

Check-list Per La Scelta Del Software Gestionale In Farmacia

Le Domande Da Fare Prima Di Cambiare
(o Acquistare) Gestionale

pagina volutamente lasciata vuota

Sommario

1 L'autore.....	2
2 La scelta del gestionale in farmacia.....	3
2.1 Check-list domande.....	3
3 Crediti.....	13
3.1 Crediti.....	13

1 L'autore

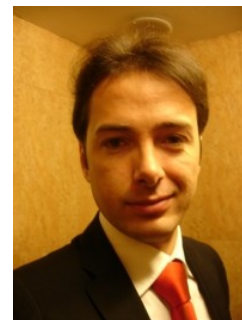
Questa breve guida è stata scritta da Alfonso Di Stasio, laureato in Farmacia nel 2007 presso l'Università degli Studi di Salerno, farmacista territoriale e grande appassionato di informatica.

Ha 29 anni e tra i vari hobby, informatica a parte, ha quello di scrivere, fotografare e viaggiare.

Attualmente lavora in farmacia e nel tempo libero gestisce FarmaciaVirtuale.it, blog di risorse per farmacisti.

Il suo sogno è quello di un'informazione aperta a tutti, creata con il contributo di chi opera tutti i giorni, applicata al campo della farmacia, consentendo la divulgazione della conoscenza tecnico/scientifica senza filtro alcuno, spesso imposto dall'evoluzione delle mode e dei mercati.

Per ulteriori informazioni, puoi collegare al link FarmaciaVirtuale.it, nell'area Info e Contatti.



2 La scelta del gestionale in farmacia

Un momento di cruciale importanza per la vita della farmacia - e la serenità del farmacista – è quello della scelta del software gestionale.

L'evoluzione tecnologica ha coinvolto - se non travolto - il farmacista, che dagli anni 80 ha dovuto necessariamente investire in tecnologia.

Tutt'ora la vita della farmacia si fonda all'80% su procedure implementate dai software gestionali. Più o meno usato nelle varie funzionalità, il software consente di avere una gestione corretta della farmacia, mirata all'efficienza e al controllo dei processi.

Ovviamente non tutti i gestionali hanno le stesse caratteristiche e sebbene i farmacisti siano orientati a mantenere rapporti decennali con le software house o con i concessionari, spesso si sente la necessità di rivalutare e rimettere in gioco l'efficacia del gestionale che si sta usando, valutando se il mercato ha contribuito ad un'evoluzione tecnologica, capendo i bisogni reali della farmacia.

In un mondo dove si parla ancora di 'macchine' (i PC) e dove si ha paura di osare quando si accenna al cloud (virtualizzazione estrema), ecco una check-list minimale che il farmacista dovrebbe considerare seriamente nella scelta di un gestionale, allo scopo di evitare problemi e ripensamenti a scelta avvenuta.

La vostra attuale (o futura) software house sarà ben felice di dedicarvi del tempo a rispondere a tutte - o quasi - le 250 domande proposte.

La check-list, per la cui stesura sono stati considerati più gestionali, può essere al tempo stesso un valido spunto per le software house per l'implementazione di soluzioni attualmente non disponibili nel loro gestionale o sul mercato, che potrebbero essere di fondamentale utilità al farmacista per una migliore gestione della farmacia.

Check-list domande

In rosso sono segnalate le aggiunte dell'ultima revisione (14/11/2011)

1.1 Domande generali

- 1.1.1 Perchè ho deciso di cambiare gestionale?
- 1.1.2 Di cosa ho bisogno che non ho ora?
- 1.1.3 Perchè ho deciso di scegliere questo gestionale?

