

# E l'Hardware house?



Il livello di attenzione che il farmacista di oggi deve dedicare agli aspetti informatici è in continuo aumento; per garantirci un futuro al passo con i tempi dovremo dedicarci a questa attività in misura sempre maggiore. In conseguenza di ciò, è evidente che anche i costi legati agli acquisti di apparecchiature e programmi tendono a lievitare. Basti pensare al magazzino, che è molto cambiato negli ultimi anni, al controllo di gestione, alla comunicazione audio/video integrata, agli obblighi di legge riguardo l'esposizione dei prezzi, per non parlare delle possibili implementazioni e sinergie già citate in articoli precedenti.

Tutto ciò impone continui aggiornamenti di materiale informatico e le "postazioni di lavoro" continuano ad aumentare con conseguenze fastidiose sul fronte costi. D'altronde, come accennato in apertura, credo che un approccio troppo improntato al puro risparmio non sia la soluzione migliore: il farmacista deve dedicare all'evoluzione tecnologica risorse adeguate. Ecco dunque che ci troviamo ad accostare due vocaboli, hardware e software, termini apparentemente simili ma che commercialmente a volte ci mettono in difficoltà, perché se da un lato le Software house da anni ci aiutano a crescere e a risolvere i nostri "piccoli grandi problemi quotidiani", dall'altro a volte non rispondono in maniera convincente alla domanda: ma qual è la nostra "Hardware house"? Ammesso che ne debba esistere una. Qui avrei qualche titubanza in più a identificare un partner ideale. In effetti oggi siamo quasi abituati a vedere il "pc" come un elettrodomestico acquistabile con i punti fedeltà in molte catene della Grande distribuzione, per non parlare di stampanti in super offerta, di monitor Lcd installati in cambio di pubblicità, eccetera. La tentazione di rincorrere il prezzo vantaggioso diviene a volte quasi irresistibile in un mercato come quello dell'informatica dove si assiste a continua evoluzione, diminuzione di prezzi e incremento di prestazioni. Processori da 3GHz come fotocamere da 10 megapixel si sprecano e a volte l'acquisto fai da te diventa difficile da realizzare. In ogni caso, una volta arrivati in farmacia con sorriso trionfale per aver risparmiato 100 euro sul tale prodotto, ci troviamo alle prese con cavi di rete prima e in seguito con interfacce di programmi e configurazioni che vanno ben oltre le nostre conoscenze.

**È possibile instaurare con la Software house un rapporto commerciale personalizzato e flessibile che possa prevedere interventi anche di altri operatori, più "comodi" per la farmacia?**

DI ANTONIO PERONI, FARMACISTA

A questo punto iniziano i nostri problemi e ci ritroviamo a chiamare la Software house di riferimento, chiedendo al tecnico che conosciamo da anni se per favore, certo a pagamento, potrebbe intervenire e magari anche in breve tempo. La risposta spesso è cortese ma sicuramente in quel momento non rappresentiamo il cliente ideale, quello che acquista anche Hardware dalla Software house. D'altronde però la stessa Software house a volte non assomiglia al nostro rivenditore ideale, magari solo perché dista 60 chilometri o non ci offre molte possibilità di scelta o magari anche perché non può competere in termini di prezzi con catene specializzate nella vendita.

## UN MIX DI SCELTE

La questione si complica ulteriormente per l'assistenza dopo l'acquisto; una volta esaurita la garanzia, abbiamo bisogno in caso di guasto di un intervento tempestivo e competente, il rivenditore sotto casa interviene a costo zero ma magari non ha macchine sostitutive da offrirci, la Software house ha interventi in abbonamento ma tempi e costi maggiori. E allora che fare? Il meglio credo sia un mix di scelte e ogni volta paragonare offerte e vigilare sui costi di trasferta e installazione. Personalmente credo nei rapporti commerciali fidelizzati, per cui ritengo che il nostro primo interlocutore debba essere il fornitore di software, l'unico in grado di in-

tervenire a 360 gradi sul sistema. Una soluzione potrebbe essere quella di stipulare un contratto con pacchetti di interventi suddivisi per l'area di competenza e assumersi qualche onere in cambio di una riduzione dei costi. Per esempio:

- ◆ parte dell'hardware in abbonamento;
- ◆ prezzi concordati per installazione di hardware non acquistato dalla Software house;
- ◆ condizioni vantaggiose per installazione di hardware fornito dalla Software house;
- ◆ fornitura di un muletto in sostituzione di macchine in garanzia;
- ◆ servizio di consegna e ritiro tramite distributore intermedio;
- ◆ pacchetti di interventi con durata per esempio biennale.

Forse per le periferiche più semplici come stampanti e monitor si potrebbe interloquire con rivenditori di zona disponibili a collegarsi con la Software house di riferimento. Si potrebbe instaurare con la Software house un rapporto commerciale personalizzato e flessibile che possa prevedere interventi di altri operatori più "comodi" per la farmacia, senza per questo irrigidire i rapporti. Non sono mai stato favorevole invece ad acquistare dalla Grande distribuzione o altre "mega-catene" laddove non ci sia la possibilità di avere interventi *on site* e con i quali è più difficile avere un rapporto di assistenza personalizzato.