



## LA PAROLA AL CLIENTE

*“L’attenzione alle evoluzioni tecnologiche ed un approccio industriale ai processi operativi di magazzino e distribuzione sono leve chiave per la competitività di UNICO nel proprio mercato di riferimento. Allo stato attuale possiamo affermare di aver solidamente costruito l’intero processo di gestione del magazzino sul “concetto” di terminale portatile indossabile. Questo dispositivo, perfettamente integrato con il WMS, richiede una costante attenzione gestionale sia dal punto di vista dei programmi applicativi e dello sviluppo sia dal punto di vista della “disponibilità operativa” del parco. Riteniamo la scelta di ATON come partner tecnologico uno degli elementi di successo del nostro piano industriale dell’ultimo quadriennio. Un’azienda capace di supportare la nostra capacità operativa con soluzioni integrate, soprattutto relative al Service, che vanno ben oltre il semplice rapporto commerciale di fornitura dei dispositivi e che si sviluppano costantemente in nuove attività di re-engineering da cui ambedue le nostre Società traggono benefici percepibili”.*

Ing. Antonio M. Aitoro \_ Direttore Operazioni di Unico

## PROFILO DEL CLIENTE

UNICO la farmacia dei farmacisti ([www.unicospa.it](http://www.unicospa.it)) è un distributore intermedio interamente di proprietà di farmacisti italiani. Terzo operatore nazionale nel mercato della distribuzione, nasce dall'unione delle due più grandi cooperative di farmacisti d'Italia: l'Unione Farmaceutica Novarese di Novara e la Codifarma di Bologna, UNICO opera prevalentemente in Lombardia, Emilia Romagna, Piemonte, Veneto, Valle d'Aosta e Liguria su un parco Clienti di circa 3200 farmacie. Il listino prodotti comprende 65.000 referenze presenti a magazzino di cui più di 25.000 prodotti omeopatici. Le quattro piattaforme logistico distributive sono completamente automatizzate (dispenser automatici e convogliatori) ed il WMS è completamente integrato in Radio Frequenza su tutte le unità operative.

## L'ESIGENZA

L'attività di deposito e distribuzione dei prodotti farmaceutici prevede un numero minimo di due consegne giornaliere alle farmacie clienti per il reintegro delle scorte. La caratteristica operativa di uno stabilimento distributivo è la necessità di evadere alti picchi d'ordine in un tempo brevissimo (caso esempio : 1700 ordini in 110 minuti totali) per consentire ai vettori addetti alle consegne di raggiungere la destinazione

finale in un tempo compatibile con l'esigenza del farmacista cliente. Se da un lato i circa 2300 articoli gestiti attraverso i dispenser automatici costituiscono quasi il 78% del totale dei prodotti venduti, dall'altro lato, la gestione dei rimanenti 63.000 articoli è affidata ad operatori di magazzino. Aton è stata scelta da UNICO come partner esclusiva per la fornitura di dispositivi tecnologici all'avanguardia e servizi ad alto valore aggiunto.

## LA SOLUZIONE ATON

La soluzione scelta da UNICO in collaborazione con Aton ha previsto l'adozione dei terminali indossabili da polso, collegati in radiofrequenza con il sistema informativo di gestione del magazzino. Grazie al terminale portatile, l'operatore è guidato nelle fasi di reintegro ciclico delle scorte (replenishment), controllo dello stato di giacenza, gestione topologica del magazzino (locazione delle scorte), operatività di supporto (controllo scadenze, controllo prodotti in fase di ritiro dal mercato, gestione prodotti danneggiati) ed inventario a rotazione. Nelle zone di composizione manuale degli ordini gli operatori ricevono direttamente sul terminale portatile, via radiofrequenza, le informazioni relative ai prodotti da prelevare per ogni ordine e ne verificano l'esattezza tramite lettura dei rispettivi codici a barre. Nelle aree di composizione automatica gli operatori provvedono, tramite i terminali portatili, al reintegro dei prodotti ad alta rotazione nei dispenser non appena viene segnalato il "sottosoglia". Per assicurare la piena disponibilità ed efficienza del parco hardware presso ciascuna sede di UNICO, Aton offre un servizio di assistenza tecnica con sostituzione rapida dei dispositivi in riparazione (max 16 ore) ed ha attivato il servizio MyService, il portale Aton per la consultazione dei servizi ai clienti, che consente di conoscere in tempo reale lo stato delle riparazioni e la durata di garanzia e contratto di assistenza, di elaborare statistiche in forma sintetica o analitica e di inviare feedback sul proprio livello di soddisfazione. Il portale permette inoltre di analizzare nel dettaglio i tempi di gestione delle varie attività e delle date di movimentazione e di effettuare il tracking di tutte le fasi delle riparazioni (RMA on line, preventivi, accettazioni, stato della riparazione, spedizioni).

## I VANTAGGI

I vantaggi percepibili da UNICO sono :

- Elevata produttività grazie ai dispositivi hardware che consentono di agire a mani libere con maggiore rapidità, garantendo un'operatività superiore rispetto ai classici palmari (rapporto 1:2 per numero righe/ordine evase all'ora)
- Conoscenza in tempo reale della situazione parco macchine grazie a MyService, il portale Aton per la consultazione dei servizi ai clienti
- Parco hardware sempre disponibile presso ciascuna sede grazie al servizio di assistenza tecnica con sostituzione rapida affidato ad un unico partner