1.2 Procedura Vendita

- 1.2.1 E' possibile gestire gli account operatori? con nome utente e password?
 - 1.2.1.1 Si può usare il badge personalizzato col codice a barre?
- 1.2.2 Gestione Sospeso/Protti prenotati
 - 1.2.2.1 Può essere inserito il numero di cellulare del paziente?
 - 1.2.2.1.1 Si può inviare un SMS al paziente quando è arrivato il prodotto?
 - 1.2.2.1.2 L'identificativo dell'SMS può essere personalizzato?
 - 1.2.2.1.3 Viene usato un gateway GSM o WEB?
 - 1.2.2.2 Possono essere inserite note particolari in fase di prenotazione?
 - 1.2.2.3 Come viene gestito il cambio codice su prodotto prenotato? ad es, se un prodotto prenotato al grossista, risulta poi essere in esaurimento e quindi arriva il prodotto con un nuovo codice, il gestionale provvede a gestire la casistica? Viene agganciato il nuovo codice al vecchio codice?
- 1.2.3 Scontrino cortesia
 - 1.2.3.1 E' possibile stampare scontrino cortesia della vendita?
 - 1.2.3.2 E possibile stampare scontrino cortesia su prodotto prenotato?
 - 1.2.3.3 E' possibile includere codice a barre sullo scontrino cortesia?
 - 1.2.3.4 E' possibile includere altre informazioni sullo scontrino cortesia?
- 1.2.4 Richiesta disponibilità prodotti
 - 1.2.4.1 E' possibile effettuare al banco la richiesta disponibilità direttamente al grossista?
 - 1.2.4.2 Il processo viene eseguito in secondo piano oppure occupa il PC?
 - 1.2.4.3 Quanto tempo impiega?
 - 1.2.4.4 Può essere effettuato su più postazioni contemporaneamente?
- 1.2.5 Scontrino fiscale
 - 1.2.5.1 Si può ristampare lo scontrino fiscale?

- 1.2.5.2 Si può proteggere la ristampa fiscale con password?
- 1.2.6 Ricerca prodotto in magazzino
 - 1.2.6.1 Si può ricercare il prodotto per radici o per parole foneticamente simili?
- 1.2.7 Fidelity card
 - 1.2.7.1 In che modo viene gestita la fidelity card?
 - 1.2.7.2 Si può avere circuito unico tessere se si hanno più farmacie/dispensari?
 - 1.2.7.3 Si possono gestire degli alert in base alla fascia punti raggiunta, e se il cliente vuole, ignorarli per raggiungere la fascia successiva?
 - 1.2.7.4 Si può trasportare il punteggio della tessera?
 - 1.2.7.5 Si può associare la tessera ad un unico nucleo familiare?
 - 1.2.7.6 Si può inserire il giorno e l'anno di nascita del paziente?
 - 1.2.7.7 Si può profilare il cliente?
 - 1.2.7.8 Si possono effettuare analisi sulle vendite?
- 1.2.8 Servizi SMS/email
 - 1.2.8.1 Si può inviare SMS al paziente quando il prodotto prenotato arriva in farmacia?
 - 1.2.8.2 Si possono inviare auguri di compleanno automatizzati?
 - 1.2.8.3 Si può inviare un sms a tutta la rubrica?**
 - 1.2.8.4 Si può inviare un sms a particolari categorie della rubrica?**
 - 1.2.8.5 Altri servizi SMS offerti?
- 1.2.9 Gestire le provvigioni
 - 1.2.9.1 Possono essere gestite le provvigioni ai collaboratori?
 - 1.2.9.2 La provvigione può essere calcolata in percentuale sul fatturato?
 - 1.2.9.3 La provvigione può essere calcolata per importo fisso su ogni pezzo venduto?
 - 1.2.9.4 Che tipo di aggregazioni possono essere fatte sulle aree su cui applicare le provvigioni?
 - 1.2.9.5 Il procedimento per calcolare le provvigioni può essere automatizzato?
 - 1.2.9.6 Si può effettuare una reportistica automatica periodica per il calcolo, evitando di doverle calcolare manualmente?
- 1.2.10 Varie:
 - 1.2.10.1 E' possibile monitorare le vendite dei collaboratori?
 - 1.2.10.2 Nella vendita è possibile visualizzare automaticamente i farmaci equivalenti del prodotto passato? La procedura impiega tempo?

