



Piattaforma intelligente per retail



Benu Slovacchia fa parte della rete di farmacie più grande d'Europa

Studio del caso

Inverno 2025

Dominika Vašková | Category Management Specialist

 Qual è stata la motivazione per cercare un nuovo sistema di pianificazione degli spazi?

La motivazione si è basata sulla necessità di semplificare la creazione dei planogrammi. Con il numero crescente di farmacie, questo processo stava diventando sempre più difficile con il sistema precedente. Allo stesso tempo, avevamo bisogno di maggiori funzionalità rispetto a quelle che la soluzione esistente poteva offrire. Eravamo quindi alla ricerca di un approccio più completo alla gestione delle categorie, che supportasse efficacemente i nostri processi. Il sistema Quant ci ha permesso non solo di migliorare la pianificazione, ma anche di rispondere in modo flessibile a specifiche eccezioni che richiedevano un approccio individuale.

Come azienda che gestisce una rete di farmacie, avevamo bisogno di un modo coerente e chiaro di gestire le categorie e la pianificazione degli spazi. Allo stesso tempo, per noi è importante poter gestire tutte le richieste in un unico ambiente online che soddisfi le esigenze della nostra rete crescente di farmacie BENU.

- Cliente dal 2021
- 186 farmacie in Slovacchia con una dimensione di 17–173 m²
- 110.000+ SKU



“Il sistema Quant ci ha portato non solo la Gestione delle Categorie, ma anche la gestione delle visite dei Responsabili regionali, degli audit e soprattutto delle richieste (compiti). La piattaforma copre in modo completo molteplici requisiti e ottimizza l'uso di diversi strumenti, il che ci ha aiutato a semplificare il lavoro in negozio, cioè in farmacia. Passando al progetto, abbiamo migliorato i processi, la comunicazione e la soddisfazione dei dipendenti nei confronti dei processi stessi.”

Martina Marcinekova | Head of Category Management, Benu



Perché avete scelto Quant?

Abbiamo scelto Quant perché ci ha fornito tutte le funzionalità necessarie che stavamo cercando in quel momento. Creare planogrammi, pubblicarli nelle farmacie e comunicare con i fornitori: abbiamo trovato tutto questo in un unico sistema. Quant è versatile e facile da usare, il che era fondamentale per noi. Avevano bisogno di uno strumento che coprisse in modo efficiente i requisiti della sede centrale e quelli dei nostri partner commerciali. Ed è esattamente quello che Quant ha fornito. Inoltre, la facilità d'uso era essenziale anche per i nostri dipendenti. Pertanto, la decisione è stata chiara.

Quando avete iniziato ad usare Quant?

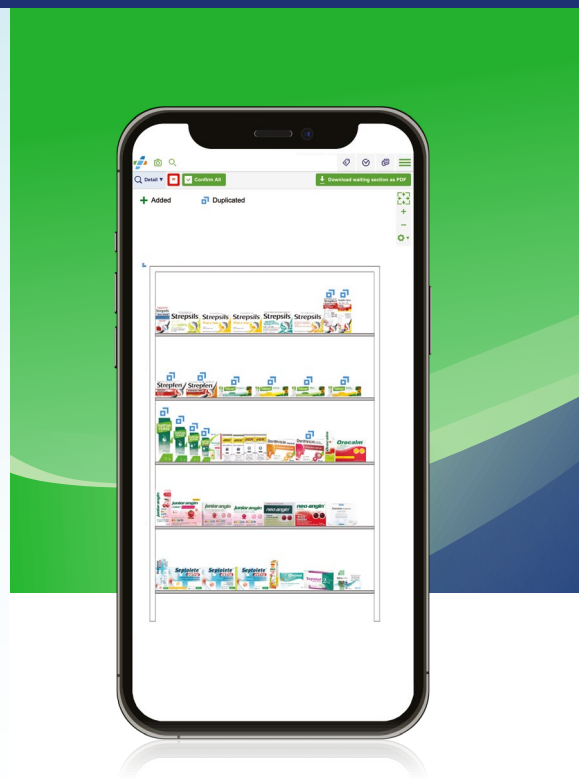
Utilizziamo Quant nelle nostre farmacie dal 11/2021.

