

Home delivery ma non solo

Un'app (e un sito) per offrire il vantaggio della consegna dei farmaci a domicilio on demand. È l'idea di Pharmap, un'innovativa realtà imprenditoriale che si sta affermando nel nostro Paese. Ne parliamo con i co-fondatori Giuseppe Mineo e Giulio Lo Nardo

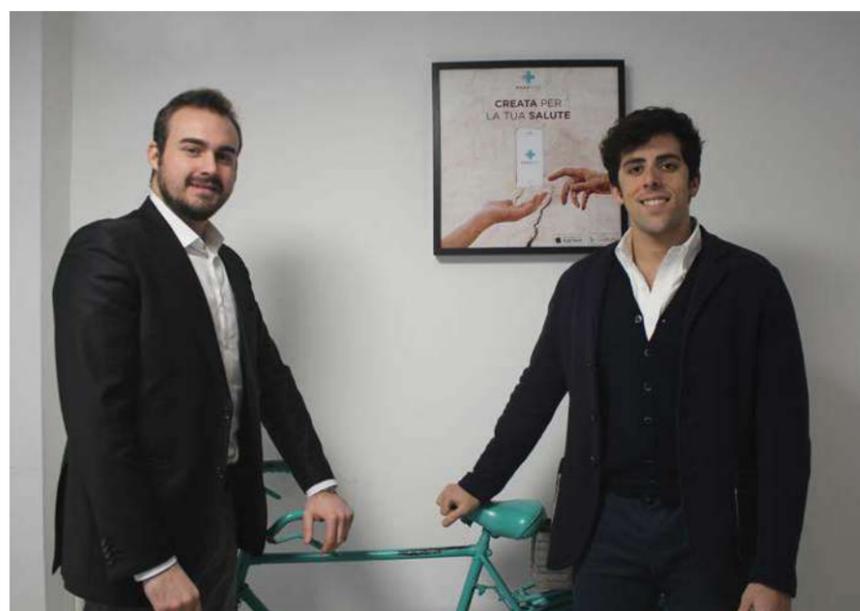
di Carlo M. Buonamico

L'azienda

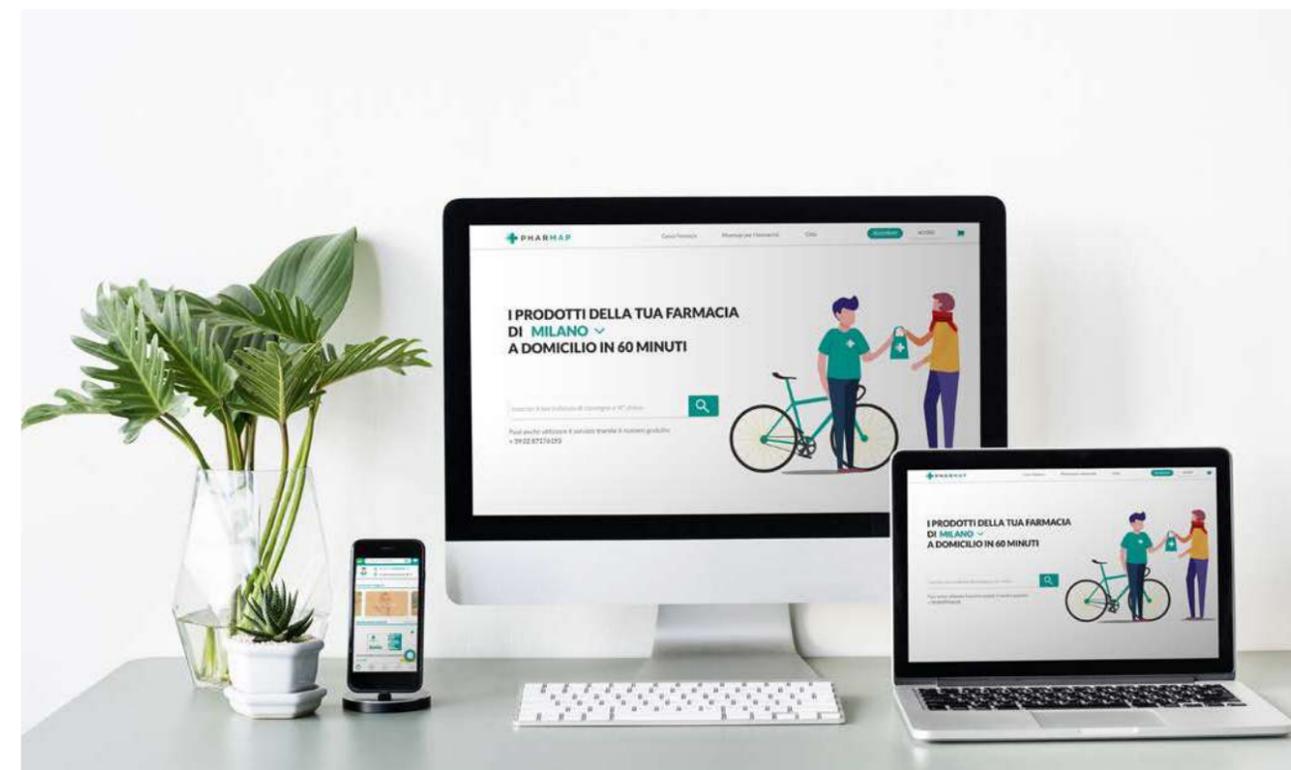
Pharmap nasce nel 2016, riceve il premio come migliore start-up digitale a Cosmofarma 2017 e nel 2018 riscuote un successo tale da registrare un aumento di fatturato del mille per cento, pari a un milione di euro. Si tratta di un'idea imprenditoriale di Giuseppe Mineo e Giulio Lo Nardo - entrambi di origine palermitana, il primo Ceo dell'azienda, il secondo Sales Director - che hanno saputo cogliere come applicare anche al settore delle farmacie il servizio di acquisto on line e consegna a domicilio tipico di altri settori commerciali.