1.3 Area Magazzino

- 1.3.1 Gestione Ordine grossista
 - 1.3.1.1 E' possibile inviare ordine via Internet?
 - 1.3.1.2 Esiste la bolla elettronica?
 - 1.3.1.3 Si usano protocolli proprietari per l'invio dell'ordine? (es. Farmaclick)
 - 1.3.1.4 E' possibile configurare ordine con modem normale, in caso di emergenza?
 - 1.3.1.5 Posso monitorare la qualità dell'ordine? Ovvero capire se l'operatore ha rispettato tutte le offerte ai singoli grossisti?
- 1.3.2 Carico ordine
 - 1.3.2.1 E' possibile inserire la scadenza al momento del passaggio del singolo prodotto? Se si, con quale procedura? (MMAA?)
 - 1.3.2.2 E' possibile inserire il numero bolla e fattura prima di caricare l'ordine?
 - 1.3.2.3 In che modo viene gestita la verifica dell'ordine? Esistono problemi di aggancio con grossisti (es. cambio codici prodotti effettuato lato grossista)
 - 1.3.2.4 Viene gestito l'interesse di mora per dilazionato pagamento?
 - 1.3.2.5 Si può inserire l'interesse di mora in fattura elettronica e tenerne conto?
 - 1.3.2.6 Posso capire se il grossista ha rispettato l'offerta inviata in fase di ordine?
- 1.3.3 Raggruppamenti
 - 1.3.3.1 I prodotti possono essere aggregati in un raggruppamento?
 - 1.3.3.2 Si possono gestire piu' raggruppamenti su un unico prodotto?
- 1.3.4 Gestione Robot
 - 1.3.4.1 Gestisce il robot?
 - 1.3.4.2 Esistono plugin esterni per la gestione del robot?
 - 1.3.4.3 Quali sono i robot supportati?
 - 1.3.4.4 Che livello di integrazione c'e' tra robot, plugin e gestionale?

1.4 Area Amministrativa

- 1.4.1 E' possibile registrare fatture ed avere scadenziario fornitori?
- 1.4.2 Esiste un progressivo fatturazione unico tra fatture emesse in tariffazione (es. DPC) e fatture clienti?
- 1.4.3 Il gestionale può emettere in automatico flussi Ri.Ba. ai fornitori o a società di intermediazione come ad es Mediofactoring?
- 1.4.4 In che modo vengono gestite le fatture attive?

1.4.5 Si può gestire la prima nota? che livello di complessità ha la prima nota?

1.4.6 Varie:

1.4.6.1 Logo farmacia su fatture?

1.4.6.2 Si può personalizzare liberamente intestazione farmacia?

1.4.6.3 E' necessario pagare per modificare l'anagrafia farmacia?

1.5 Procedura Tariffazione

1.5.1 Esistono soluzioni di tariffazione automatica?

1.5.2 E' affidabile?

1.5.3 E' prodotta dalla stessa software house o da azienda terza?

1.5.4 Art. 50

1.5.4.1 Viene gestito l'invio dei dati al MEF in adeguamento all'Art.50?

1.5.4.2 La procedura è ben integrata nel gestionale?

1.5.4.3 In che modo vengono gestiti gli errori del MEF?

1.5.4.4 Esiste procedura automatizzata di verifica e correzione degli errori?

1.5.5 DCR

1.5.5.1 Quanti sono i passi per stampare la DCR e inviare i file a Federfarma/MEF?

1.5.5.2 Viene gestita la DCR per l'ASL di competenza della farmacia?

1.5.5.3 Con che frequenza viene aggiornata la DCR dell'ASL?

1.5.5.4 Se l'ASL contesta la DCR, in quanto tempo viene aggiornata la DCR per la mia ASL?

1.6 Gestione Dispensario/multifarmacia

1.6.1 Può essere gestito il dispensario?

1.6.2 In che modo viene gestito il dispensario?

1.6.2.1 Come due entità separate?

1.6.2.2 Come un'unità estesa della farmacia?

1.6.2.3 Visualizzo le giacenze in tempo reale tra farmacia e dispensario?

1.6.2.4 Visualizzo i magazzini di farmacia e dispensario?

1.6.2.5 Posso ordinare prodotti dalla farmacia al dispensario e viceversa?

1.6.2.6 In che modo vengono gestiti gli scambi tra sedi? Con documenti di trasporto?

1.6.2.8 Se aggiorno un prezzo prodotto in farmacia, la modifica viene replicata anche al dispensario? Se sì, con che frequenza?

