

P.O.R. Campania 2007-2013
Obiettivo Operativo 5.2
Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.

ALLEGATO N. 5

SCHEDA TECNICA DA ALLEGARE ALLA DOMANDA

A) – DATI SULL'IMPRESA RICHIEDENTE

A1) – Denominazione FARMACIA.IT S.R.L.

A2) – Forma giuridica SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA

A3) – Codice Fiscale 07655920630 **Partita IVA** 07655920630

A4) – Sede legale NAPOLI **NA** 80100
Comune Provincia CAP

VIA G. PORZIO n°6

Via e n. civico

A5) – Telefono 081 7376131 **Fax** 081 7368184 **E-mail** info@farmacia.it

A6) – Legale Rappresentante MARZANO PASQUALE L.R.
Cognome Nome Qualifica

A7) – Atto costitutivo ⁽¹⁾ REP. 71158 – RACC. 18975 31/12/2025
Estremi Scadenza

A8) – Capitale sociale ⁽¹⁾ 50.000,00 di cui versato 50.000,00

A9) – Iscrizione al Registro delle Imprese NAPOLI 07655920630 15/02/2001
Di Al n° Dal

A10) – Iscrizione all'INPS NAPOLI ARZANO 01/12/2003 TERZIARIO
Ufficio di Dal Settore

A11) – Categoria di impresa ⁽²⁾ 2008 7,0 623.811,00 668.488,00
Periodo di riferimento Effettivi ULA Fatturato Totale di bilancio

A12) – Incaricato dell'impresa per la pratica VALERIA MESSINA 081060700 0810606901
Sig. Tel. Fax

A13) – Indirizzo cui inviare la corrispondenza NAPOLI NA 80121
Comune Provincia CAP

Via Dei Mille n.16

Via e n. civico

(1) Solo per le società ed i consorzi;

(2) Tutti i dati devono riguardare l'ultimo esercizio contabile chiuso e sono calcolati su base annua. Per le imprese di costituzione recente i cui conti non sono stati ancora chiusi, i dati sono stimati in buona fede ad esercizio in corso.

P.O.R. Campania 2007-2013
Obiettivo Operativo 5.2
Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.

B) – DATI SUL PROGRAMMA DI INVESTIMENTI

B1) – Ubicazione dell'unità locale oggetto dell'investimento:

Comune Provincia CAP
 Via e n° civico Telefono Fax

B2) – Tipologia del programma di investimenti

B3) – Date effettive o previste relative al programma:

B3.1) – Data (gg/mm/aaaa) di avvio a realizzazione del programma
B3.2) – Data (gg/mm/aaaa) di ultimazione del programma

B4) – Spese del programma (al netto dell'IVA) a fronte delle quali si richiedono le agevolazioni

Voci di spesa	Spese dirette	Importo in migliaia di Euro
A	Progettazione, direzione lavori, piano marketing,accessorie	4,551
B	Impianti	3,188
C	Macchinari, attrezzature e strumenti	
D	Immobilizzazioni immateriali	91,01
TOTALE		98,749

C) – ELEMENTI PER IL CALCOLO DEL VALORE TECNICO DEL PROGETTO

C1) – Caratteristiche innovative e qualitative del progetto, sia ai fini dell'incremento di efficienza della macchina gestionale, sia in funzione del completamento/ potenziamento di infrastrutture ICT già esistenti :

L'Azienda Farmacia.it S.rl è specializzata nell'erogazione di servizi editoriali specialistici in campo farmaceutico e para-farmaceutico, attraverso internet e portale web. Attraverso l'investimento di seguito descritto, l'azienda intende acquisire una soluzione ERP tra le più innovative ed efficaci esistenti sul mercato, al fine di migliorare sensibilmente la capacità di gestione di tutti i principali processi aziendali con effetti positivi sull'efficienza e la produttività della macchina gestionale aziendale. L'investimento è finalizzato anche all'acquisizione di una piattaforma software integrata e personalizzata per l'erogazione di servizi alle farmacie clienti, attraverso il Web (e-commerce). Farmacia.it allo stato utilizza un software gestionale abbastanza obsoleto, nonostante gli aggiornamenti della procedura, in relazione al quale risulta notevolmente complicato, se non impossibile, per gli operatori, utilizzare l'enorme patrimonio di informazioni presenti nel database

aziendale. Il software gestionale attualmente in uso, permette in maniera limitata e abbastanza farraginosamente interfacciamenti con software di office-automation (es. fogli elettronici), l'integrazione con la posta elettronica, integrazioni con il "mondo pdf"; in sintesi non permette di utilizzare molti dei nuovi strumenti dell'ICT. Da qui la decisione di potenziare l'infrastruttura ICT già esistente, introducendo in azienda uno strumento più avanzato che rientra nella fascia dei software definiti ERP - Enterprise Resource Planning (letteralmente "pianificazione delle risorse d'impresa"), idoneo ad integrare i dati ed i processi aziendali in un unico sistema. I sistemi ERP utilizzano un unico database per memorizzare i dati per le varie funzioni dell'intera azienda. Le loro caratteristiche li rendono particolarmente idonei per supportare la gestione economica di un'impresa che, come Farmacia.it, rivolge particolare attenzione al CRM ed all'e-Business. Tra le principali caratteristiche qualitative della soluzione ERP in via di acquisizione, che la rendono idonea ad apportare un miglioramento nelle modalità organizzative e gestionali dell'Azienda richiedente, si annoverano:

- Configurabilità dei modelli comportamentali
- Database interfacciabile
- Semplicità di produzione di prospetti e cruscotti
- Gestione dello scambio documenti via Internet
- Sistema di Supply Chain¹ ed eProcurement²
- Controllo di Gestione
- Gestione documentale
- Soluzione integrale ed integrata in grado di collegare tutti i processi di business

L'impresa si doterà inoltre di una piattaforma informatica ad hoc denominata **FarmaCommunicator** per l'erogazione via web di servizi innovativi alle aziende farmaceutiche clienti. La piattaforma è finalizzata a supportare gli utenti (farmacie ed aziende del settore salute e benessere) nella gestione del marketing e del sistema aziendale di CRM.

a) azioni specifiche da svolgere, con particolare riguardo alle modalità organizzative e gestionali :

La soluzione individuata dall'azienda è costituita dall' ERP Impresa 24 del Sole 24 ORE che consente il controllo completo e la gestione diretta dei processi di tutti i reparti e di tutte le aree aziendali, interne ed esterne all'impresa. IMPRESA24 è un prodotto Multi-Lingua, Multi-Azienda, Multi-Divisione, semplice da usare, ma allo stesso tempo potente e completo nelle sue funzioni, dotato di Appositi strumenti (tools) per la sicurezza, la privacy e il controllo di tutto il sistema. Si tratta di un sistema Modulare ed integrato, con una copertura funzionale completa nelle aree Acquisti, Scorte e Logistica, Qualità, Commerciale, C.R.M., Produzione, Amministrativa e Finanziaria, Controllo di Gestione, WEB ed E-Business, si distingue da tutte le altre soluzioni ERP per i contenuti informativi e formativi che il know how editoriale specialistico e completo del Sole 24 ORE può garantire. L'operatore aziendale all'aggiornamento del portale web aziendale, sarà in grado di consultare direttamente dal desktop la Banca dati giornalistica del Sole 24 ORE

¹ Supply Chain - Un nome diverso dato all'integrazione logistica

² eProcurement - (Electronic Procurement) o "approvvigionamento elettronico", indica quell'insieme di tecnologie, procedure, operazioni e modalità organizzative, che consentono l'acquisizione di beni e servizi on-line

contenente news economiche e finanziarie sui settori produttivi, materie prime, legislazioni, dossier. Le figure amministrative, saranno dotate di un supporto efficiente ed efficace per la gestione dei dati interni relativi a tutte le funzioni aziendali, estraendoli dal sistema software ad es. area commerciale (TopTen Clienti, TopTen Prodotti, TopTen Agenti, montante venduto per settimana/mese/ anno, montante Fatturato settimana/mese/anno, Rolling Forecast, etc.), area magazzino (valore magazzino fiscale, Wip, c/visione, cross analysys, articoli obsoleti, etc.), area controllo di gestione (andamento Break Even Point, margini per linea di prodotto, ABC fornitori, etc.), con notevole velocizzazione dei processi di gestione.

