatori e lo sviluppo di bisogni specifici delle farmacie ci ha portato a creare una divisione per le farmacie al pubblico nel 2019. Riconosciamo che le farmacie moderne stanno attraversando un momento di intensa trasformazione dei loro modelli commerciali, pertanto crediamo che l'automazione possa essere una delle componenti della "farmacia del futuro", insieme a software, modelli di continuità di servizio 24/7. Ecco perché abbiamo sviluppato il concetto di **Open Pharmacy**.

Questo concetto parte dall'integrazione di elementi tecnologici oggi adottati dalle più importanti farmacie, e unifica e organizza il flusso di dati, farmaci e pazienti all'interno e all'esterno della farmacia. L'Open Pharmacy si fonda sulle nostre migliori soluzioni di automazione, ma integra anche alcuni moduli sviluppati dai nostri partner. Il nostro obiettivo è quello di sviluppare una "piattaforma aperta" alla quale anche altre aziende del settore possono partecipare e dare il proprio contributo per lo sviluppo.



# Le tendenze che influenzano la modernizzazione delle farmacie

## La digitalizzazione accelera il flusso di lavoro

La digitalizzazione non sta cambiando solo il comportamento e le aspettative dei pazienti. I farmacisti e il loro staff usano diversi dispositivi e interfacce, nel loro privato, che prevedono una esperienza utente semplice. Al contrario, all'interno delle farmacie c'è una infrastruttura software spesso complessa che non permette la condivisione in rete delle informazioni, rallentando i flussi di lavoro, portando a volte ad attività ridondanti e, di conseguenza, ad errori.

I fornitori di software si avvicinano sempre di più a queste esigenze e sviluppano nuovi sistemi intuitivi a livello operativo che creano collegamenti di dati



provenienti da diverse aree della farmacia in tempo reale. I nuovi sistemi non solo accelerano i processi nei punti vendita e permettono l'uso di dispositivi mobili al posto di computer fissi, ma connettono anche direttamente l'inventario della farmacia con i grossisti. Per i proprietari di farmacie, ciò significa che le vendite, la redditività e lo stock di farmaci possano essere monitorati in qualsiasi momento, anche dall'esterno della farmacia, e che promozioni o riordini possano essere analizzati e controllati direttamente dal programma. Il vantaggio dei provider di servizi cloud è che l'acquisto dei software solitamente non è associato a un elevato investimento iniziale ed è possibile una semplice integrazione. Le prime farmacie pilota sfruttano questa opportunità per testare le potenzialità del software e, in quanto primi utilizzatori, per contribuire con il proprio feedback a migliorare ed adattare le funzioni all'interno di rapidi processi di sviluppo.

