

All'ultima edizione di Cosmofarma tutti gli arredatori hanno proposto macchine automatiche. Parola d'ordine: automatizziamo la farmacia. Una cosa è certa: bisogna incominciare a pensarci e se non proprio oggi, forse fra qualche anno... Tutti i produttori ti raccontano i pregi della loro macchina. Chiedi: «In quanto tempo mi consegnano i prodotti a banco?». E trovi chi risponde: «Tre secondi a bordo macchina», chi: «Dodici secondi a bordo macchina», oppure «Non è importante la velocità, nel frattempo parli con il cliente, lo fidelizzi». Poi chiedi se c'è un caricatore automatico, così si può caricare a farmacia chiusa. Chi ti risponde che non ce n'è bisogno, chi che tanto non puoi caricare tutti i rifornimenti di notte, chi che ha il caricatore velocissimo... Se poi interroghi i produttori sulla possibilità di gestire le scadenze trovi chi ti risponde che non conviene, chi che si possono fare naturalmente segnandole voce per voce ma vale la pena soltanto sulla bassa rotazione.

Sulla possibilità che manchi la corrente ti spiegano che ci sarà un gruppo di continuità per il gestionale e un gruppo elettrogeno per la macchina. Se poi chiedi: «E se si ferma?», tutti ti rispondono che non si ferma mai, e poi c'è l'assistenza che arriva subito. A proposito dell'assistenza: quanto costa la manutenzione? Altro problema scottante che viene affrontato troppo presto o troppo tardi. Alcune aziende chiedono una percentuale sul valore della macchina, altre una cifra fissa mensile e altre propongono di fare "tagliandi". Un altro dubbio che spesso assale i farmacisti è se è necessario, introducendo l'automazione, cambiare il proprio gestionale. In realtà sembra che ormai tutti siano interfacciabili con quelli delle macchine per l'automazione anche se è bene verificare il proprio caso specifico prima dell'acquisto.

LE MACCHINE NON SONO TUTTE UGUALI

Cosa sono quindi queste macchine complicate e sconosciute che però tanto incuriosiscono i farmacisti? Forse sarebbe il caso di approfondire se stiamo parlando di un'automobile o di un camper o, meglio, di un'automobile con roulotte.



Tempi di consegna del farmaco al banco, caricatore automatico, gestione scadenze, costi dell'assistenza, compatibilità con i gestionali. Sono solo alcuni degli argomenti sui quali i farmacisti interrogano i produttori di macchine per l'automazione

DI GABRIELE NOBILI, FARMACISTA

I dubbi più comuni

Le macchine non sono tutte uguali, ce ne sono infatti almeno di tre tipi e con caratteristiche molto diverse:

- ◆ *automatismi*: dove la gestione dello spazio è decisa e determinata dall'uomo (sistemi a canali per alta movimentazione);
 - ◆ *robot*: dove l'ottimizzazione e l'utilizzo caotico dello spazio sono gestite dall'informatica (sistema a piani aperti senza divisioni);
 - ◆ *combinati*: dove si unisce un automatismo a un robot, la gestione è mista (gestita dall'uomo per la parte dell'automatismo e dall'informatica per il robot).
- Le macchine sono tutte composte da tre parti ben distinte:
- ◆ informatica;
 - ◆ elettronica;
 - ◆ meccanica.

Per quanto riguarda il gestionale delle macchine, le possibili "impuntate" vengono risolte direttamente on line, come per ogni gestionale oggi in farmacia, dalla software house che ci fa assistenza. I guasti di elettronica sono un po' più problematici, anche se non insor-

montabili. L'ideale è che ci sia la possibilità di verificare sempre on line eventuali anomalie che possono sfociare in fermi macchina, per prevenirli. Bisogna fare un "tagliando" come le automobili, ogni tre o quattro mesi. Lo stesso vale per la parte meccanica, che dovrebbe essere tenuta sotto controllo dall'informatica per poter intervenire su malfunzionamenti o sostituzioni di parti usurate prima del fermo.

RIDUZIONE DEL PERSONALE?

Un'altra delle domande più frequenti è se queste macchine servano a ridurre il personale della farmacia. Sicuramente no, ma a migliorarne il rendimento sì. La riduzione del tempo medio di servizio-cliente nelle farmacie automatizzate è di quasi due minuti: 4 minuti e 34 secondi invece che 6 minuti e 23 secondi, secondo quanto scrive Philip Levi, consulente francese di automazione. Moltiplicando il numero degli scontrini per 1 minuto e 49 secondi si vede quanto tempo risparmia una persona al giorno, che può dedicare, per esempio, alla vendita assistita. La fidelizzazione del cliente certo ne guadagna.