L'Azienda richiedente, intende adibire tre unità lavorative aziendali, con le funzioni di seguito descritte, alla gestione della piattaforma FarmaCommunicator per l'erogazione dei nuovi servizi alla clientela. Il progetto FarmaCommunicator consente alle farmacie clienti di impostare le campagne di marketing/promozione dei propri prodotti . La piattaforma, in particolare, prevede l'accesso di 4 tipologie di utenti differenti:

1. **Amministratore:** quest'utente si occupa della gestione del back end della piattaforma
2. **Agente di Vendita:** quest'utente si occupa della promozione della piattaforma nelle farmacie.
3. **Grafico/Editore:** quest'utente di occupa della produzione dei contenuti della piattaforma.
4. **Farmacista :** è il cliente finale dei servizi offerti dalla piattaforma. Grazie all'utilizzo dei servizi offerti dalla piattaforma, tale tipologia di utenti potranno:
 - o Mantenere l'elenco dei prodotti pubblicizzati
 - o Creare reglette
 - o Creare volantini
 - o Creare slide show
 - o Richiedere/Produrre video e impostare i palinsesti nei rispettivi monitor a disposizione
 - o Contattare l'agente di vendita per ulteriori info sugli abbonamenti
 - o Creare, pubblicare articoli sul sito web dedicato alla farmacia
 - o Mantenere la newsletter del sito web
 - o Pubblicizzare i prodotti sul sito web

L'implementazione dei suddetti software, si prevede avverrà in circa sei mesi, con le modalità dettagliate nelle schede tecniche relative alle offerte allegate alla presente documentazione.

b) gli interventi da realizzare potenzieranno le attività della filiera produttiva (impianti di trasformazione, punti vendita aziendali, introduzione e/o sviluppo dell' e-commerce)

Entrambe le piattaforme software in via di acquisizione consentiranno il potenziamento delle attività della filiera produttiva. Il software gestionale impresa24, infatti, oltre ad efficientare tutti i processi gestionali consentendo un aumento della produttività, è dotato di un'area specificamente adibita al CRM (Customer Relation Management) aziendale, per la gestione attività di pre-vendita e

post-vendita che consentirà il potenziamento delle attività tipiche aziendali di e-business ed erogazione di servizi via web.

Impresa24 garantirà in particolare la programmazione delle azioni commerciali periodiche con gestione grafica dei calendari delle attività marketing di ogni operatore; raccolta, catalogazione e gestione delle informazioni di pre-vendita (riutilizzabili quando i clienti sono acquisiti), e di post-vendita (recall dei clienti, livelli di soddisfazione, proposte di ulteriori prodotti, etc.)

La piattaforma FarmaCommunicator garantirà altresì l'erogazione di nuovi ed innovativi servizi alle aziende clienti, erogati via web, garantendo un ulteriore sviluppo dell'e-commerce.

c) il progetto è a completamento/potenziamento di infrastrutture di Information & Communication Technology già esistenti:

Il software gestionale attualmente utilizzato da farmacia.it risulta inefficiente e limitativo per le seguenti principali motivazioni:

- Quando il software gestionale è stato prodotto la tecnologia era enormemente limitata rispetto alle tecniche moderne.
- Il software gestionale non permette accessi "esterni" in quanto non standard.
- Il software gestionale non permette l'utilizzo di strumenti standard e moderni di scambio dati (EDI, XML, etc.).

Il risultato è che rispetto all'enorme know-how aziendale, consolidato in anni di esperienza dal personale dell'azienda non è possibile accedere in modo agevole alle informazioni per mancanza di know-why.

Il software gestionale attualmente in uso, permette in maniera limitata e abbastanza farraginoso, tra le altre cose, interfacciamenti con software di office-automation (es. fogli elettronici), l'integrazione con la posta elettronica, integrazioni con il "mondo pdf"; in sintesi non permette di utilizzare molti dei nuovi strumenti dell'ICT.

d) il progetto prevede il miglioramento dell'organizzazione aziendale (riduzione della sottoccupazione aziendale, riconversione e/o incremento occupazionale, ecc.) e della sicurezza sui luoghi di lavoro :

Il miglioramento dell'intera organizzazione aziendale è la principale diretta conseguenza dell'investimento proposto in questa sede. Le piattaforme informatiche di cui Farmacia.it intende dotarsi consentono un potenziamento (in termini di velocizzazione, efficienza ed efficacia) di tutte le attività aziendali: dalla logistica, al controllo di gestione, dalla contabilità alle relazioni con il pubblico e con i clienti. Si prevede inoltre di ampliare l'organico di due unità a partire dall'anno a regime, da adibire alla gestione ed alla produzione dei contenuti della piattaforma FarmaCommunicator. L'investimento non ha alcun impatto sui livelli di sicurezza ambientale per i lavoratori preservando le condizioni di assoluta salubrità proprie di un'azienda di servizi web quale Farmacia.it.

(ampliare lo spazio quanto necessario)

C2) – Incidenza sulla qualificazione del prodotto/servizio con un relativo aumento della

competitività sul mercato

L'efficientamento di tutti i processi gestionali aziendali con conseguente aumento della produttività, l'aggiunta dell'area CRM attraverso l'acquisizione della piattaforma impresa24, l'erogazione di nuovi ed innovativi servizi (FarmaCommunicator) alle aziende clienti, consentiranno un aumento dello standard qualitativo dell'attività aziendale nel suo complesso, con conseguente aumento della competitività anche grazie alle ricadute positive che l'evoluzione tecnologica delineata, produrrà sull'immagine aziendale.

L'introduzione di una soluzione Erp in azienda produrrà, in particolare, i seguenti vantaggi:

Vantaggi di business

- Miglioramento di flessibilità e quindi della capacità dell'azienda di cogliere le opportunità offerte dal mercato
- La gestione integrata delle informazioni garantisce un miglioramento del livello di servizio al cliente
- Miglioramento dell'efficienza operativa
- Globalità conseguita attraverso una gestione standardizzata dei processi, meccanismi operativi comuni e una gestione multilingua, multivaluta etc.

Vantaggi organizzativi

- Crescita della professionalità interna in termini di competenze funzionali e attitudine al cambiamento
- Orientamento dei comportamenti secondo le linee guida strategiche aziendali
- Miglioramento dell'efficienza operativa: riduzione dei flussi cartacei, razionalizzazione delle procedure

Vantaggi IT

- Aggiornamento delle informazioni in tempo reale
- Maggiore condivisione delle informazioni
- Apertura verso soluzioni applicative e quindi di processo (Internet, Intranet)
- Miglioramento dell'accessibilità espressa in termini di facilità di utilizzo dei dati e di estrazione dei dati nella forma desiderata dall'utente
- Sicurezza data dal controllo integrato sull'aggiornamento dei dati

Tali vantaggi risultano particolarmente accentuati per le aziende operanti, come Farmacia.it, nel settore delle e-business e dei servizi web con garantiti effetti di aumento della competitività aziendale sul mercato.

a) il progetto prevede la realizzazione di nuovi prodotti e/o la diversificazione di alcuni altri e/o la certificazione di qualità delle produzioni/servizi aziendali :

Il progetto FarmaCommunicator verrà implementato al fine di erogare nuovi ed innovativi servizi

alle aziende clienti nell'area del marketing e CRM aziendale. In particolare la piattaforma nasce per supportare i clienti nell'allestimento e gestione delle politiche di marketing e delle campagne pubblicitarie, attraverso i seguenti strumenti:

- Creazione di reglette per scaffali
- Creazione di volantini pubblicitari
- Creazione di slideshow per cornici digitali
- Creazione di video pubblicitari che possono essere visualizzati tramite un miniPc dotato del player Video FarmaCommunicator.
- Pubblicazione sul sito Farmacomunicator della farmacia dei prodotti pubblicizzati.

La piattaforma consente al farmacista di mantenere e aggiornare l'elenco dei prodotti che vuole pubblicizzare all'interno della farmacia. Una volta creato un numero sufficiente di prodotti per la campagna si passa alla produzione del materiale cartaceo o digitale da mostrare nelle aree promozionali della farmacia.

La gestione dei prodotti e la creazione del materiale comunicativo può essere condotta direttamente dal software gestionale della farmacia utilizzando le funzionalità di comunicazione remota offerte dalla piattaforma tramite web service o FTP server.