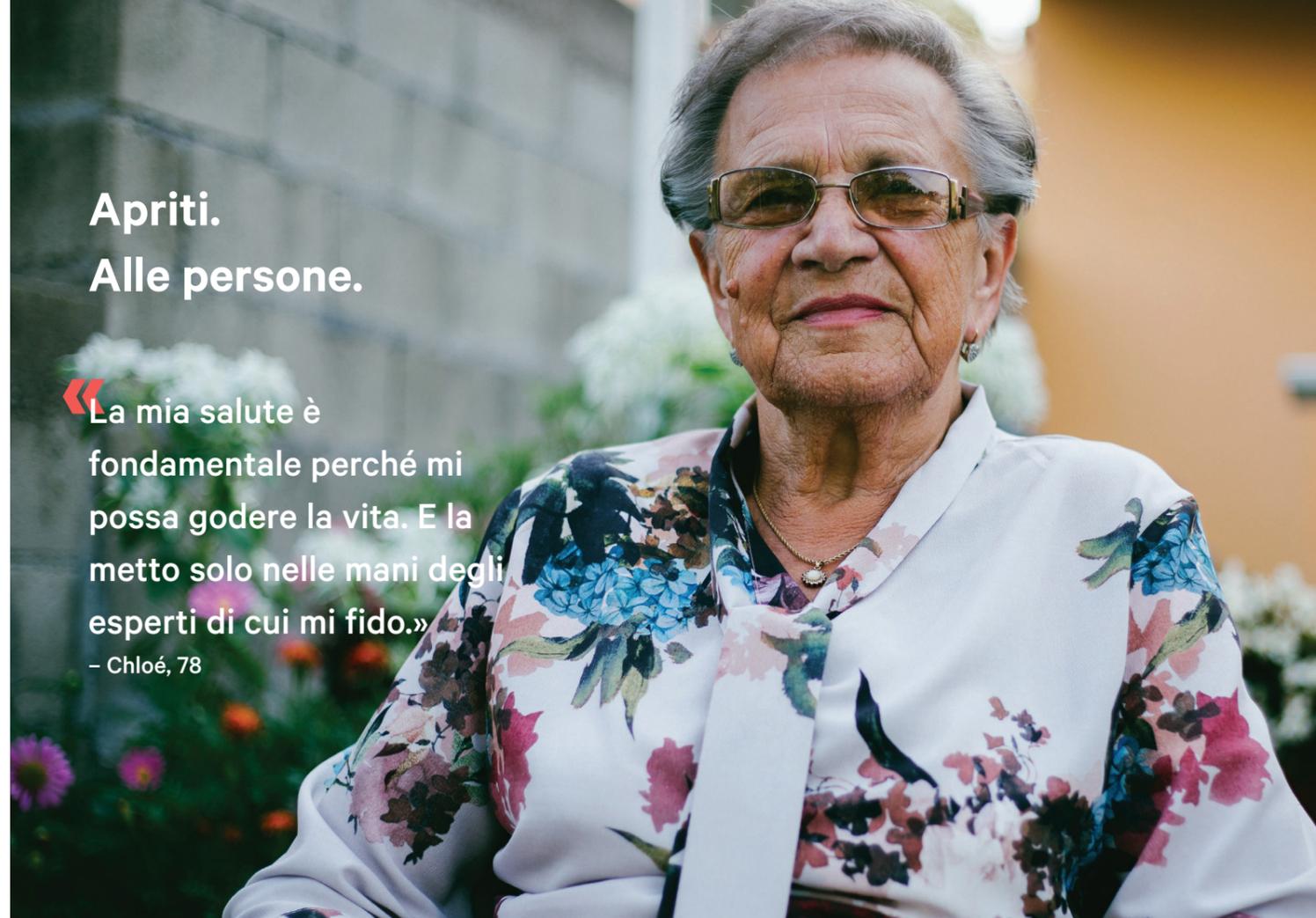
## L'automazione per la distribuzione di medicinali è arrivata nelle farmacie

Mentre qualche anno fa solamente qualche farmacia pensava ad automatizzare lo stoccaggio e la dispensazione dei medicinali, al giorno d'oggi il mercato offre diverse soluzioni consolidate per la gestione delle referenze ad alta e bassa rotazione, dei farmaci da banco, nonché della distribuzione nominativa per paziente. L'automazione può essere oggi davvero ammortizzata in breve tempo, ma molte farmacie si pongono dei ancora dei dubbi di fronte allo scoglio dell'investimento iniziale necessario, osservando la continua evoluzione del mercato farmaceutico. I farmacisti cercano soluzioni che coinvolgano nel rischio di un investimento iniziale sia loro che i fornitori di servizi di automazione. Anziché avere un proprio sistema, c'è una richiesta sempre maggiore di modelli commerciali che permettano

## Apriti. Alle persone.

«La mia salute è fondamentale perché mi possa godere la vita. E la metto solo nelle mani degli esperti di cui mi fido.»

– Chloé, 78



al farmacista di acquistare servizi che seguano modelli di sottoscrizione all-in (tutto compreso) o pay-per-use (in base all'effettivo utilizzo).

## I bisogni individuali dei consumatori si fanno avanti

Le farmacie si confrontano quotidianamente con gruppi target eterogenei. Spesso, inoltre, l'aspettativa dei consumatori vorrebbe veder applicata l'esperienza dello shopping online anche all'interno delle farmacie al pubblico, caratterizzata dalla facilità d'uso, dalla veloce identificazione dei prodotti e da un processo di acquisto autosufficiente. Tuttavia, al contrario, è in forte crescita il numero di consumatori che chiedono pareri e consigli specifici per i problemi di salute e consultano i farmacisti in alternativa al medico di base.