1.6.2.9 Esiste procedura specializzata per suddetta gestione?

1.6.2.10 Tecnicamente come viene gestito lo scambio di dati tra sedi? Con FTP esterno o con accesso es. in VPN?

1.7 Gestione Procedura E-Commerce/Sito WEB

1.7.1 Esiste soluzione per negozio web?

1.7.2 La procedura e' integrata col gestionale?

1.7.3 C'e' necessita' di installare dei tool appositi per l'import/export del magazzino?

1.7.4 Il cliente online puo' vedere in tempo reale la disponibilita'?

1.7.5 L'identita' del cliente in farmacia e' catapultata anche sul web e viceversa?

1.7.6 E' possibile loggarsi con la fidelity?

1.7.7 I punti accumulati in farmacia, possono essere agganciati ai punti accumulati sul canale web?

1.7.8 E' possibile inviare un SMS al cliente web appena il prodotto e' in farmacia?

1.7.9 Si possono gestire multilistini? Es. canale WEB, canale fidelity agevolato, etc?

1.7.10 Come viene gestito il processo di backoffice?

1.7.10.1 Se il prodotto non è a magazzino, va in ordine automaticamente oppure c'e' bisogno di gestire il processo separatamente?

1.7.10.2 Se il prodotto è mancante, viene avvisato l'utente WEB?

1.7.10.3 Si riescono a monitorare il canale web e quello classico?

1.7.10.4 Se il prodotto è mancante al grossista, come viene comunicato al cliente online?

1.7.10.5 E' possibile gestire una fatturazione unica col gestionale tra sito e-commerce e farmacia?

1.7.10.6 Il cliente web puo' scaricare la fattura direttamente online?

1.7.10.7 Che tipo di notifiche vengono gestite col cliente?

1.7.10.8 Si possono stampare le etichette dell'ordine fatto da web, in modo da apporle sulle scatole preparate da inviare al corriere?

1.8 Soluzione prezzi di mercato

1.8.1 Prezzomedio?

1.8.2 IMS?

1.8.3 Nielsen?

1.8.4 Altro?

1.9 CRM

1.9.1 Esiste soluzione per interagire meglio con i clienti/pazienti?

1.9.1.1 ad es. ricordare automaticamente che quel paziente deve ritirare dei prodotti prenotati

1.10 Business intelligence

1.10.1 Esiste un direzionale che consenta di fare il controllo di gestione?

1.10.2 Che tipo di monitoraggio può essere effettuato?

1.10.3 Si considerano solo le transazioni avvenute in farmacia o si possono includere anche tutto ciò che è invisibile, come costi finanziari, interessi passivi, costo del personale ed altro?

1.10.4 I costi mostrati dal controllo di gestione sono inclusivi dell'incidenza anche dei costi di gestione?

1.10.5 Quali indici è possibile monitorare oltre a fatturato e margine?

1.10.6 Le analisi vengono effettuate su modelli già preconfigurati o è necessario inserirli ex-novo?

1.11 Altre procedure/servizi

1.11.1 Gestione Noleggi:

1.11.1.1 In che modo vengono gestiti i noleggi?

1.11.1.2 Ossigeno:

1.11.1.2.1 Come viene gestito l'ossigeno liquido?

1.11.1.2.2 Come viene gestito l'ossigeno gassoso?

1.11.1.2.3 E' possibile riconciliare:

1.11.1.2.3.1 bombole noleggiate/ricette ricevute

1.11.1.2.3.2 bombole noleggiate/pagamenti fornitori

1.11.1.2.3.3 bombole noleggiate/pagamenti ASL

1.11.1.3 Sedie a rotelle o dispositivi medici?

1.11.1.3.1 In che modo vengono gestite?

1.11.2 Presidi diagnostici (es. diabetici)

1.11.2.1 Come vengono passati in vendita i presidi per diabetici?

1.11.2.2 Esiste una gestione delle convenzioni ASL?

1.11.2.3 Viene incrementato il fatturato giornaliero?

1.11.2.4 Considerando che alcuni presidi non danno lo stesso margine di altri prodotti passati in vendita, perchè pagati in percentuale del prezzo al pubblico, come prestazione, tenuto conto di ciò, esiste nel gestionale una procedura per evitare di falsare i dati di vendita?