Oltre alle funzionalità suddette il farmacista può usufruire di un piccolo spazio web messo a disposizione dalla piattaforma che consente all'utente di:

- Pubblicare news o articoli
- Gestire la newsletter della farmacia
- Pubblicizzare i prodotti farmaceutici

Infine, il farmacista ha a disposizione una galleria fotografica di immagini di prodotti farmaceutici scaricabili che possono essere riutilizzate per la produzione dei propri volantini.

La piattaforma FarmaCommunicator è corredata da un sito internet pubblico dove è possibile reperire informazioni dettagliate sul progetto o effettuare la registrazione come utenti.

b) Incremento percentuale del Valore Aggiunto aziendale atteso con gli interventi cofinanziati a regime :

La riduzione dei costi e dei tempi di gestione di tutti i processi aziendali legata all'introduzione della soluzione ERP Impresa24 combinata con lo sviluppo del volume d'affari conseguente all'introduzione dei nuovi servizi per le farmacie attraverso la piattaforma Farma Communicator, si prevede incrementeranno il valore aggiunto aziendale del 30% a partire dall'anno a regime (2011).

c) Sostenibilità economica, deducibile dal rapporto fra costo totale del progetto e fatturato annuo aziendale :

Il basso rapporto tra fra costo totale del progetto e fatturato annuo aziendale, pari al 15%, garantisce la piena sostenibilità economica dell'investimento.

d) Sostenibilità ambientale, in presenza di interventi e/o macchinari che consentono di ridurre le emissioni in atmosfera ovvero di migliorare la gestione dei rifiuti aziendali :

P.O.R. Campania 2007-2013
Obiettivo Operativo 5.2
Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.

Il progetto, favorisce la completa digitalizzazione del flusso documentale attraverso l'area di Impresa24 adibita alla gestione documentale e la digitalizzazione dell'output attraverso l'erogazione dei nuovi servizi via web consentiti da FarmaCommunicator, contribuendo a minimizzare il consumo di carta e dunque riducendo costi e tempi di gestione dei rifiuti aziendali, composti prevalentemente da materiale cartaceo e da imballaggi per l'archiviazione dei documenti (report, brochure, giornali, riviste etc.).

(ampliare lo spazio quanto necessario)

C3) - Rilevanza della componente giovanile e femminile

a) Età del richiedente (impresa individuale) - Età media dei soci (per Società di persone) - Età dell'Amministratore unico ovvero media dei componenti il consiglio di amministrazione (per Società di capitali):

L'Amministratore unico, nato il 15/05//1963, ha 46 anni

b) Sesso del richiedente (impresa individuale), Sesso prevalente dei soci (per Società di persone), dell'Amministratore Unico ovvero prevalente fra i componenti del consiglio di amministrazione (per Società di capitali)

L'Amministratore Unico della Società richiedente è di sesso maschile.

(ampliare lo spazio quanto necessario)

D) - Allegato Tecnico		
Spese agevolabili	Descrizione	(In k/euro)
A) PROGETTAZIONE		
Progettazione	Studio di fattibilità tecnico-economica e finanziaria e ricerche di mercato	4,550
Direzione dei lavori		0,00
Piano di marketing e accessorie		0,00
TOTALE A) PROGETTAZIONE		4,550
TOTALE SPESE DI PROGETTAZIONE AMMISSIBILI		4,550
B) IMPIANTI		
Elettrico		0,00
Telematico	Servizi di configurazione e installazione ERP	3,188
TOTALE B) IMPIANTI		3,188
D) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		

P.O.R. Campania 2007-2013
Obiettivo Operativo 5.2
Regime di Aiuti per l'Innovazione Organizzativa, di Processo e di Prodotto
mediante l'I.C.T.

Programmi informatici	Software ERP Impresa24	21,010
Programmi informatici	Piattaforma software FarmaCommunicator	70,00
Acquisizione tecnologia		0,00
TOTALE D) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI		91,010
TOTALE INVESTIMENTO		98,748

Il sottoscritto Marzano Pasquale nato a Caivano (NA) il 15/05/1963 residente in P.zza A. Moro n° 9 Comune Caserta CAP 81100 Provincia Caserta in qualità di legale rappresentante dell'impresa denominata FARMACIA.IT S.R.L forma giuridica SOCIETA' A RESPONSABILITA' LIMITATA con sede legale in via G. PORZIO n°6 Comune NAPOLI, CAP 80100 Provincia NA Iscritta al registro delle imprese di NAPOLI con il n° 07655920630 C.F. 07655920630 P.IVA 07655920630

DICHIARA

**ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000, consapevole delle
sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti,
richiamate dall'art. 76**

che tutte le notizie fornite nella presente Scheda tecnica, composta di n. 8 fogli, e nell'altra documentazione a corredo del modulo di domanda corrispondono a verità.

Luogo e data _____

IL LEGALE RAPPRESENTANTE⁽³⁾

(3) Allegare copia di un documento di identità in corso di validità e sottoscritto, avendo cura che tale copia sia leggibile. In caso di cittadini extracomunitari occorre invece l'autenticazione da parte di un pubblico ufficiale (circostrizione, notaio o ambasciata).

FARMACIA .IT

POR REGIONE CAMPANIA MISURA 5.2 B)

RELAZIONE TECNICA

Il progetto di innovazione di Farmacia.it riguarda due macro – aree di intervento:

1. La prima è relativa alla introduzione di un ERP in azienda, per ottimizzare i principali processi aziendali e le procedure di programmazione e controllo
2. La seconda è relativa all'introduzione in azienda di un software finalizzato alla creazione di una piattaforma per erogazione di servizi alle farmacie attraverso il Web (e-commerce)

1. LO SCENARIO ATTUALE

Farmacia.it utilizza un software gestionale abbastanza obsoleto, nonostante gli aggiornamenti della procedura. Risulta allo stato notevolmente complicato, se non impossibile, per gli operatori, utilizzare l'enorme patrimonio di informazioni presenti nel database aziendale.

I motivi principali sono i seguenti:

- Quando il software gestionale è stato prodotto la tecnologia era enormemente limitata rispetto alle tecniche moderne.
- Il software gestionale non permette accessi "esterni" in quanto non standard.
- Il software gestionale non permette l'utilizzo di strumenti standard e moderni di scambio dati (EDI¹, XML², etc.).

Il risultato è che rispetto all'enorme know-how aziendale, consolidato in anni di esperienza dal personale dell'azienda non è possibile accedere in modo agevole alle informazioni per mancanza di know-why.

Il software gestionale attualmente in uso, permette in maniera limitata e abbastanza farraginoso, tra le altre cose, interfacciamenti con software di office-automation (es. fogli elettronici), l'integrazione con la posta elettronica, integrazioni con il "mondo pdf"; in sintesi non permette di utilizzare molti dei nuovi strumenti dell'ICT.

Da qui la decisione di introdurre in azienda uno strumento più avanzato che rientra nella fascia dei software definiti ERP

ERP sta per Enterprise Resource Planning (letteralmente "pianificazione delle risorse d'impresa"). ERP è un modo per integrare i dati ed i processi di una azienda in un unico sistema. I sistemi ERP utilizzano un unico database per memorizzare i dati per le varie funzioni dell'intera azienda.

Un Erp è il cuore ed il sistema nervoso dell'impresa proiettata al futuro. Le sue caratteristiche lo rendono necessario per supportare la gestione economica di un'impresa che rivolge particolare attenzione al Crm³ ed all'eBusiness⁴. Le sue peculiarità principali sono le seguenti:

¹ EDI - Electronic Data Interchange - si riferisce alla trasmissione di dati strutturati tra aziende per via elettronica

² **XML (eXtensible Markup Language)** è un metalinguaggio di markup, ovvero un linguaggio marcatore che definisce un meccanismo sintattico che consente di estendere o controllare il significato di altri linguaggi marcatori.

- Configurabilità dei modelli comportamentali
- Database interfacciabile
- Semplicità di produzione di prospetti e cruscotti
- Gestione dello scambio documenti via Internet
- Sistema di Supply Chain⁵ ed eProcurement⁶
- Controllo di Gestione
- Gestione documentale

Punti di forza

- Soluzione integrale ed integrata
- Un package software completo che collega tutti i processi di business
- In linea con un modello dei processi generale e standardizzato valido per "tutte" le aziende
- Basato su principi logistici di estremo dettaglio

Vantaggi di business

- Miglioramento di flessibilità e quindi della capacità dell'azienda di cogliere le opportunità offerte dal mercato
- La gestione integrata delle informazioni garantisce un miglioramento del livello di servizio al cliente
- Miglioramento dell'efficienza operativa
- Globalità conseguita attraverso una gestione standardizzata dei processi, meccanismi operativi comuni e una gestione multilingua, multivaluta etc.