Inoltre, i clienti non possono essere identificati come

un gruppo generico. Piuttosto, hanno comportamenti individuali che tendono a esplicitarsi a seconda della loro situazione. Ciò significa che le farmacie devono tenere a mente entrambi gli aspetti: caratteristiche comportamentali e contestuali.

Nelle Aree urbane, per esempio, si può osservare un chiaro posizionamento della farmacia sul mercato. Alcune avranno come focus i prodotti, analogamente al mondo dell'online, altre si concentreranno sui servizi e la consulenza, quindi con una forte attenzione al cliente ed alla consulenza. E' proprio la farmacia che si orienta verso i servizi e si specializza in consulenze e servizi personalizzati notoriamente a vedere la crescita più forte. In contesti che non permettono una differenziazione altrettanto chiara, le farmacie sono alla ricerca di nuovi modelli che possano gestire un equilibrio tra i due poli di clienti.

**«Questo modello aumenta la flessibilità dell'organizzazione e del flusso di lavoro delle farmacie e soprattutto del modo in cui i clienti sono serviti e ricevono consigli.»**

Patrick Koch è a capo della divisione farmacie al pubblico di Swisslog Healthcare. In passato, ha fatto ricerche approfondite sullo sviluppo del settore e ha condiviso idee con farmacisti ed esperti per analizzare le sfide del mercato.

Pensa fermamente che non siano singole soluzioni e processi a fare la farmacia del futuro, ma sistemi olistici che mettono in risalto la risorsa chiave dei farmacisti, ovvero la loro competenza.



— **PATRICK KOCH**

## «Dobbiamo portare la competenza davanti al bancone.»

**All'interno di un settore in evoluzione e molto competitivo, aspettare non è la soluzione. Ci vuole il coraggio di rivoluzionare ciò che è conosciuto.**

Di Julia Kahraman

**Avete sviluppato il concetto di farmacia aperta. Come siete arrivati a perseguire un metodo olistico nonostante la vostra società sia specializzata in robot e automazione?**

— È una bella domanda. Credo che il primo metodo sia stato sviluppato dal feedback dei nostri clienti, che hanno saputo migliorare le prestazioni all'interno delle loro farmacie, ma che ci hanno detto che nei loro processi lavorativi manca ancora una vicinanza al cliente. Ho trovato questo commento stimolante. Anche perché, secondo noi, un fattore che aumenta la vicinanza al cliente è il tempo che il farmacista ha a disposizione per la consulenza. Questo presupposto segue anche il classico approccio dell'automazione per la farmacia, secondo il quale l'impiego di un minor tempo in semplici attività non visibili dal cliente finale dà come risultato un tempo maggiore a disposizione per la consulenza e la terapia.

**Lei dice che la sola riorganizzazione dell'inventario non è sufficiente a portare il farmacista più vicino al paziente, ma come arrivate a un approccio che faccia questo?**

— Dunque, per l'esattezza, guardando al problema dall'altro punto di vista. Abbiamo iniziato a metterci nell'ottica del cliente della farmacia e ci siamo chiesti: Perché le persone vanno in farmacia? Alcune ci vanno per acquistare velocemente un farmaco. Potrebbero non avere bisogno di alcun consiglio. Qui, le farmacie sono in competizione diretta con i rivenditori online, ma col vantaggio che i tempi di consegna idealmente non devono essere considerati. Soprattutto, a queste persone devono essere garantiti un servizio veloce e la disponibilità dei farmaci. Altri clienti potrebbero essere già ben informati. Si sono documentati su trattamenti alternativi e cercano un parere esperto.