Spieghiamo innanzitutto cos'è Pharmap a chi non la conosce. Si tratta di un'app? Quali servizi offre e come si differenzia rispetto al mercato di riferimento?
Giuseppe Mineo: Pharmap è la soluzione italiana per la consegna dei farmaci a domicilio *on demand*: in pratica consentiamo ogni giorno a migliaia di persone che non possono recarsi in farmacia, per un malessere o difficoltà a muoversi, di ricevere a domicilio i prodotti di cui hanno bisogno richiedendoli direttamente alla propria farmacia di

fiducia. Pharmap è accessibile sia dal sito *web* che tramite un'app. Per i meno digitali e per gli anziani, è previsto un *call center* gratuito. Oltre all'*home delivery*, l'app prevede una serie di funzionalità aggiuntive pensate per aiutare il paziente cronico nel seguire con regolarità la propria terapia farmacologica: dal *remind* terapeutico, che ricorda l'assunzione del farmaco agli orari/giorni prestabiliti, al *refill* automatico, che consente di non rimanere mai senza i farmaci previsti dalla propria terapia,



GIULIO LO NARDO E GIUSEPPE MINEO



ripetendo periodicamente la richiesta presso la propria farmacia di fiducia. Un'altra funzionalità, pensata per aumentare numero e frequenza delle persone che si recano in farmacia, è la prenotazione dei servizi da essa offerti: dalle autoanalisi al controllo dell'udito, dai consulti nutrizionali ai test allergologici. Ma la caratteristica principale di Pharmap è che non si tratta di una forma di *e-commerce*: l'acquisto del farmaco richiesto avviene infatti in farmacia; un corriere delegato dal paziente si occupa di acquistare i prodotti presso la farmacia selezionata e consegnare i farmaci all'indirizzo indicato. È prevista anche la consegna dei farmaci con obbligo di prescrizione (per i quali ci accertiamo che la ricetta, ritirata in busta chiusa, venga sempre in possesso del farmacista prima della dispensazione del farmaco) e garantiamo tempi di consegna che vanno solitamente dai 60 minuti alle 3 ore.

Come avviene la consegna dei farmaci?

Giulio Lo Nardo: L'utente può collegarsi al sito www.pharmap.it o scaricare l'app Pharmap, o ancora chiamare il *call center*,

quindi indicare l'indirizzo presso cui desidera ricevere il farmaco e selezionare la farmacia che preferisce tra quelle a lui più vicine. È possibile scegliere tra un'ampia gamma di prodotti venduti dalla farmacia - farmaci e non - e richiederne la consegna a domicilio attraverso un corriere. Quest'ultimo, in bici o scooter, si recherà in farmacia e, munito di apposita delega elettronica, ritirerà i prodotti scelti dal paziente in busta chiusa e li consegnerà all'indirizzo selezionato entro un'ora dalla richiesta o nella fascia oraria indicata. È anche disponibile, in modalità totalmente gratuita, il servizio Fast Track, che permette di accertarsi della disponibilità del farmaco e ritirarlo all'orario più comodo, direttamente in farmacia. Nel caso in cui si tratti di un farmaco prescrivibile, il corriere provvederà prima al ritiro della ricetta in busta chiusa a casa del paziente o dal medico curante e, successivamente, si recherà in farmacia per il ritiro dei prodotti. In questo caso, l'utente sosterrà un piccolo sovrapprezzo di 2 euro sul costo finale di consegna. La consegna agli slot orari (ogni 3 ore) ha un costo di 1,99 euro; la consegna *fast* di 3,99 euro.

