



**Una tecnologia diversa richiede un mutamento nel modo di operare: analizziamo come l'introduzione del magazzino automatizzato rivoluziona l'attività in una farmacia**

DI **GABRIELE NOBILI**, FARMACISTA

# Automatici cambiamenti

**Q**uasi non ce ne ricordiamo più, ma fino a pochi anni fa per fare una foto era necessaria la pellicola, si doveva poi portarla in un laboratorio e attendere qualche giorno per ammirare un risultato talvolta diverso dalle attese. Oggi un apparecchio digitale permette di vedere subito cosa abbiamo scattato e ci concede una seconda chance; a casa poi possiamo scaricare le immagini su uno schermo e spedire le migliori a un centro che ci recapita le stampe. Un grande progresso, ma che richiede più accessori (video, schermo, stampante, connessione internet), è precluso ai meno tecnologici e, secondo gli esperti, offre una qualità inferiore alla pellicola. Soprattutto la tecnologia diversa richiede un approccio diverso e un mutamento del modo di operare; in altre parole, anche l'utente deve cambiare. C'è chi conosce a memoria tutte le macchine per l'automazione in farmacia e ci sciorina i dati tecnici: questa è velocissima, questa fa il carico da sola, questa costa poco. Cosa succede però quando passiamo dalla teoria all'uso pratico?

Siamo andati a visitare una farmacia che è già a regime con l'automazione e abbiamo scoperto aspetti interessanti e inaspettati. La macchina è stata installata al posto del vecchio blocco di cassettiere senza la necessità di una ristrutturazione

generale; grazie al recapito "a domicilio" è stato possibile aggiungere un secondo banco di servizio lontano da quello preesistente. Cosa è stato messo nel magazzino? Il maggior numero di prodotti possibile, ma non tutti: quelli più voluminosi, le confezioni di forma meno regolare (per esempio scatole molto basse e piatte, tipo la Folina), l'omeopatia in tubi hanno dovuto essere riposti altrove, e ovviamente i prodotti da consiglio esposti nel retrobanco non si sono mossi da lì.

## CI PENSA LA MACCHINA

All'arrivo della consegna il magazziniere identifica i prodotti con il codice a barre, ne controlla la scadenza e poi lascia che la macchina provveda a sistemarli.

Attualmente i *barcodes* non riportano la data di scadenza, e quindi si assegna in automatico una scadenza di comodo (per esempio, 12 mesi) a tutti i prodotti in entrata, variando manualmente solo quelli con vita residua inferiore; ovviamente quelli a rotazione media e alta saranno venduti prima della scadenza "imposta" e sostituiti da altri più freschi (tenendo conto che la macchina ricorda qual è la confezione più vecchia e la fa uscire per prima: metodo Fifo, *first-in first-out*), mentre ogni tanto si chiederà alla macchina di espellere tutti i prodotti in scadenza teorica per controllarli.

La macchina tiene conto se un articolo è a bassissima rotazione e quando finalmente qualcuno lo richiede non lo riordina più. Grazie a questa migliore gestione, c'è stato un abbattimento di circa il 20 per cento del magazzino. Prima della macchina il magazziniere faceva una spunta veloce e posizionava i farmaci in una zona intermedia e anche i farmacisti al banco, se non impegnati in altre attività, provvedevano a prelevare e sistemare i prodotti; questa ripartizione del lavoro lasciava al magazziniere molto più tempo per altro, per esempio la tariffazione delle ricette. Adesso per lui le cose sono cambiate, e si occupa esclusivamente della spunta e del carico della macchina; ne consegue che altri hanno dovuto imparare a tariffare. I farmacisti, al contrario, hanno recuperato tempo e soprattutto non si muovono dal banco; l'atto di vendita è ristrutturato, in quanto mentre si attende il recapito dei farmaci richiesti a video si chiude la vendita e si effettua il pagamento, consegnando il farmaco in coda. Ciò può sembrare banale, ma comporta forzatamente un contatto molto prolungato con il cliente, che bisogna imparare a gestire; non tutti sono portati alla comunicazione, e nel caso in oggetto alcuni collaboratori se ne sono andati spontaneamente e sono stati sostituiti. Chi è rimasto ha l'impressione che il lavoro sia rallentato, ma onestamente non ho notato tempi particolarmente lunghi; si rimane però sempre fermi al banco e quindi la percezione di un lavoro meno dinamico è reale. Sicuramente chi è in grado di comunicare ha grandi opportunità, sia di gratificare il cliente con un servizio più completo sia di consigliare, informare e vendere meglio. Torneremo su questi argomenti che, come vedete, rendono l'automazione un passo molto più vivo e coinvolgente di quanto ci si aspetti.