Il terzo gruppo di clienti è quello di persone che, a causa del calo della disponibilità di dottori, cercano sempre di più altri esperti nel campo della salute e del benessere e consultano loro direttamente. Le persone di questo gruppo possono chiedere consigli per se stessi o per le persone a loro più vicine, come i figli o i genitori. Solitamente queste consulenze richiedono più tempo e un alto livello di fiducia a livello professionale e personale, se possibile anche all'interno di un luogo protetto, visto che si parla di problematiche sensibili o vengono anche forniti trattamenti medici.



«**software e la decentralizzazione delle attività non legate al paziente sono la chiave per utilizzare al meglio gli spazi.»**

**Quali insegnamenti si traggono da questo per le farmacie?**

— Se soddisfacessimo tutte queste necessità in modo uniforme, quale gruppo di clienti si sentirebbe servito adeguatamente? Sono convinto che si debbano rivedere le cose in modo significativo e che ci sia necessità di lavorare su idee che permettano ai clienti di essere serviti come più sembra loro opportuno in base alla loro situazione personale. Ciò significa che l'organizzazione delle farmacie deve cambiare. Bisognerebbe prendere in considerazione le cosiddette "corsie preferenziali" come anche l'installazione di separé all'interno della farmacia. Per esempio, personalmente non parlerei di patologie sensibili davanti ad altri clienti, no?

**Lei dice che le farmacie dovrebbero avere zone diverse: punti di prelievo farmaci, aree di consulenza e anche stanze protette per conversazioni private o cure mediche? Come potrebbe funzionare nella realtà, anche con spazi limitati?**

— Esatto, è corretto. Faccio anche un passo in più e chiedo perché nascondiamo dietro al bancone la risorsa più importante, ovvero la competenza? Vedo due modi per realizzare tutto ciò. Da un lato, le farmacie dovrebbero utilizzare soluzioni software che permettano loro di muoversi nella stanza in modo flessibile e contemporaneamente di fare ordini al magazzino. Il bancone nelle farmacie crea una distanza dal paziente. In più, credo nella decentralizzazione di tutte le attività non legate al paziente, come il magazzino, e nell'ottimizzazione del trasporto all'interno della farmacia. Ciò permette di creare spazio all'interno del negozio. E di conseguenza spazio per i clienti e per nuove aree.



# Il concetto di farmacia che ascolta i tuoi clienti.

«Spesso sento mille  
opinioni prima di prendere  
una decisione.  
Mi fa piacere che qualcuno  
mi dia un orientamento.»

– Jérémy, 39

**Apriti.  
A una guida  
personale.**



«Ci prendiamo cura di noi  
stessi, dei nostri amici, dei  
nostri nipoti. È bello che  
qualcuno vicino a noi ci  
segua e ci consigli»

– Camille, 73 & Louis, 75

**Apriti.  
Alla connessione.**



«A volte voglio solo una  
soluzione veloce. Di solito so  
che cos'ho e quale medicina  
fa al caso mio.»