Vantaggi organizzativi

- Crescita della professionalità interna in termini di competenze funzionali e attitudine al cambiamento
- Orientamento dei comportamenti secondo le linee guida strategiche aziendali
- Miglioramento dell'efficienza operativa: riduzione dei flussi cartacei, razionalizzazione delle procedure

Vantaggi IT⁷

- Aggiornamento delle informazioni in tempo reale
- Maggiore condivisione delle informazioni
- Apertura verso soluzioni applicative e quindi di processo (Internet, Intranet)

³ CRM - Il concetto di Customer Relationship Management è legato al concetto di fidelizzazione dei clienti

⁴ eBusiness – (contrazione di electronic business, "affari elettronici") si riferisce genericamente a tutte le attività di interesse economico che possono svolgersi attraverso Internet e altre reti telematiche.

⁵ Supply Chain - Un nome diverso dato all'integrazione logistica

⁶ eProcurement - (Electronic Procurement) o "approvvigionamento elettronico", indica quell'insieme di tecnologie, procedure, operazioni e modalità organizzative, che consentono l'acquisizione di beni e servizi on-line

⁷ IT – Information Technology

- Miglioramento dell'accessibilità espressa in termini di facilità di utilizzo dei dati e di estrazione dei dati nella forma desiderata dall'utente
- Sicurezza data dal controllo integrato sull'aggiornamento dei dati

Il modello ERP non è solo un'applicazione software, ma anche un metodo organizzativo e gestionale per razionalizzare ed ottimizzare le attività operative di un'azienda.

2. PROGETTO ERP "IMPRESA 24"

La soluzione individuata dall'azienda è costituita dall' ERP Impresa 24 del Sole 24 ORE che consente il controllo completo e la gestione diretta dei processi di tutti i reparti e di tutte le aree aziendali, interne ed esterne all'impresa.

IMPRESA24 è un prodotto Multi-Lingua, Multi-Azienda, Multi-Divisione, semplice da usare, ma allo stesso tempo potente e completo nelle sue funzioni, dotato di Appositi strumenti (tools) per la sicurezza, la privacy e il controllo di tutto il sistema. Modulare ed integrato, con una copertura funzionale completa nelle aree Acquisti, Scorte e Logistica, Qualità, Commerciale, C.R.M., Produzione, Amministrativa e Finanziaria, Controllo di Gestione, WEB ed E-Business, si distingue da tutte le altre soluzioni ERP per i contenuti informativi e formativi che solo il know how editoriale del Sole 24 ORE può garantire

Direttamente dal desktop è consultabile la Banca dati giornalistica del Sole 24 ORE contenente news economiche e finanziarie sui settori produttivi, materie prime, legislazioni, dossier. Grazie ad un'apposita maschera di ricerca è possibile richiamare un'ampia rassegna stampa estratta dal Sole 24 ORE e dai dorsi regionali NordEst, NordOvest, Centro Nord e Sud, con tutte le informazioni utili per seguire da vicino l'andamento dell'economia del proprio settore e della propria area geografica. Per essere sempre aggiornati e pronti a cogliere le opportunità del mercato. È possibile inoltre personalizzare il desktop di IMPRESA24, configurabile per ogni operatore, con grafici e dati di sintesi, interni ed esterni, utili per il proprio lavoro, aggiornati in tempo reale:

dati interni: estratti dalle diverse aree del sistema IMPRESA24: ad es. area commerciale (TopTen Clienti, TopTen Prodotti, TopTen Agenti, montante venduto per settimana/mese/ anno, montante Fatturato settimana/mese/anno, Rolling

Forecast, ...), area magazzino (valore magazzino fiscale, Wip, c/visione, cross analysis, articoli obsoleti, ...), area controllo di gestione (andamento Break Even Point, margini per linea di prodotto, ABC fornitori, ...), etc.

dati esterni: provenienti dal web; tramite lettore Feed RSS, è possibile ad esempio avere direttamente, sulla pagina di fondo, le news del Sole 24 ORE, le quotazioni di borsa, il meteo...

CARATTERISTICHE TECNICHE

Impresa24 è stato realizzato con tecnologia standard, in Architettura Client/Server a 32 bit, con pieno supporto della modalità ASP grazie alla compatibilità con i Servizi Terminal Server di Windows 2000, di Windows 2003. Impresa24 può utilizzare diversi sistemi di database, tra cui: MSDE ideale per le piccole utenze (da 1 a 5 posti di lavoro), MS SQL Server, DB2, ...

Impresa24 è Object Oriented

- ⌘ Consente la massima apertura a integrazioni da parte di altre applicazioni (si possono scrivere applicazioni esterne in linguaggio Delphi sfruttando direttamente le interfacce BPL, oppure in altri linguaggi sfruttando le DLL) Apertura ad altri applicativi
- ⌘ Garantisce un alto livello di sicurezza e di coerenza nei processi (tutti gli eventuali applicativi esterni possono sfruttare la "business logic" dell'applicativo principale, che rimane quindi assolutamente integra e protetta) Gli aggiornamenti dell'applicativo base vengono introdotti con estrema semplicità

CONFIGURAZIONE PER FARMACIA.IT

La configurazione del software è di seguito analizzata

AREA BASE (DATI COMUNI)

Gestione dei dati tecnico-commerciali degli articoli e dei dati anagrafici e commerciali delle controparti (clienti, fornitori, collaboratori, banche, ecc.).

⌘ MODULO BASE

Per la gestione e controllo di tutti i dati utilizzati in comune dagli altri moduli del sistema ERP:

1. dati anagrafici e tecnici di prodotti e articoli: appartenenza a classi, linee di prodotto, famiglie, gruppi, categorie omogenee, con cui si possono associare sconti, fasce di provvigioni, allocazioni preferenziali di magazzino (coordinate), magazzino fiscale, tipo di gestione scorte adottato, condizioni e vincoli in acquisto (lotto minimo, incremento di lotto, tempi di consegna, ...) e in vendita (quantità minima ordinabile, durata garanzia, peso lordo e netto unitario, ...); ogni articolo può essere prodotto finito, semilavorato o componente e può avere unità di misura diverse per gli acquisti, per il magazzino, per le movimentazioni, la produzione, e la vendita (con conversione automatica); sulla scheda informativa può essere annotata qualsiasi informazione, anche nelle diverse lingue: caratteristiche, istruzioni d'uso, norme o precauzioni particolari...
2. dati anagrafici delle entità esterne ("controparti"): Clienti, Fornitori, Banche, Agenti, Dipendenti, Vettori, con i vari indirizzi, nominativi e riferimenti utili per i contatti, modalità di trasporto e consegna, tipi di pagamento, banche d'appoggio, contropartite contabili, categorie, zone geografiche, schede informative, etc.
3. tabelle generali: causali di Movimentazione Merci, allocazioni di Magazzino, Modalità di Consegna e Trasporto, Zone geografiche, Dipendenti e Collaboratori, Reparti e Centri di Costo, Condizioni di Pagamento, Condizioni Bancarie, Divise Estere, Storico Cambi, etc.

⌘ PERSONALIZZATORE CLASSIFICATORI (tecnici e commerciali)

Genera, a fronte dei classificatori standard (tecnici e commerciali), ulteriori campi speciali da utilizzare per le ricerche, in funzione delle esigenze specifiche dei diversi settori aziendali.

AREA ACQUISTI, SCORTE E LOGISTICA

Per la gestione approvvigionamenti, movimentazione merci, ottimizzazione scorte, stoccaggio e rintracciabilità.

⌚ ACQUISTI

Per la gestione e il controllo delle condizioni di tutti i fornitori, dei loro listini prezzi, degli ordini di acquisto, degli eventuali solleciti (con "ABC" delle urgenze in funzione delle reali priorità produttive o di vendita), del controllo di ricevimento per l'accettazione di merci e fatture, degli "ordini quadro" e degli "ordini chiamata".

⌚ MAGAZZINI

Per la gestione di tutte le ubicazioni in cui si trovano le merci, movimentazione automatica delle merci, con elaborazione di quantità impegnata, in ordine, o disponibile, calcolo di scorta minima, indice di rotazione e tempo di copertura per ogni articolo, liste degli articoli sottoscorta o sovrascorta, valorizzazione immediata delle giacenze anche presso le ubicazioni esterne, inventari a rotazione, scritture ausiliarie per la contabilità di magazzino con relativi registri fiscali e registro editori.