Qual è l'assetto societario della vostra azienda?

GM: Pharmap è una soluzione di 4K, società a responsabilità limitata partecipata da me e Giulio Lo Nardo, in cui operano più di 20 giovani professionisti specializzati in sviluppo, logistica, *marketing & design*, *customer success*, *sales* e amministrazione. Abbiamo scelto di impiantare il nostro *headquarter* a Palermo, la città da cui la maggior parte di noi proviene, mantenendo la sede legale e commerciale a Milano, la città da cui abbiamo iniziato a sviluppare il nostro *business*.

Da inizio 2019 il nostro organico è quasi raddoppiato e questo grazie alle conferme arrivate dal mercato, che ci hanno consentito di continuare a investire nella ricerca e selezione di risorse impegnate nello sviluppo delle migliori soluzioni per soddisfare al massimo le esigenze di tutti i nostri *target*: farmacisti, pazienti e *brand* nel settore *pharma* e *healthcare*.

In cosa si concretizza la vostra mission?

GM: Vogliamo contribuire a valorizzare le farmacie territoriali consentendo loro di consolidare le relazioni di fiducia costruite

I tuoi prodotti, consegnati a domicilio da noi

negli anni con i propri pazienti e di ampliare il proprio bacino di servizi grazie all'offerta della consegna a domicilio, organizzata in modo efficiente e facilmente gestibile da parte del farmacista, attraverso una piattaforma *on line* dedicata.

Desideriamo contribuire alla digitalizzazione del mondo farmaceutico agendo su due fronti: consentendo all'utente-paziente di poter raggiungere in qualsiasi momento, in modo facile e immediato, la propria farmacia di fiducia e, al contempo, permettendo a quest'ultima di gestire in maniera semplice ed efficace il servizio di consegna a domicilio, esternalizzando il rischio imprenditoriale sulla nostra azienda, che è strutturata con competenze e procedure certificate (Iso 9001 per la qualità e notifica al garante per il Gdpr).

Come è strutturato il modello di business che seguite?

GLN: È incentrato principalmente su un abbonamento al servizio da parte del farmacista: oltre a una pagina dedicata alla sua farmacia sull'*app* e sul sito Pharmap - da cui gli utenti possono richiedere *on line* i prodotti che desiderano - prevede la possibilità di offrire ai propri clienti un servizio di consegna a domicilio "chiavi in mano", interamente gestito dalla nostra azienda. Considerando che, **dopo Amazon, tutti diamo ormai per scontato di poter ordinare qualsiasi prodotto *on line* e riceverlo in poche ore**, riteniamo che anche i *business* locali siano chiamati ad attrezzarsi con un servizio di consegna a domicilio. Per fare un esempio (sebbene in un settore completamente diverso), recenti ricerche affermano che entro il 2020 i ristoranti che non offriranno la prenotazione *on line* e la consegna a domicilio perderanno il 70 per cento dei clienti. Probabilmente questo scenario, sebbene con percentuali diverse, avrà ripercussioni anche nel mondo farmaceutico.

In Pharmap l'abbiamo capito e abbiamo costruito una soluzione per consentire alle farmacie di fidelizzare i propri clienti, piuttosto che lasciarli andar via.

I mass media riportano che avete stretto un accordo con Federfarma: in cosa consiste e che relazione esiste con i farmacisti?

GM: Pharmap collabora da diversi anni con alcune associazioni provinciali di Federfarma con l'obiettivo di accrescere il valore e fornire supporto digitale alle farmacie indipendenti. In coerenza con il progetto "Farmacia dei servizi" promosso da Federfarma nazionale, vogliamo contribuire a rafforzare il ruolo

*Recenti ricerche affermano che entro il 2020 i ristoranti che non offriranno prenotazione *on line* e consegna a domicilio perderanno il 70 per cento dei clienti. Questo scenario avrà ripercussioni anche nel mondo farmaceutico*

della farmacia come punto di riferimento fondamentale per la salute del cittadino, e non semplicemente come luogo di dispensazione dei farmaci. Da alcuni mesi stiamo ragionando alla definizione di un progetto che abbia come obiettivo la messa a disposizione del nostro servizio alle farmacie italiane, in un'ottica sindacale. Abbiamo bene in mente il modello da applicare e speriamo di poter comunicare presto questa iniziativa.