– Arnaud, 27

**Apriti.  
Alla flessibilità.**

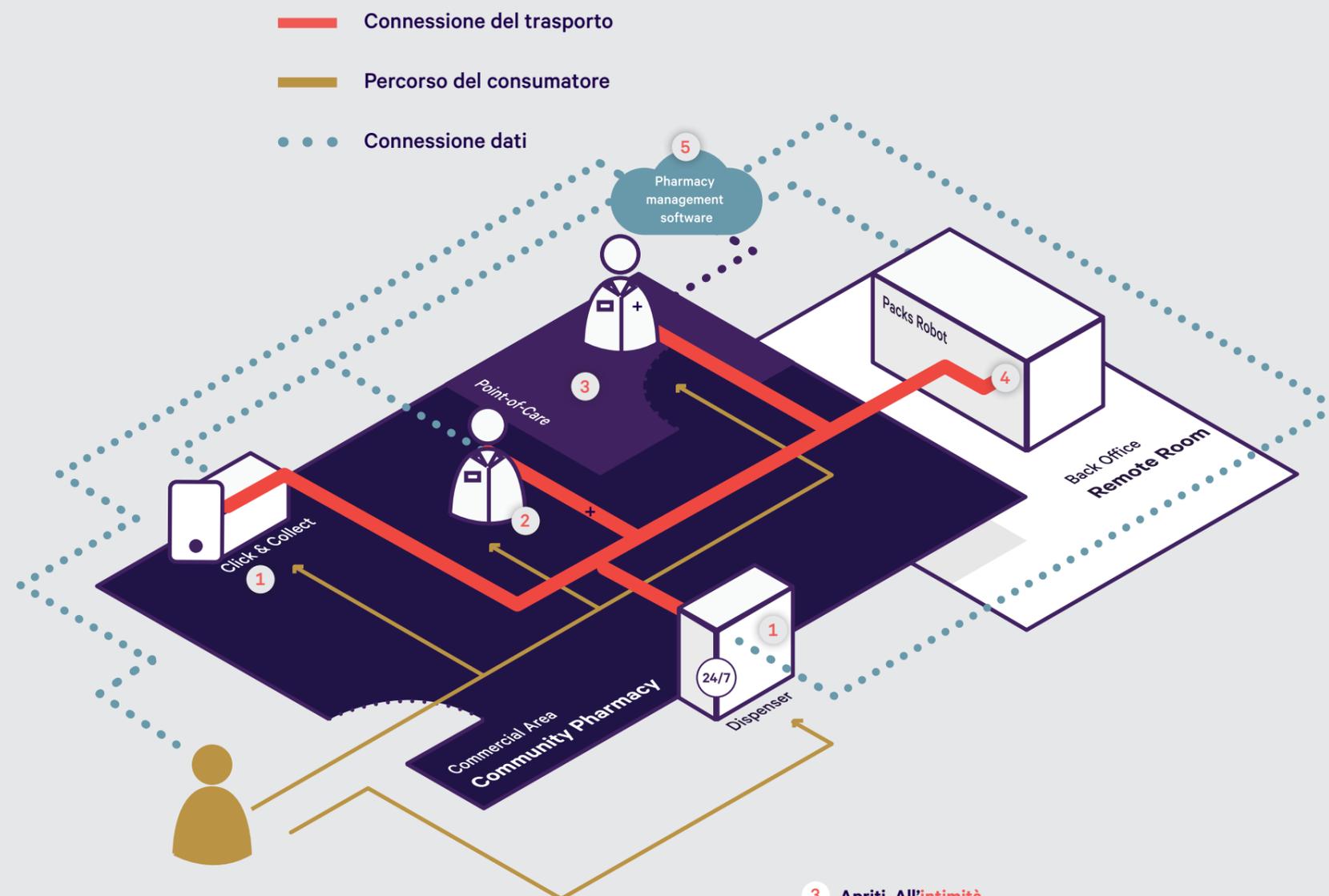
# Open Pharmacy

Ci sono già molte testimonianze e ricerche sul fatto che le farmacie necessitano una trasformazione in centri per la cura del paziente dinamici per la loro redditività futura piuttosto che mantenere un ruolo tradizionale di “dispensario di farmaci”. Uno degli scopi di questa trasformazione è quello di riorganizzare il flusso di clienti all'interno dell'area commerciale per fornire un'esperienza unica, mantenendo al contempo un approccio attento al cliente.

Questi nuovi flussi di clienti necessitano anche di un adeguamento del flusso di prodotti e dati. È qui che entrano in gioco le tecnologie avanzate per l'automazione dello stoccaggio e i software per la gestione delle farmacie. Anziché utilizzare preziose zone di vendita per il magazzino, il modello di **Open Pharmacy** prevede di trasferire le scorte in una stanza remota (4) se disponibile. Lo spazio aggiuntivo diventa disponibile per farmaci specifici e nuovi servizi che generano vendite nuove e a marginalità maggiore. In più, il bancone tradizionale che separa il paziente dalle zone di magazzino diventa obsoleto. Al contrario, questo bancone spazioso può essere sostituito da diverse e più efficienti “aree di vendita” (1) più piccole, nelle quali il robot gestito da remoto consegna le scatole automaticamente.