⌚ TRACCIABILITÀ

Per il Monitoraggio di tutti i movimenti dei materiali, per conoscere quindi in quali prodotti è stato utilizzato un componente, o quali provenienze hanno i componenti di un prodotto finito (Supply Chain Management).

Area CRM

Per la gestione attività di pre-vendita e post-vendita, informazioni tecniche e commerciali relative ai clienti acquisiti o ai potenziali clienti.

⌚ CRM 1 – MARKETING

Per la programmazione delle azioni commerciali periodiche con gestione grafica dei calendari delle attività marketing di ogni operatore; raccolta, catalogazione e gestione delle informazioni di pre-vendita (riutilizzabili quando i clienti sono acquisiti), e di post-vendita (recall dei clienti, livelli di soddisfazione, proposte di ulteriori prodotti, etc.)

⌚ CRM 2 – SERVIZI e ASSISTENZA

Pianificazione, con gestione grafica dei calendari, di tutte le attività tecniche per il supporto alle forze commerciali (prevendita e dimostrazioni) e per l'assistenza post-

vendita: installazioni, manutenzioni, assistenza tecnica (in garanzia, a contratto o a consuntivo); controllo del "parco installato", dei prodotti e delle relative versioni utilizzate, gestione dei "rapportini di intervento" per la rilevazione di tempi e parti di ricambio (con scarico automatico da magazzino), costi di trasferta, rimborsi km, commenti, e gestione dei dati per la fatturazione automatica di ricambi, attività e contratti.

Area Commerciale

Per la gestione listini prezzi, offerte, ordini clienti, pianificazione vendite, attività commerciali, agenti e statistiche.

⌘ VENDITE (LISTINI + OFFERTE E ORDINI CLIENTI)

Per la gestione dei prezzi e delle condizioni di vendita di ogni articolo e per ogni cliente, delle offerte e degli ordini clienti, con visualizzazione delle condizioni dei vari fornitori, o della giacenza e disponibilità (per poter scegliere i prodotti dal magazzino, anche in base ai numeri di serie o alla data scadenza); viene segnalato quando l'importo dell'ordine è maggiore del fido residuo del cliente; la conferma d'ordine provoca l'impegno delle merci e consente l'invio della conferma d'ordine via fax, xml, mail o stampa; è inoltre possibile generare ordini per l'estero, con descrizioni in lingua, importi in valuta, emissione di "fatture pro-forma" e packing list.

⌘ SPEDIZIONI E FATTURAZIONE

Documenti di trasporto, ricevute fiscali, fatture immediate o differite, note di credito, packing list, con generazione automatica dei movimenti di magazzino e di prima nota, ripartizione delle spese accessorie, invio dei documenti in automatico (via e-Mail, XML o via FAX), elaborazione automatica dei dati per i modelli Intrastat; fatturazione singola, globale o periodica, con aggancio di tutte le condizioni predefinite per ogni articolo e cliente.

⌘ PIANIFICAZIONE M.P.S. (MASTER PRODUCT SCHEDULING)

Gestione del "piano previsioni vendite" per poter programmare gli approvvigionamenti (acquisti o produzione di finiti o semilavorati) in modo disgiunto o congiunto con il reale portafoglio ordini, anche in assenza di ordini effettivi; predisposto anche per la gestione di programmi di consegna ed ordini aperti per i settori automotive, alimentare, g.d.o., ...

⌘ AGENTI e PROVVIGIONI

Per il calcolo, maturazione e liquidazione delle provvigioni in base ai diversi tipi di struttura gerarchica e organizzazione degli agenti, con diversi tipologie di relazioni (tra clienti, articoli e agenti), coperture delle zone geografiche, e diversi metodi di calcolo (sui margini, sull'imponibile, con scale quantità, etc.).

⌘ STATISTICHE E BUDGET DI VENDITA

Consente l'estrazione dei dati dai vari archivi del sistema in file storici già predisposti per le statistiche sul venduto o sul fatturato; i dati possono quindi essere confrontati anche con i dati previsionali precedentemente inseriti a fronte di ogni articolo, linea di prodotto, cliente, zona, etc. o disposti per la gestione dei "rolling forecast".

Area Amministrativa e Finanziaria

Per la gestione degli adempimenti contabili e controllo di tutti flussi amministrativi e finanziari.

⌘ CONTABILITÀ GENERALE

Per la registrazione delle scritture contabili in completa ottemperanza di tutti gli adempimenti "civili" e "fiscali"; le funzioni di prima nota sono completamente automatizzate, a norme IVA, con gestione automatica di contropartite, protocolli, registri diversi, "multi-valuta", movimenti "provvisori" o "extra-contabili", saldaconto sulle partite aperte, bilanci di verifica e a norme UE, estratti conto e solleciti, ratei e risconti, ritenute d'acconto e previdenziali (con stampa delle distinte di versamento e la certificazione dei compensi per i percipienti), enasarco, plafond esportatori, esportazione dati per elenchi clienti-fornitori, etc.

⌘ TESORERIA

Per il controllo degli scadenziari e l'esecuzione delle operazioni legate alla movimentazione del denaro: mandati di pagamento a fornitori, avvisi di scadenza, lettere di sollecito a clienti, ricevute bancarie al SBF o al "dopo incasso", gestione insoluti, calcolo interessi di mora, movimentazione cambiali, etc.

⌘ GESTIONE FINANZIARIA

Per il controllo e previsione dei flussi finanziari dell'azienda, per poter coordinare al meglio le operazioni di tesoreria; in particolare, utilizzando gli elementi di costo o ricavo "pre-contabili" (ordini di acquisto o vendita, DDT, etc.) e i movimenti provvisori di prima nota (uscite previste per mutui, leasing, assicurazioni, stipendi, tasse, etc.), si possono simulare i saldi futuri per la cassa e per ogni C/C bancario (c/c ordinari, castelletti SBF, etc.), evidenziandone la disponibilità netta (fido - saldo); è inoltre possibile controllare l'esposizione di rischio di ogni cliente.

⌘ CESPITI

Per la gestione della vita amministrativa di tutti i beni aziendali ammortizzabili (materiali o immateriali) e in particolare, della categoria, dell'allocazione e della storia di ognuno (acquisti, incrementi, rivalutazioni, alienazioni totali o parziali, etc.); si possono effettuare simulazioni di

ammortamento, elaborare gli ammortamenti definitivi (civili e fiscali), costi di manutenzione, il libro cespiti, etc.

Area Controllo di Gestione

Per elaborazioni e verifiche sull'andamento dell'azienda per un completo controllo da parte della direzione e dei quadri dirigenti

⌘ BUDGET E ANALISI DI BILANCIO

Confronto tra i dati previsionali di bilancio (budget) e i dati consuntivi di contabilità generale, con elaborazione di riclassificazioni in cascata, gestione budget per commesse, centri di costo, o aree di business, per un successivo confronto con i dati consuntivi ricavati dai bilanci analitici.

⌘ CONTABILITÀ ANALITICA E INDUSTRIALE

Per la ripartizione di costi e ricavi in modo dettagliato e per la destinazione, con 2 obiettivi principali:

contabilità per commesse (che produce bilanci analitici per zone, agenti, articoli, ecc., calcolando i margini di redditività) e contabilità per centri di costo, che raccoglie i costi imputati a ogni reparto e permette di calcolare i costi di unità d'opera (costo orario lordo del personale o degli impianti); la contabilità per aree di business (o divisioni) permette inoltre di ottenere bilanci settoriali per filiali, linee di produzione, divisioni aziendali, etc.

⌘ MARGINI DI GUADAGNO E REDDITIVITÀ (ORDINI E COMMESSE)

Funzioni semplificate e immediate con cui è possibile analizzare la redditività specifica per ogni singola commessa, fattura o cliente.

⌘ CONTABILITÀ DIVISIONALE (MULTI DIVISIONE)

Consente la ripartizione automatica di costi e ricavi sulle diverse divisioni o "linee di business"; ad ognuna di esse (definita anche come "centro di bilancio") possono inoltre essere associati uno o più "centri di costo" e uno o più "centri di ricavo": filiali, linee di prodotto, zone del mercato, aree geografiche, ecc.; utilizzando gli appositi filtri in tutte le funzioni di "interrogazione" è possibile estrarre o lavorare solo sugli elementi di una specifica divisione: bolle, fatture, schede contabili, gestione effetti, gestione incassi, saldaconto, bilanci di verifica, ecc.; le stesse aggregazioni vengono mantenute per l'elaborazione dei bilanci analitici e per le funzioni di contabilità industriale.