Quali erano le vostre aspettative a quel tempo?

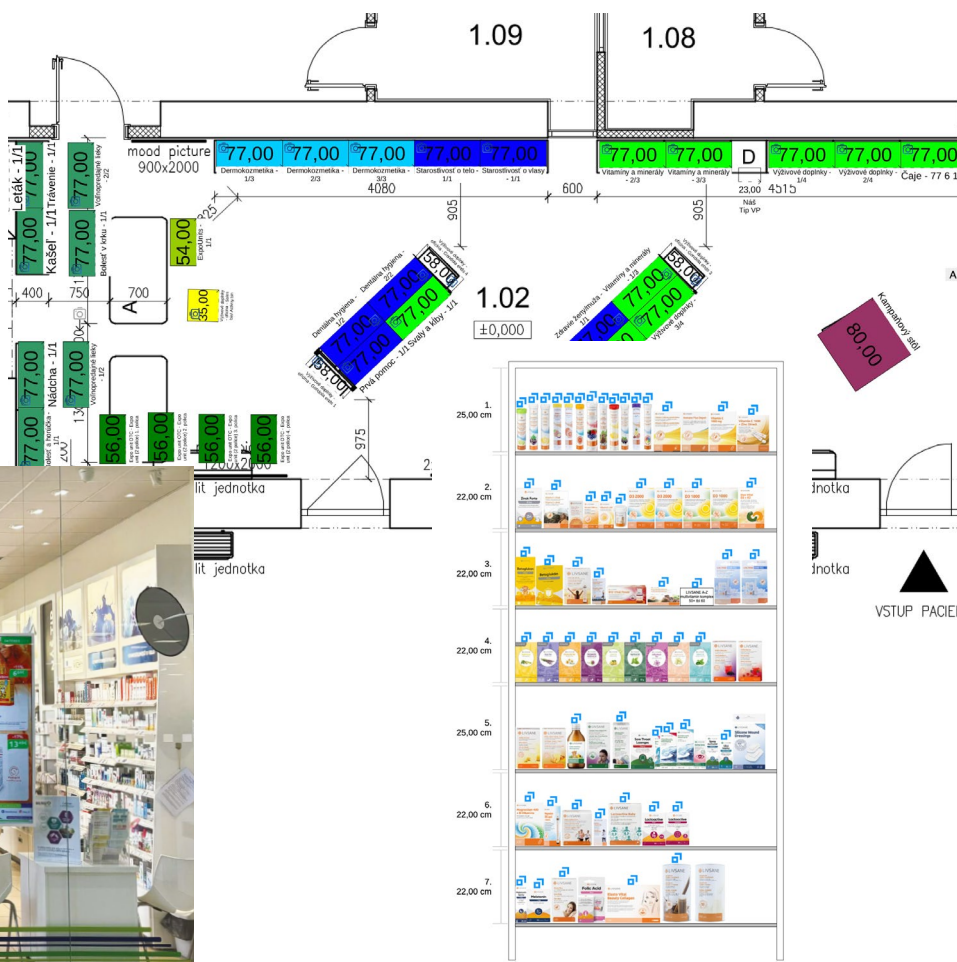
Ci aspettavamo, innanzitutto, una semplificazione della creazione e della pubblicazione dei planogrammi, cosa che siamo riusciti a fare. Per noi era importante avere tutte le informazioni sulle singole farmacie in un unico sistema, che Quant soddisfa pienamente.

Quali sono stati gli ostacoli maggiori e come li avete superati?

L'ostacolo più grande per noi è stata l'apprensione iniziale delle farmacie nei confronti del nuovo sistema e del controllo più dettagliato dell'esposizione. Come ogni innovazione, Quant richiedeva del tempo per essere implementato e per comprendere le ragioni per cui lo stavamo introducendo. Gradualmente, abbiamo spiegato alle farmacie i suoi vantaggi e benefici. Il nostro manuale interno, che descrive tutte le funzionalità che utilizziamo oggi, ci ha aiutato molto. E, naturalmente, molta pazienza.