Si possono creare aree specializzate con banconi dedicati (2), che permettono ai farmacisti di offrire consigli personalizzati. È possibile realizzare anche “punti di assistenza” privati (3), che permettono di fornire semplici cure mediche in un ambiente privato e intimo. Infine, un distributore automatico 24/7 (1), collegato ai robot gestiti da remoto, permette ai clienti di prelevare farmaci ordinati in precedenza fuori dagli orari di apertura della farmacia.

Il concetto di farmacia aperta ha anche lo scopo di semplificare e proteggere la trasformazione della farmacia. Diversi componenti provenienti da un'unica fonte sono disponibili, con la promessa di una perfetta integrazione di sistemi testati attraverso una collaborazione aperta con diversi partner del settore. Ispirata al mondo “open source”, la farmacia aperta si sta evolvendo in una comunità in crescita di fornitori di soluzioni, permettendo ai migliori farmacisti di costruire la farmacia del loro futuro.



- 1 Aperti. Ai servizi rapidi.**  
I touch screen per gli ordini diretti insieme ai banconi per i farmaci da banco e ai distributori 24/7, permettono ritiri veloci e flessibili.
- 2 Aperti. Alla mobilità.**  
Diverse aree di specializzazione possono essere esplorate in modo flessibile insieme al consumatore grazie alle soluzioni di trasporto e alle connessioni software.

- 3 Aperti. All'intimità.**  
Servizi sanitari e consulenze sensibili forniti in un ambiente privato.
- 4 Aperti. A un maggiore spazio.**  
Il magazzino delocalizzato controllato da soluzioni integrate di trasporto e software genera più spazio per zone di vendita e consulenza.
- 5 Aperti. Ai flussi di lavoro perfetti.**  
L'accesso da remoto dall'interno e dall'esterno della farmacia permette un'elevata trasparenza.