⌘ BUSINESS INTELLIGENCE E STATISTICHE AVANZATE

Consente l'estrazione automatica delle informazioni di sintesi necessarie per monitorare e guidare tutta l'impresa, con immediata generazione di break-even-point,

diagrammi e grafici per facilitarne l'analisi ed interpretazione; i risultati di queste elaborazioni sono elementi indispensabili affinché la direzione aziendale possa poter prendere le migliori decisioni operative e strategiche nelle diverse aree.

Ⓟ CONTROLLO DEI FLUSSI AZIENDALI

Ulteriori controlli sulle procedure operative aziendali sono configurabili mediante utilizzo dei moduli "Controllo Work-Flow & Auditing" e "Security System & Sign Check" (area "strumenti").

SOFTWARE APPLICATIVO PER LA GESTIONE DEL MARKETING E DEL SISTEMA AZIENDALE DI CRM

Introduzione

Questa parte del progetto è relativa alla realizzazione di una piattaforma denominata **FarmaCommunicator**. FarmaCommunicator è un progetto che consente alle farmacie di impostare delle campagne di marketing/promozione dei prodotti farmaceutici in commercio. Le campagne di marketing e promozioni dei prodotti possono essere condotte tramite diversi strumenti che mette a disposizione la piattaforma:

- Creazione di reglette per scaffali
- Creazione di volantini pubblicitari
- Creazione di slideshow per cornici digitali
- Creazione di video pubblicitari che possono essere visualizzati tramite un miniPc dotato del player Video FarmaCommunicator.
- Pubblicazione sul sito Farmacomunicator della farmacia dei prodotti pubblicizzati.

La piattaforma consente al farmacista di mantenere e aggiornare l'elenco dei prodotti che vuole pubblicizzare all'interno della farmacia. Una volta creato un numero sufficiente di prodotti per la campagna si passa alla produzione del materiale cartaceo o digitale da mostrare nelle aree promozionali della farmacia.

La gestione dei prodotti e la creazione del materiale comunicativo può essere condotta direttamente dal software gestionale della farmacia utilizzando le funzionalità di comunicazione remota offerte dalla piattaforma tramite web service o FTP server.

Oltre alle funzionalità suddette il farmacista può usufruire di un piccolo spazio web messo a disposizione dalla piattaforma che consente all'utente di:

- Pubblicare news o articoli
- Gestire la newsletter della farmacia
- Pubblicizzare i prodotti farmaceutici

Infine, il farmacista ha a disposizione una galleria fotografica di immagini di prodotti farmaceutici scaricabili che possono essere riutilizzate per la produzione dei propri volantini.

La piattaforma FarmaCommunicator è corredata da un sito internet pubblico dove è possibile reperire informazioni dettagliate sul progetto o effettuare la registrazione come utenti.

Attori del sistema, processo di registrazione e tipologie di abbonamento

La piattaforma prevede l'accesso di 4 tipologie di utenti differenti:

- Amministratore : quest'utente di occupa della gestione del back end della piattaforma. In particolare si occupa di :
 - o Mantenere aggiornato il database dei prodotti commercializzabili dalle farmacie

- o Creare o modificare tutte le tipologie di utenti presenti in piattaforma
- o Visualizzare le statistiche di utilizzo della piattaforma e delle attività di promozione delle farmacie
- o Creare pagine nella parte pubblica della piattaforma
- Agente di Vendita : quest'utente si occupa della promozione della piattaforma nelle farmacie. E' in grado di :
 - o Creare, previo pagamento del corrispondente abbonamento da parte della farmacia, gli account farmacia per accedere alla piattaforma
 - o Aggiungere, eliminare o prolungare, previo pagamento, i vari abbonamenti delle farmacie
 - o Attivare utenze demo alla farmacia
 - o Richiedere l'attivazione di monitor video da parte della farmacia
 - o Visualizzare i report statistici di utilizzo delle farmacie da lui gestite.
- Grafico/Editore : quest'utente di occupa della produzione dei contenuti della piattaforma. In particolare:
 - o Crea articoli o news nella sezione pubblica del sito
 - o Redige articoli associati ai prodotti presenti nel database dei prodotti commercializzabili dalle farmacie
 - o Carica le immagini nella galleria di immagini disponibili per le farmacie
 - o Carica i video nella galleria dei video disponibili per le farmacie
 - o Crea tramite l'interfaccia di produzione dei video i video richiesti dalla farmacia
 - o Crea i template grafici disponibili per l'impaginazione dei volantini
 - o Carica i file di aiuto per l'utilizzo della piattaforma
- Farmacista : è il cliente finale dei servizi offerti dalla piattaforma. Si occupa di:
 - o Mantenere l'elenco dei prodotti pubblicizzati
 - o Creare reglette
 - o Creare volantini
 - o Creare slide show
 - o Richiedere/Produrre video e impostare i palinsesti nei rispettivi monitor a disposizione
 - o Contattare l'agente di vendita per ulteriori info sugli abbonamenti
 - o Creare, pubblicare articoli sul sito web dedicato alla farmacia
 - o Mantenere la newsletter del sito web
 - o Pubblicizzare i prodotti sul sito web

L'utente che desidera sottoscrivere un abbonamento per utilizzare i servizi della piattaforma può farlo in diversi modi:

- Inviando una richiesta di sottoscrizione tramite il sito pubblico della piattaforma. La richiesta sarà inviata nella casella e-mail degli agenti di vendita che provvederanno a contattare il cliente per l'attivazione del suo account.
- Chiamando direttamente gli agenti di vendita che provvederanno ad attivare l'utenza e l'abbonamento dell'utente

- Creando un account di utilizzo della piattaforma in modalità demo e successivamente, contattando gli agenti di vendita per la sottoscrizione dell'abbonamento.

In base ai servizi offerti dalla piattaforma ci possono essere diverse tipologie di abbonamento che vengono riassunte di seguito:

- Servizio Press : fornisce le funzionalità per la stampa delle reglette e dei volantini
- Servizio Slideshow : fornisce le funzionalità di creazione delle slide show per le cornici digitali
- Servizio Video Assistito : fornisce le funzionalità di creazione del video in modalità assistita. Il video non viene creato direttamente dal farmacista ma da un grafico/editore che riceve tramite email l'elenco dei prodotti e l'ordine di visualizzazione dei prodotti configurate dal farmacista.
- Servizio Video : fornisce le funzionalità di creazione del video. Il farmacista decide i prodotti che compariranno nel video impostando le transizioni tra un prodotto ed un altro, crea i propri palinsesti e distribuisce tutto nei miniPc dotati del Player FarmaCommunicator
- Servizio Web : funzionalità di creazione del sito web della farmacia.
- Servizio Immagini : funzionalità di accesso alla galleria delle immagini per il download.

I servizi descritti sono indipendenti gli uni dagli altri e il farmacista può decidere quali attivare o quali disattivare durante il periodo di durata del suo abbonamento. Per i servizi video il farmacista deve decidere quanti miniPc acquistare mentre, solo per il Servizio Video Assistito, quanti video al mese mandare in produzione (Es. Servizio Video Assistito, con 2 miniPc e 4 video prodotti al mese).

In modalità demo è possibile usufruire di tutti i servizi della piattaforma per un periodo di tempo massimo di 1 mese. Durante il periodo di prova il farmacista può decidere di sottoscrivere un abbonamento in qualsiasi momento.

Accesso

Di seguito vengono descritte in dettaglio l'elenco delle funzionalità e delle pagine messe a disposizione delle varie tipologie di Utente. Tutti gli utenti della piattaforma hanno accesso alla piattaforma tramite una pagina di accesso comune che richiede all'utente di inserire il proprio username e la propria password.

Accesso Amministratore

Una volta entrato nella piattaforma la home page dell'amministratore presenterà le seguenti informazioni:

- Una sezione che mostra l'elenco dei nuovi clienti iscritti alla piattaforma con la possibilità di visualizzare il dettaglio di ogni singolo utente
- Una sezione che mostra un riepilogo di tutte le attività recenti che ci sono state in piattaforma da parte di tutti gli utenti con la possibilità di filtrare questa lista per tipologia (Es. filtrare per sottoscrizione contratti, produzione contenuti, ecc.)