“Inoltre, la facilità d'uso era essenziale anche per i nostri dipendenti. Pertanto, la decisione è stata chiara.”



Com'è stata l'implementazione del sistema e quali sono stati i primi vantaggi?

All'inizio, abbiamo presentato Quant come uno strumento per CAT MAN, che aiuta principalmente la sede centrale. In seguito, siamo stati aiutati nella sua implementazione dai manager regionali che erano direttamente sul 'campo', cioè nelle farmacie, spiegando i vantaggi di Quant e il modo in cui aiuta anche i dipendenti della farmacia. L'apprensione iniziale nelle farmacie è sparita e oggi anche i farmacisti apprezzano la velocità, la completezza e la chiarezza di Quant.

Siete riusciti a integrare Quant con altri sistemi come l'ERP e ad automatizzare i trasferimenti di dati?

Sì, fin dall'inizio dell'implementazione, perché avevamo già bisogno dei dati delle farmacie al momento dell'implementazione di Quant.

Come ha funzionato per voi il sito web di Quant come strumento di pubblicazione dei planogrammi e di comunicazione con i punti vendita?

Per quanto ci riguarda, possiamo dire che Quant ha dato prova di sé e che le farmacie hanno imparato a lavorarci abbastanza rapidamente. Grazie ad esso, abbiamo ridotto la comunicazione via posta e l'abbiamo reindirizzata su Quant. Oggi, per alcuni tipi di informazioni, abbiamo solo questo metodo di comunicazione. Riteniamo che il sito web di Quant sia chiaro per le farmacie e non hanno problemi ad usarlo per la comunicazione.

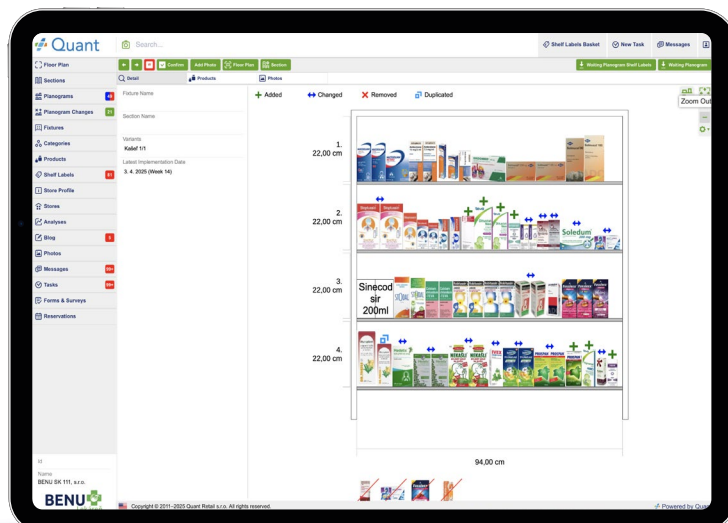
In passato, comunicavamo con le farmacie soprattutto via posta elettronica, il che comportava un'enorme quantità di messaggi. Molte volte si trattava della stessa cosa da parte di farmacie diverse. Oggi, il 90% delle comunicazioni viene reindirizzato su Quant. C'è un certo tipo di informazioni che vengono comunicate solo in questo modo.

Allo stesso tempo, vediamo diversi vantaggi:

1. Il numero di e-mail è diminuito.
2. Stiamo pianificando l'abolizione degli indirizzi e-mail di distribuzione, che non vengono quasi più utilizzati.
3. La farmacia inserisce una richiesta con la stessa rapidità con cui scrive un'e-mail.
4. Le richieste sono classificate per tipologia, il che velocizza il processo.
5. Abbiamo una panoramica dell'adempimento/non adempimento della richiesta.
6. La richiesta viene "scaricata" in un'e-mail alla persona responsabile della sua risoluzione.