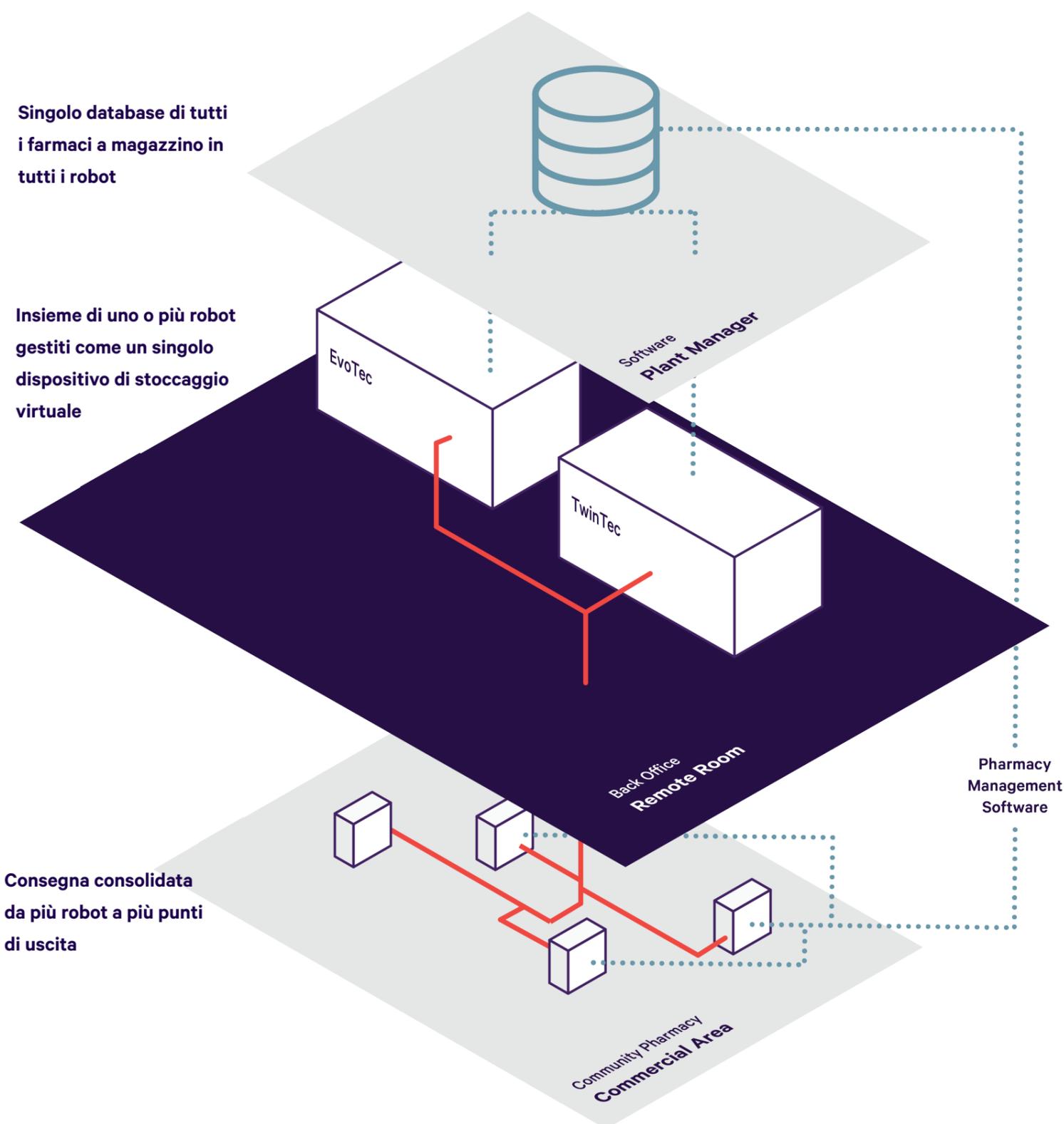
# La nostra Soluzione

Ogni farmacia è unica e ha i suoi interni. Per questo motivo, il nostro portfolio di soluzioni è strutturato sotto forma di “mattoncini” per offrire a ogni farmacia una soluzione su misura, sempre allo scopo di dedicare più tempo e spazio al cliente finale.

Il nostro portfolio è composto da tre componenti principali:

1. Una serie di soluzioni automatizzate di stoccaggio e dispensazione per coprire una vasta gamma di necessità, da una piccola quantità di prodotti ad alta rotazione a robot a due bracci completamente automatizzati con un'elevata capacità di carico automatico.
2. Una soluzione di trasporto flessibile e veloce capace di consolidare tutti gli ordini di diversa provenienza e di consegnarli in sicurezza in vari punti e aree di vendita all'interno della farmacia.
3. Una piattaforma software intelligente responsabile della gestione efficiente del database dei farmaci a magazzino, del carico di lavoro e delle priorità sugli ordini di tutti i robot collegati e dell'organizzazione delle consegne ai punti vendita.

Un team internazionale di esperti fornisce assistenza nella messa a punto della soluzione migliore per i bisogni di ogni farmacia.



## Plant Manager - una singola unità logica

- Il software di gestione della farmacia legge, valuta e genera un sistema di gestione dell'inventario ideale, che integra uno o più robot.
- Una gestione semplificata dei prodotti con automazione e trasporto può far risparmiare fino al 40% del tempo impiegato solitamente per cercare i prodotti.

## EvoTec

- Offre un controllo totale della merce a magazzino e uno stoccaggio flessibile adattabile in altezza e lunghezza per ogni tipo di farmaco. Controlla la data di scadenza e la conformità FMD.
- Il carico automatico dà la garanzia di precisione e gli scaffali e i punti di stoccaggio sono adattati indipendentemente sulla base dei diversi farmaci, riducendo del 28% il tempo dedicato alle attività di magazzino.

## TwinTec

- Stoccaggio automatico ad alta densità per prodotti ad alta rotazione.
- Carico assistito con funzione di carico di più scatole per un alloggiamento più veloce.
- Sistema modulare che cresce con la farmacia grazie alla capacità espandibile.

## AirTec - soluzione nativa di trasporto

- Trasporto completamente integrato e soluzioni per farmacie da una singola fonte.
- Può essere integrato con diversi punti di contatto in farmacia e, di conseguenza, è possibile creare aree di vendita dal design flessibile.
- Consegna rapida con una velocità di 5 m/s.