- Riepilogo grafico delle statistiche della piattaforma (Tipologie di Abbonamento, Utilizzo degli strumenti, Prodotti più commercializzati dalle farmacie ecc.)

Sezione Prodotti

La sezione dei prodotti commercializzabili dalle farmacie contiene l'elenco di tutti i prodotti che la piattaforma rende disponibile alle farmacie per poter creare le loro campagne di marketing. Quest'elenco deve essere mantenuto costantemente aggiornato man mano che nuovi prodotti si rendono disponibili per il mercato o vecchi prodotti vengono eliminati.

La pagina dei prodotti mostra l'elenco completo e paginato di tutti i prodotti presenti a catalogo. Gli inserimenti le modifiche e le cancellazioni vengono svolte esclusivamente fornendo al sistema uno o più file di testo formattati secondo lo schema dei file di aggiornamento della banca dati fornita da farmadati.it.

La procedura di aggiornamento si occuperà di:

- Creare i nuovi prodotti presenti nell'aggiornamento
- Modificare i prodotti esistenti

La procedura di aggiornamento produrrà un report sintetico consultabile dall'amministratore con l'elenco dei prodotti modificati o creati dall'ultimo aggiornamento.

Sezione Utenti

La sezione degli utenti consente all'amministratore di sistema di gestire l'elenco di tutti gli utenti presenti in piattaforma.

La pagina principale mostra l'elenco completo e paginato di tutti gli utenti abilitati all'accesso in piattaforma con la possibilità di accedere al dettaglio di ogni singolo utente o ricercare un utente specifico. L'amministratore può inoltre creare tutte le tipologie di utenti che è possibile creare in piattaforma (Agenti di vendita, grafici/editori, farmacisti o altri amministratori).

Nel dettaglio dell'utente, a seconda del tipo di utente che si sta visualizzando è possibile controllare l'attività dell'utente nella piattaforma e i report di utilizzo, nel caso di farmacista, degli strumenti di marketing.

Sezione Statistiche

La sezione statistiche mostra un aggregato delle statistiche di utilizzo della piattaforma da parte degli utenti farmacie. Queste statistiche possono prevedere la visualizzazione di:

- Tipologie di abbonamento acquistate dagli utenti
- Percentuale di utilizzo degli strumenti messi a disposizione
- Prodotti maggiormente pubblicizzati

Le statistiche possono essere filtrate in base ai campi dell'anagrafica della farmacie producendo report dettagliati (Es. statistiche di utilizzo filtrate per area geografica delle farmacie, ecc.)

Sezione CMS

Questa sezione consente all'amministratore di creare nuove pagine che saranno visibili nella parte pubblica della piattaforma. Da questa sezione è possibile inserire nuovi avvisi/news, pubblicare nuove pagine o articoli e mantenere aggiornato il sito pubblico della piattaforma

Accesso Agente di Vendita

L'home page dell'agente di vendita è orientata principalmente alla gestione degli utenti. La sezione principale mostra:

- L'elenco degli utenti che hanno sottoscritto un contratto con l'agente connesso evidenziando in particolare quegli utenti che hanno un abbonamento in scadenza
- L'elenco degli utenti che hanno inviato una richiesta per iscriversi al sito. L'agente, cliccando sul link dell'utente può andare a visualizzare le informazioni necessarie per prendere contatto con l'utente e attivare la sua utenza
- L'elenco degli utenti che hanno sottoscritto un periodo di utilizzo della piattaforma in modalità demo. L'agente può utilizzare queste informazioni per poter eventualmente contattare l'utente e promuovere diverse tipologie di abbonamento con l'utente stesso.

Sezione Utenti

Nella sezione utenti l'agente di vendita visualizza l'elenco di tutti gli utenti farmacie creato da lui. L'elenco evidenzierà i vari abbonamenti sottoscritti dall'utente e fornirà un accesso al dettaglio dell'utente dove l'agente potrà, previo pagamento, cambiare lo stato e la durata dei suoi abbonamenti o visualizzare il report statistico dell'utente.

Sezione Statistiche

Questa sezione è simile alla sezione statistiche dell'amministratore. La differenza sostanziale è che l'agente vede solo le statistiche riferite agli utenti creati da lui.

Accesso Grafico/Editore

Il ruolo principale del Grafico/Editore è quello di scrivere gli articoli per i prodotti presenti nel database dei prodotti commercializzabili o creare video per utenti che hanno sottoscritto un abbonamento Video Assistito. L'home page di questo utente quindi mostrerà da una parte l'elenco dei prodotti commercializzabili che non hanno ancora un articolo associato e dall'altra l'elenco delle richieste ricevute dagli utenti farmacisti per la produzione di video.

Sezione CMS

Questa sezione è simile a quella descritta precedentemente per l'amministratore e fornisce le funzionalità necessarie per creare nuovi articoli e pagine da visualizzare nella parte pubblica della piattaforma

Sezione Prodotti

Questa sezione mostra all'utente l'elenco dei prodotti commercializzabili dalle farmacie e consente al grafico/editore di associare ai prodotti uno o più articoli che possono essere sfruttati dalle farmacie per la produzione delle loro campagne di marketing.

Sezione Immagini

La sezione immagini contiene e categorizza le immagini che possono essere sfruttate dai farmacisti nelle loro campagne di marketing. Scopo del grafico/editore è gestire questo spazio, caricando e categorizzando opportunamente le immagini.

Sezione Video

La sezione video contiene e categorizza un elenco di video che possono essere inclusi nella produzione dei palinsesti per i miniPc presenti nelle farmacie. Come per la sezione immagini il grafico/editore si dovrà occupare della gestione dei video e della loro categorizzazione

Sezione Produzione Video

Questa sezione mostra al grafico l'elenco delle richieste dei farmacisti con abbonamento "Video Assistito". Scopo del grafico/editore è quello di processare le richieste dei farmacisti e creare, tramite l'interfaccia di creazione dei video, i filmati da inviare ai miniPc dei farmacisti.

Sezione Template

La sezione template permette al grafico/editore la creazione di template grafici che possono essere utilizzati dai farmacisti per l'impaginazione dei prodotti utilizzati nelle loro campagne di marketing.

Sezione Aiuto

La sezione di aiuto contiene e categorizza l'elenco dei file di aiuto per l'utilizzo della piattaforma. Man mano che viene prodotta documentazione o filmati esplicativi per l'utilizzo della piattaforma il grafico/editore si occuperà dell'archiviazione e categorizzazione delle risorse in questa sezione.

Accesso Farmacista

L'home page del farmacista visualizza l'elenco dei prodotti scelti dal farmacista per la produzione della campagna di marketing. Poiché la gestione dei prodotti può essere fatta anche utilizzando software esterni (come verrà spiegato più avanti in questo documento) accanto all'elenco dei prodotti verranno visualizzate un serie di messaggi informativi che mostreranno al farmacista i prodotti che sono stati modificati o creati tramite questi metodi di gestione esterni con la possibilità, da parte del farmacista, di approvare/cancellare le modifiche fatte.

L'aggiunta di un nuovo prodotto può essere fatta in due modi diversi:

- Selezionando un prodotto dall'elenco dei prodotti commercializzabili (Ricerca tramite MINSAN o EAN)
- Creando un nuovo prodotto ad-hoc specificando il titolo, la descrizione e il prezzo.

La pagina principale mostrerà inoltre , l'elenco dei volantini stampati dall'utente per i quali è prossima la data di scadenza della campagna impostata dall'utente.

Una volta configurato l'elenco dei prodotti il farmacista, in relazione all'abbonamento che ha sottoscritto può accedere alle differenti sezioni di creazione della campagna di marketing.

Sezione Reglette (Abbonamento Press)

Questa sezione consente al farmacista di creare le reglette da esporre negli scaffali della farmacia. E' possibile impaginare i prodotti con il loro prezzo scegliendo tra differenti formati e stili grafici. Una volta finito è possibile salvare il documento appena creato o scaricare il PDF da inviare alla stampante.

