



**farmaclick**

lo standard della comunicazione tra farmacia  
e distributore farmaceutico

4 [IL PROTOCOLLO](#)

---

4 [WWW.FARMACLICK.IT](#)

---

5 [I SERVIZI](#)

---

6 [L'ARCHITETTURA](#)

---

6 [LA CERTIFICAZIONE](#)

---

---

## IL PROTOCOLLO

---

Farmaclick è un nuovo modo di comunicare tra la farmacia e il grossista farmaceutico: sicuro, veloce e potente, il protocollo Farmaclick è stato adottato dalla maggior parte dei distributori farmaceutici in Italia per semplificare e razionalizzare le comunicazioni con le farmacie e, ad oggi, rappresenta la modalità di comunicazione via internet più diffusa in Italia.

Per garantire gli stessi servizi a tutte le farmacie, è stato realizzato un protocollo standard, fatto che ottimizza enormemente i costi di gestione superando la necessità di interfacce ad hoc e dando la possibilità al mercato farmaceutico di parlare un unico linguaggio.

Farmaclick si definisce un protocollo “aperto”; a garanzia di una corretta interpretazione di tale “apertura” e per far sì che i gestionali di farmacia consentano la corretta fruizione dei servizi Farmaclick, è stato creato un comitato di certificazione dei gestionali stessi (vedi pag. 6).

Invio di ordini, richieste di disponibilità, confronto prezzi, scarico listini, ddt e fatture... sono solo alcuni dei servizi che Farmaclick mette a disposizione delle moderne farmacie.

Comunicare con un grossista che adotta Farmaclick significa ottenere servizi strategici che migliorano l'efficienza del punto vendita e riducono conseguentemente i costi di gestione. Le maggiori software house hanno implementato Farmaclick nei loro gestionali condividendone lo standard.

Oltre 10.000 farmacie in Italia usano quotidianamente Farmaclick per avere ogni informazione utile in tempo reale e su più grossisti contemporaneamente, tutti quelli che usano questo protocollo.

---

## WWW.FARMACLICK.IT

---

Al fine di rendere chiare e disponibili le informazioni circa un fenomeno così importante, che ha coinvolto e “messo d'accordo” i diversi attori della filiera del farmaco, nasce [www.farmaclick.it](http://www.farmaclick.it), un portale interamente dedicato alla comunicazione farmaceutica in cui poter trovare o richiedere quanto necessario per essere aggiornati su Farmaclick e sugli strategici servizi che il protocollo offre.

Per facilitare il reperimento delle informazioni, il sito è stato strutturato in tre aree principali rivolte rispettivamente ai tre maggiori utenti del protocollo, farmacie, grossisti e software house, tenendo conto quindi dei diversi punti di vista con cui questi necessitano di notizie. Il portale è un importante veicolo di informazioni circa le nuove implementazioni, gli eventi, ed il download delle specifiche tecniche per l'implementazione del protocollo nei gestionali di farmacia. Il sito fornisce anche un servizio di assistenza alle software house tramite un'area riservata a loro dedicata.

## I SERVIZI

L'insieme di servizi offerto è in evoluzione per soddisfare le crescenti esigenze degli operatori di mercato. Tra i servizi più richiesti, possiamo elencare:

### → **Gestione ordini**

Farmaclick permette di effettuare l'ordine e di richiedere, in questa fase, la valorizzazione dei prodotti presenti nonché informazioni relative ai tempi di consegna e ai depositi che invieranno la merce.

Tramite Farmaclick, la farmacia può richiedere che la merce venga consegnata divisa per colli destinati al robot di farmacia e colli destinati ai normali scaffali.

### → **Richieste disponibilità**

Farmaclick permette di effettuare richieste di disponibilità valorizzate (restituendo non solo la disponibilità o meno del prodotto, ma anche il costo e le eventuali campagne in corso). E' possibile inoltre conoscere, prima di inviare l'ordine, gli orari di consegna.

### → **Richiesta campagne e listini**

Farmaclick mette a disposizione della farmacia informazioni dettagliate circa i prezzi di listino, le campagne commerciali e le condizioni di pagamento applicate.

### → **Richiesta Documenti (DDT e Fatture)**

La richiesta di DDT e fatture, fondamentale per conoscere i reali prezzi di acquisto della merce, non è mai stata così semplice. Con un'unica richiesta, è possibile avere tutti i DDT e/o fatture emesse a fronte di un singolo ordine della farmacia, indipendentemente dal numero di documenti inviati in farmacia.

### → **Gestione Resi & Reclami**

La gestione dei resi viene completamente automatizzata e tracciata con Farmaclick, tanto da abbattere drasticamente i tempi necessari per ottenere il rimborso della merce.