Pharmap nasce nel 2016: a due anni di distanza quali risultati sono stati raggiunti?

GLN: La società ha chiuso il 2018 con

un fatturato che ha sfiorato il milione di euro, pari a un aumento del mille per cento rispetto al 2017. A oggi Pharmap opera nelle principali città d'Italia - tra cui Milano, Genova, Bologna, Roma, Torino, Firenze, Palermo, Cagliari - e **conta un network di circa mille farmacie, in costante crescita**, nonché *partnership* con i maggiori *player* del settore farmaceutico e *healthcare*. Nelle città in cui il servizio è attivo da più di un anno, una farmacia su tre fa parte del nostro *network* e usa Pharmap come strumento totalmente integrato alla gestione giornaliera. Infine, sono più di 10mila le persone a cui abbiamo consegnato con successo i farmaci di cui avevano bisogno.

Quali sono i progetti su cui puntate nel 2019 e per gli anni successivi?

GM: Il 2019 sarà un anno di importanti investimenti di marketing che contribuiranno ad aumentare l'*awareness* di Pharmap e le *performance* del servizio. Abbiamo inoltre rilasciato due nuove divisioni di prodotto: "Pharmap for Brands", soluzioni pubblicitarie ad alto valore aggiunto per le aziende di questo settore, e "Pharmap Corporate", dedicato a tutte le aziende che vogliono prevedere, nei propri programmi di *welfare*, la consegna a domicilio gratuita dei farmaci ai propri dipendenti. Per gli anni successivi, **stiamo già lavorando all'internazionalizzazione del nostro servizio** nei principali Paesi europei. ■

I NUMERI DELL'AZIENDA

Anno di fondazione: 2016
Numero dipendenti: 22
Regioni in cui il servizio è attivo: 12
Città coperte dal servizio: più di 30
Farmacie abbonate: 1.000
Clienti del servizio: oltre 10.000



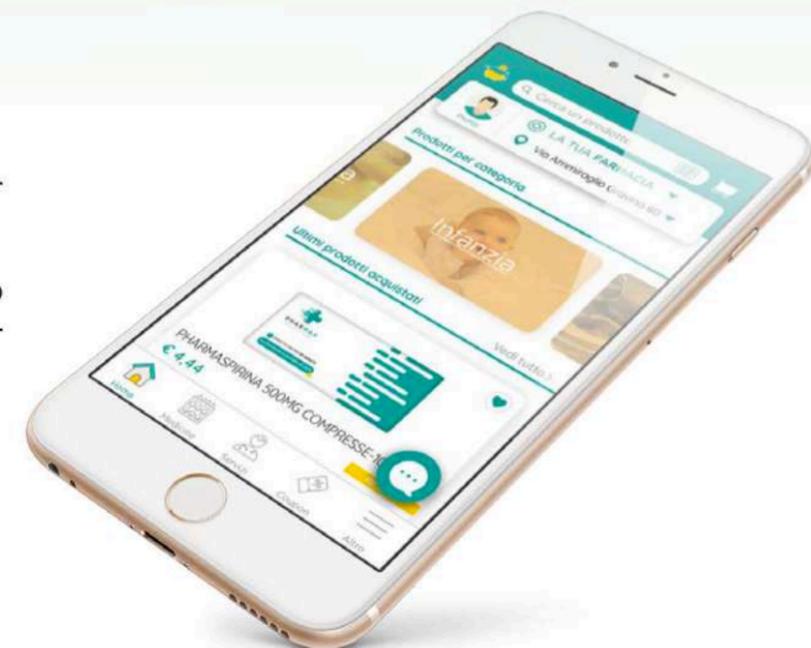
CONSEGNIAMO I PRODOTTI DELLA TUA FARMACIA*

Pharmap è la **soluzione leader** in Italia per l'home delivery farmaceutico.

Nelle principali città in cui il servizio è attivo **1 Farmacia su 3** ha già scelto Pharmap per la gestione delle sue consegne a domicilio.

Scopri di più su:
pharmap.it/business

Contatti:
contactus@pharmap.it



*Se si tratta di un farmaco con obbligo di prescrizione, ritiriamo anche la ricetta dal medico o all'indirizzo del paziente.