Sezione Volantini (Abbonamento Press)

Questa sezione permette all'utente di creare volantini da esporre in farmacia. Il sistema offre al farmacista la possibilità di includere i prodotti secondo layout di stampa differenti e con differenti formati di foglio. Il farmacista può inserire, oltre ai prodotti presenti nel suo elenco, anche brevi messaggi che compila lui o gli articoli associati ai prodotti presenti nel suo elenco. Il volantino può essere salvato, impostando un periodo di validità dell'offerta, e scaricato in formato PDF per la stampa.

Sezione SlideShow (Abbonamento Slideshow)

La sezione slide show consente all'utente di creare un serie di immagini che possono essere visualizzate in sequenza in una normale cornice digitale. La pagina mostra l'elenco dei prodotti, i

messaggi o gli articoli che l'utente può scegliere di far visualizzare sulla cornice. La slide show creata può essere salvata impostando un periodo di validità. Infine l'utente può scaricare il file .zip delle immagini che possono essere inserite nella cornice digitale.

Sezione Video Assistito (Abbonamento Video Assistito)

Questa sezione mostra all'utente l'interfaccia per compilare il proprio video. L'utente sceglie le immagini e i prodotti che vuole visualizzare ed invia la richiesta alla piattaforma. La richiesta verrà processata da un grafico/editore che si occuperà della produzione finale del video e lo invierà al miniPc dell'utente. Questa tipologia di servizio consente all'utente la creazione di un numero prestabilito mensile di video. (Es. 2 o 4 o 6 video al mese.) All'inizio di ogni mese l'utente può decidere ogni singolo video quando sarà visualizzato sui suoi miniPc.

Sezione Video (Abbonamento Video)

L'abbonamento Video consente all'utente la piena funzionalità sulla creazione dei video. Esso fornirà all'utente l'interfaccia avanzata di creazione del video nella quale l'utente può comporre i video e decidere i palinsesti mensili dei vari video associati ai suoi miniPc.

Sezione Web (Abbonamento Web)

Questa sezione consente al farmacista la creazione di un piccolo sito web informativo sull'attività della sua farmacia. L'utente può:

- inserire informazioni riguardanti la farmacia (Es. orari di esercizio, turni di notte, indirizzo, mappa, ecc.)
- creare articoli di interesse generale sui prodotti commercializzati dalla farmacia
- creare newsletter per i clienti della farmacia.

L'indirizzo del sito web sarà del tipo www.farmacocommunicator.it/farmacie/nomefarmacia

Sezione Immagini (Abbonamento Immagini)

La sezione immagini consente all'utente di ricercare e scaricare immagini per scopi generici.

Sezione Salvataggi

La sezione salvataggi consente di visualizzare tutti i volantini, etichette, video, ecc. salvati. Il sistema evidenzierà eventuali salvataggi in scadenza e consentirà all'utente di accedere alla modifica del salvataggio o fornirà la possibilità di cancellare il salvataggio.

Sezione Aiuto

La sezione di aiuto consente all'utente di visualizzare file o leggere documenti che illustrano la modalità di utilizzo della piattaforma

Sezione Profilo

In questa sezione il farmacista può modificare le sue informazioni personali o contattare gli agenti di vendita per eventuali modifiche o estensioni dei suoi abbonamenti.

Integrazione con Software terze parti

Il farmacista ha la possibilità di eseguire le funzioni di gestione e di stampa anche utilizzando dei software di terze parti che si interfacciano con la piattaforma.

In particolare, la piattaforma, si interfaccia con l'esterno tramite due metodi principali:

- un servizio web service che consente di:
 - o creare un nuovo prodotto
 - o eliminare un prodotto

- o creare un volantino
- o creare una reglette
- o creare un video
- un servizio FTP che consente la gestione del solo elenco dei prodotti.

Poiché l'utilizzo di questi metodi può portare a cancellazioni accidentali dei prodotti già presenti nell'elenco dei prodotti del farmacista, i software che utilizzano questi metodi di accesso lavorano su un elenco prodotti temporaneo. Tutti le operazioni di cancellazione o modifica sono registrate dalla piattaforma. Quando un utente si ricollegherà di nuovo al sito un sistema di avvisi notificherà all'utente le modifiche che ha fatto tramite software esterno e fornirà la possibilità al farmacista di accettare o declinare le modifiche all'interno dell'elenco dei prodotti.

Architettura Software e processi di scambio dei dati

La piattaforma, nel suo complesso può essere divisa in 4 aree principali:

- la piattaforma vera e propria con tutte le sue funzionalità.
- Il software gestionale del farmacista che comunica con la piattaforma tramite il web service di gestione
- Il software gestionale del farmacista che comunica con la piattaforma tramite FTP
- Il video player che comunica con la piattaforma tramite il web service video

Per quanto riguarda la comunicazione tramite FTP. Quando viene creato un utente farmacia la piattaforma creerà una cartella FTP accessibile dall'utente.

Inserendo in un qualsiasi FTP client l'indirizzo ftp della piattaforma e specificando il nome utente e la password sarà possibile accedere a questa cartella per caricare e aggiornare i file della lista prodotti.

La lista prodotti sarà un file di nome prodotti.txt e conterrà l'elenco tabulato dei prodotti inseriti dall'utente.

Quando l'utente si collegherà alla piattaforma i prodotti presenti in questa lista saranno caricati automaticamente e si richiederà all'utente se si desidera applicare le modifiche nel suo elenco prodotti.

Per quanto riguarda il video player il software comunicherà con la piattaforma tramite il web service dei video. Ogni video player installato sarà configurato con :

- L'username dell'utente farmacista
- La password dell'utente farmacista
- Il nome del monitor
- L'indirizzo della piattaforma

Tramite il web server il video player può :

- Segnalare la sua presenza: questo metodo richiamato ad intervalli regolari dal player consente di notificare eventuali variazioni dei palinsesti o aggiornamenti del software.
- Ricevere palinsesti : prelevare il palinsesto configurato dall'utente e mandarlo in esecuzione

Sito Web pubblico

Il sito web pubblico sarà un CMS che fornirà la possibilità agli amministratori e agli editori di creare e modificare le pagine esistenti. Oltre alle funzionalità tipiche del CMS il sito web pubblico includerà le pagine che serviranno agli utenti per iscriversi al servizio di piattaforma o creare un account demo.

Progettazione e tempistiche

Di seguito vengono elencate l'elenco delle funzionalità da implementare per la realizzazione del progetto. Le attività sono elencate per attività funzionali. Poiché il progetto attuale prevede una sostanziale rielaborazione del progetto pianificato ad Aprile la progettazione ripartirà dall'inizio sfruttando, dove è possibile, le attività già svolte o in corso di svolgimento e non più completate.

Area Funzionale Sistema

In questa area viene definita la struttura di autenticazione, i ruoli degli utenti e il sistema di notifica dei messaggi/log della piattaforma.

Area Funzionale Press

In questa area viene definita la funzionalità di stampa di reglette e volantini.

Area Funzionale SlideShow

In questa area viene definita la funzionalità di creazione delle slideshow.

Area Funzionale Video Assistito

In questa area viene definita la funzionalità di creazione del video da parte del grafico editore e del video player insieme al web service di comunicazione tra il video player e la piattaforma.

Area Funzionale Video

In questa area viene definita la funzionalità di creazione dei video da parte del farmacista.

Area Funzionale Immagini

In questa area viene definita la funzionalità di creazione delle immagini che possono essere scaricate dagli utenti.

Area Funzionale Integrazione Terze Parti

In quest'area vengono definiti i web service di comunicazione con il gestionale delle farmacie



CONCLUSIONI

Appare evidente dalle precedenti note che i contenuti di innovazione previsti dal progetto sono molteplici e particolarmente rilevanti.

Sotto il profilo gestionale, gli investimenti programmati rappresentano una strategia di rafforzamento della qualità della gestione informatizzata dei processi aziendali. La scelta è stata rivolta verso sistemi avanzati sia di gestione dei processi operativi tipici, sia di analisi, programmazione e controllo che contribuiscono a migliorare sensibilmente la velocità e la precisione dei processi aziendali e a consentire al management aziendale l'utilizzo di strumenti potentissimi ma di facile utilizzo per le analisi legate al sistema di performance management..

L'elevato livello di innovazione ovviamente tenderà ad avere inevitabili conseguenze sul miglioramento dei profili professionali del personale stabilmente dedicato alle attività amministrative, commerciali e tecniche, cui sarà destinato un consistente programma di formazione e, soprattutto, reso disponibile un sistema finalizzato ad ampliare e migliorare la qualità dei servizi per i clienti.