# Il nostro portfolio di automazione

## EvoTec soluzione di gestione dei farmaci completamente automatizzata

Soluzione di gestione dei farmaci completamente automatizzata che si integra facilmente nei vari tipi di farmacia per massimizzare gli spazi e il magazzino. EvoTec carica i farmaci accuratamente, li ripone in modo sicuro e rende disponibili in tempo reale le informazioni essenziali, riducendo gli sprechi.



### Principali funzioni e caratteristiche

- Ottimizzazione continua: Gli scaffali e gli spazi di stoccaggio sono adattati in modo indipendente sulla base dei vari farmaci.
- Carico rapido intelligente: Movimentazione di singole scatole, mono-riferenze, scatole multiple e anche prodotti misti.
- Carico automatico per processi di carico precisi: L'unità di carico identifica automaticamente i prodotti dalle bolle e aggiorna gli inventari a sistema.

## Il robot farmaceutico ad alta densità e alta velocità TwinTec

Specializzato nello stoccaggio ad alta densità e prelievo rapido, questo sistema salva spazio può stoccare ed erogare fino a 1500 scatole all'ora. La tecnologia intelligente di TwinTec aumenta la sicurezza riponendo i farmaci in modo sicuro e veloce.

### Caratteristiche:

- Carico mobile e LED indicatore di posizione: Identificazione semplice dei canali che devono essere riempiti e guida intuitiva alla procedura di carico.
- Radio scanner: I codici possono essere scansionati a distanza in modo che il magazzino possa essere riempito in modo altamente efficiente.
- Sistema di carico verticale: Il sistema con nastro trasportatore mobile permette anche alle scatole più fragili di essere movimentate in sicurezza.



## Trasporto completamente integrato con AirTec

Oltre ai tradizionali sistemi di trasporto, i nostri sistemi possono essere integrati con AirTec, il sistema di trasporto proprietario, prodotto, fornito e mantenuto da Swisslog Healthcare, che permette un'integrazione modulare e flessibile con gestione centralizzata. AirTec collega i robot farmaceutici, EvoTec e TwinTec da una postazione delocalizzata a ogni zona dell'area commerciale. Utilizzando una soluzione di trasporto integrata, i percorsi manuali non solo diventano obsoleti, ma le consegne vengono anche accelerate con una velocità di 5 m/s.



Ogni sistema ha due o più linee di tubi, e ciascuna linea raggiunge un determinato punto di consegna. La flessibilità del sistema permette di nascondere o rendere visibili le linee di trasporto a discrezione del cliente. AirTec è una soluzione vincente, per le sue funzionalità, per la sua adattabilità e per le sue performance.

### Vantaggi

- Consegna rapida
- Copertura di ampie distanze
- Silenziosità e ingombro ridotto

## Soluzioni software e per il prelievo

**Plant Manager**, in collegamento permanente con il software gestionale in farmacia, sincronizza l'inventario all'interno dei sistemi di stoccaggio e coordina le diverse soluzioni di trasporto. Le nostre soluzioni software sono create per semplificare i processi e gli step lavorativi.

Il nostro portfolio include anche altre soluzioni partner per un prelievo rapido dei farmaci, durante o al di fuori degli orari di apertura, come gli scaffali virtuali per fare gli ordini con inclusa la funzione di pagamento in farmacia e un servizio di distribuzione 24 ore su 24/7. Tutte le soluzioni partner sono completamente integrate alla soluzione per il trasporto AirTec, come anche al software.

## **Aperti. Alla tua consulenza individuale.**

Siamo molto lieti di condividere il concetto di open pharmacy con diversi clienti e partner e di farlo crescere insieme. Entra a far parte della comunità aperta: aspettiamo un tuo input e ti offriremo con piacere una consulenza e un supporto per aiutarti a creare la tua farmacia per il futuro.

**Swisslog Healthcare Italy Srl**

**Via degli Artigiani 12**

**12100 Cuneo**

**Italia**

**Telefono +39 0171 460101**

**healthcare.it@swisslog.com**

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

**swisslog  
healthcare** 