La gestione dei reclami è integrata con il CRM del grossista a garanzia di un sistema efficiente e puntuale nelle risposte.

### → **Tracking dell'ordine**

Farmaclick offre un completo tracking di tutte le fasi dell'ordine, dall'invio dello stesso alla consegna della merce in farmacia: è possibile visualizzare in tempo reale tutte le fasi di allestimento e consegna. La posizione del corriere è visualizzabile, in tempo reale, su un cartina geografica on line e la farmacia può sapere quante casse verranno consegnate e quanti prodotti sono presenti in ogni cassa prima dell'avvenuta consegna.

### → **Disponibilità differita**

Farmaclick consente di ricevere in farmacia la disponibilità, con relativi tempi e modalità di consegna, di un prodotto presente in un magazzino che normalmente non serve la farmacia ma che è legato al distributore a cui è stato inoltrato l'ordine.

### → **Ricerca prodotti su più grossisti**

Il sistema permette di verificare la giacenza dei prodotti contemporaneamente su tutti i grossisti Farmaclick, mostrando, in tempo reale e in un'unica videata, la disponibilità valorizzata degli articoli richiesti.

### → **Servizi per le catene di farmacie**

Visualizzazione del prezzo consigliato dal grossista.

Circuiti personalizzati di Fidelity Card (il grossista, grazie a Farmaclick, può creare e gestire circuiti multipli)

Il grossista farmaceutico, tramite Farmaclick, può inviare messaggi da far visualizzare alla clientela della farmacia, su qualsiasi strumento di visualizzazione (Totem, monitor ecc)

---

## L'ARCHITETTURA

---

Per offrire alle farmacie il confronto sui prezzi di listino dei prodotti e addirittura sulle condizioni commerciali particolari, InFarma ha scelto di adottare una Server Farm dove transitano i dati di tutti i grossisti farmaceutici che utilizzano Farmaclick. L'adozione di tale struttura, sita presso il Data Center Telecom di Bologna, ha anche consentito di fornire tutte le garanzie necessarie in termini di sicurezza dei dati: la Server Farm InFarma risulta essere una delle strutture più avanzate in Italia nell'ambito farmaceutico rispondendo pienamente ad ogni criterio di sicurezza ed essendo dotata delle più moderne tecnologie. I dati dei distributori intermedi che utilizzano Farmaclick sono concentrati in tale struttura, aggiornati in tempo reale e messi a disposizione delle farmacie che li utilizzano per ottenere tutti i servizi Farmaclick. La Server Farm consente anche un nuovo servizio di "**Backup**"; la farmacia, se attivo questo servizio, è in grado di raggiungere sempre il distributore intermedio con cui comunica tramite Farmaclick, anche nei casi limite di interruzione delle linee del distributore stesso.

Il distributore intermedio che attiva questo nuovo servizio, garantisce alle farmacie una continuità di comunicazione e scambio dati in qualsiasi condizione, grazie ad una sofisticata architettura che prevede l'adozione di vie alternative in caso di guasti alle linee di comunicazione, senza che la farmacia debba attrezzarsi in alcun modo o cambiare le abituali attività lavorative.

Farmaclick ha insiti i presupposti per lo sviluppo di evoluti servizi di **Business Intelligence**. La bidirezionalità nello scambio dei dati, la sicurezza e il fatto di non essere proprietario, rendono questo protocollo particolarmente adeguato alla creazione di servizi standard per la comunicazione di flussi di dati di sell-in e sell-out.

---

## LA CERTIFICAZIONE

---

Farmaclick è uno strumento di comunicazione molto potente che ha creato un vero e proprio fenomeno sul mercato italiano coinvolgendo tutti gli attori. Le numerose richieste di attivazione dei servizi da parte delle farmacie hanno generato una serie di implementazioni non ottimali dei gestionali che hanno penalizzato le performance del protocollo e generato costi inutili ai distributori farmaceutici.

Al fine di garantire il servizio completo ed ottimizzato per tutti gli utenti Farmaclick, evitando un inutile dispendio economico, è stato creato un comitato di certificazione dei gestionali di farmacia che valuta l'effettiva correttezza delle implementazioni necessarie affinché tutto funzioni come è stato previsto e condiviso.

La migliore garanzia per il farmacista quindi è quella di richiedere che il software che utilizza venga certificato da tale comitato.

La certificazione è gratuita e facoltativa ed un gestionale certificato è riconoscibile dall'apposito "bollino".





InFarma s.r.l.  
Via A.Canova 30 - 40138 Bologna  
Tel. 199.128.900 - Fax 051.6025519  
[www.infarma.it](http://www.infarma.it) - [infarma@infarma.it](mailto:infarma@infarma.it)