1.11.3 DPC

1.11.3.1 Esiste una procedura automatizzata per l'ordine dei farmaci in Distribuzione Per Conto?

1.11.3.2 Tali farmaci vengono gestiti con il gestionale o vengono considerati come parte esterna al gestionale?

1.11.4 Celiachia

1.11.4.1 In che modo vengono gestite le ricette per celiaci?

1.11.4.2 Può essere gestito un budget per paziente?

1.11.4.3 Può essere effettuata la spedizione di una ricetta in più volte?

1.11.5 Etichette da esposizione

1.11.5.1 Come vengono gestite le etichette?

1.11.5.2 Vengono stampate su foglio A4?

1.11.5.3 Si possono gestire con stampantina con modulo continuo?

1.11.5.4 Il gestionale ti segnala di ristampare le etichette già stampate ed esposte, se c'è stata qualche variazione di prezzo

1.11.5.5 Esiste soluzione di etichette elettroniche?

1.11.6 Servizi di stampe prezzi/volantini/grafica esposizione?

1.11.6.1 Integrati col gestionale o aziende esterne?

1.11.7 Soluzioni di videomarketing?

1.11.8 Gestione documentale

1.11.8.1 Può essere fatta scansione di documenti ed integrati nel gestionale?

1.11.9 Esiste soluzione per gestione turni collaboratori?

1.11.10 Vengono integrati servizi di telemedicina?

1.12 Questioni tecniche

1.12.1 In cosa è sviluppato il gestionale?

1.12.2 Che database usa il software?

1.12.3 Quali sono le risorse hardware necessarie?

1.12.4 Esiste manuale cartaceo del gestionale?

1.12.5 Export-import conversione archivi:

1.12.5.1 Cosa posso importare nel nuovo gestionale?

1.12.5.1.1 magazzino

1.12.5.1.2 giacenze

- 1.12.5.1.3 statistiche prodotti acquistati
- 1.12.5.1.4 statistiche vendite
- 1.12.5.1.5 Fatturati grossisti
- 1.12.5.1.6 Fatturati fornitori
- 1.12.5.1.7 Singole bolle grossisti/fornitori, con relativi costi farmacia
- 1.12.5.1.8 offerte al pubblico
- 1.12.5.1.9 prodotti farmacia?
- 1.12.5.1.10 prezzi farmacia (SOP e OTC)
- 1.12.5.1.11 anagrafiche clienti/pazienti/aziende?**
- 1.12.5.1.12 utenti e password?
- 1.12.5.1.13 grossisti? devono essere riconfigurati?
- 1.12.5.1.14 scadenziario (fatture attive/passive)
- 1.12.5.1.15 ubicazioni?**
- 1.12.5.1.16 Scadenze prodotti?**
- 1.12.5.2 Cosa NON posso importare nel nuovo gestionale?
- 1.12.6 Esegue il backup automaticamente?
- 1.12.6.1 Esiste procedura di backup/recovery automatizzata?
- 1.12.6.2 Esiste funzione di ricostruzione indici/database?
- 1.12.7 Quale banca dati ha? (es. Farmadati, etc)
- 1.12.8 Esiste un elenco di hardware compatibile/non compatibile?
- 1.12.8.1 Penne Ottiche
- 1.12.8.2 Stampanti
- 1.12.8.3 Stampanti Fiscali
- 1.12.8.4 Stampanti Cortesia
- 1.12.8.5 Stampanti Bollini Esposizione
- 1.12.8.6 Stampanti Barcode prodotti
- 1.12.8.7 Scanner per tariffazione
- 1.12.9 Gestione Sever:
- 1.12.9.1 Si può installare soluzione server chiuso in armadio rack?
- 1.12.9.2 I client come vengono gestiti? Come thin client o come stand alone?
- 1.12.9.3 Esistono procedure RDP?
- 1.12.9.4 Quali sono le performance dei client non virtualizzati?

- 1.12.9.5 Si possono temporizzare updates se viene installato su server principale chiuso in rack?
- 1.12.9.6 Possono essere lanciati gli aggiornamenti baca dati dai clients?
- 1.12.10 Vengono gestiti dati in remoto? Quali dati vengono gestiti in locale e quali in remoto?
- 1.12.11 Che tipo di protocolli di comunicazione vengono usati per la trasmissione?
- 1.12.12 Si usa connessione sicura per le transazioni online?
- 1.12.13 Quanti aggiornamenti all'anno vengono rilasciati?
- 1.12.14 La rete ha bisogno di ip statici?
- 1.12.15 Si corrompono gli indici se va via la corrente?
- 1.12.16 Processo installazione e' facile?
- 1.12.17 Quanto tempo impiega all'avvio a prima mattina?

1.13 Area Assistenza e Costi

- 1.13.1 Ho a che fare con la software house, con un concessionario o con un sub-concessionario?
- 1.13.2 Contratto assistenza
 - 1.13.2.1 Quanto dura il contratto di assistenza? Anno mobile o anno solare?
 - 1.13.2.2 Che servizi include il contratto di assistenza?
 - 1.13.2.3 Include l'assistenza fisica in farmacia?
 - 1.13.2.4 Se si blocca il gestionale in farmacia, venite a risolvere il problema sul posto?
 - 1.13.2.5 Ha dei costi l'intervento sul posto?
 - 1.13.2.6 Esistono diversificazioni contrattuali in base ad assistenza hardware/software?
 - 1.13.2.7 Come è organizzata la struttura fisica dell'assistenza?
 - 1.13.2.8 Da dove ci raggiungete?
 - 1.13.2.9 Esiste un call center?
 - 1.13.2.10 In che orario risponde?
 - 1.13.2.11 Esiste una reperibilità oltre orario e nei festivi?
 - 1.13.2.12 E' inclusa nel contratto?
 - 1.13.2.13 I miei problemi quotidiani e le mie domande, in quanto tempo vengono risolti?
 - 1.13.2.14 Se il concessionario non ha risposta ad una mia domanda, in quanto tempo e in che modo viene soddisfatta?
- 1.13.3 Installazione/start-up
 - 1.13.3.1 In che momento viene effettuata l'installazione e la conversione degli archivi?

- 1.13.3.2 Esistono costi di installazione?
- 1.13.3.3 Se si, includono affiancamento e formazione?
 - 1.13.3.2.1 Ore necessarie?
 - 1.13.3.2.2 Programmi specifici di affiancamento iniziale?
- 1.13.4 Canoni base annuali
 - 1.13.4.1 Quali sono le modalità di pagamento? Dilazionato?
 - 1.13.4.2 Include banca dati? Se si, quale?
 - 1.13.4.3 Include altri costi? Es. hosting (un tempo chiamato 'chiamata concentratore')
 - 1.13.4.4 Include riconfigurazioni grossisti?
- 1.13.5 Costi accessori
 - 1.13.5.1 Servizi:
 - 1.13.5.1.1 Tariffazione?
 - 1.13.5.1.1.1 Viene fatturato per fasce di tariffazione? O è un unico costo?
 - 1.13.5.1.2 Prezzi di mercato?
 - 1.13.5.1.3 Sito internet vetrina?
 - 1.13.5.1.4 Sito e-commerce?
 - 1.13.5.1.5 Business Intelligence?
 - 1.13.5.1.6 Formazione collaboratori post installazione?
 - 1.13.5.1.7 SMS
 - 1.13.5.1.7.1 Si possono acquistare SMS in pacchetti? Il costo è a scalare?
 - 1.13.5.1.8 Etichette elettroniche?
 - 1.13.5.1.8.1 Canone software?
 - 1.13.5.1.8.2 Quanto costa un'etichetta elettronica?
 - 1.13.5.1.6 Formazione collaboratori post installazione?
 - 1.13.5.1.7 SMS
 - 1.13.5.1.7.1 Si possono acquistare SMS in pacchetti? Il costo è a scalare?
 - 1.13.5.1.8 Etichette elettroniche?
 - 1.13.5.1.8.1 Canone software?
 - 1.13.5.1.8.2 Quanto costa un'etichetta elettronica?
- 1.13.6 Disdetta gestionale
 - 1.13.6.1 Come faccio a disdire il gestionale?
 - 1.13.6.2 Quanto tempo prima devo effettuare la disdetta se non mi trovo bene?

3 Crediti

Crediti

Autore dell'impaginazione grafica del modello: Dr. Alfonso Di Stasio su openoffice.org

Autore dei testi inclusi nel presente documento: Dr. Alfonso Di Stasio

Distribuzione

Ne è consentita la libera distribuzione su supporto cartaceo e/o su supporto elettronico, purché non a scopo di lucro e salvo l'indicazione integrale dell'autore e della fonte di approvvigionamento.

Le violazioni saranno perseguite nelle opportune sedi.

Copyright © Dr. ALFONSO DI STASIO.