“Per quanto ci riguarda, possiamo dire che Quant ha dato prova di sé e che le farmacie hanno imparato a lavorarci abbastanza rapidamente. Grazie ad esso, abbiamo ridotto la comunicazione via posta e l'abbiamo reindirizzata su Quant.”



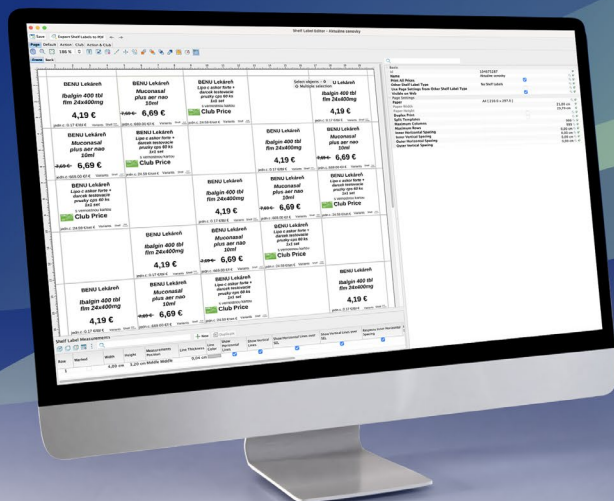
✚ In Quant, utilizzate il modulo di prenotazione delle attrezzature. Qual è stata la motivazione per iniziare ad utilizzare questo modulo? Come è stato implementato?

Sulla base della nostra richiesta di questo sistema di prenotazione, lo abbiamo sviluppato insieme a voi. Avevamo bisogno di questo modulo soprattutto per eliminare la comunicazione diretta con i fornitori e, allo stesso tempo, per aumentare la visibilità della capacità di ciascuna attrezzatura. Si trattava di una panoramica importante per noi, ma anche per i fornitori, che avevamo bisogno di implementare per motivi dell'efficienza lavorativa. L'implementazione è avvenuta senza problemi, senza complicazioni. I fornitori si sono abituati rapidamente a questo metodo e, allo stesso modo, ha reso il processo di prenotazioni facile come ci serviva.



✚ Di recente avete implementato la stampa delle etichette dei prezzi tramite Quant. Com'è stata l'implementazione di questo modulo?

Dal punto di vista della farmacia, questa funzionalità è stata considerata una priorità. La stampa delle etichette dei prezzi è stata effettuata tramite Quant, mentre noi lavoravamo ancora con le etichette dei prezzi di NRSYS. Prima di lanciare i dati per le etichette dei prezzi, abbiamo selezionato tre farmacie pilota per provare la stampa e l'accuratezza dei dati. Dopo aver verificato la funzionalità in queste farmacie, abbiamo iniziato a stampare le etichette dei prezzi per l'intera rete BENU. Con questo passo, abbiamo fermato la stampa delle etichette di promozioni attraverso l'agenzia di marketing e abbiamo facilitato la stampa delle etichette dei prezzi regolari direttamente nelle farmacie. Questo cambiamento ha ovviamente portato anche vantaggi economici sotto forma di risparmio. Per la farmacia, il vantaggio maggiore è che l'etichetta mostra la posizione esatta dei prodotti all'interno dei planogrammi e dell'officina.



Recentemente avete iniziato ad utilizzare il Task Management e Moduli. Qual è stata la motivazione per iniziare ad utilizzare questo modulo? Come è stato implementato?

La nostra esigenza era quella di gestire la necessità delle farmacie e di bloccare la confusione della comunicazione via e-mail. In molti casi, le farmacie gravavano sui 'non proprietari' del processo, facendo sì che i problemi/le richieste della farmacia rimanessero senza risposta. Con l'aumento del numero di operazioni, aumentavano anche le esigenze operative per gestirle, con conseguente aumento di FTE e di costi. Il fattore decisivo è stato l'utilizzo di un sistema che, oltre alle esigenze di base, ci permettesse di aggiungere servizi aggiuntivi a una piattaforma, in modo che le operazioni non dovessero imparare a lavorare con nuovi strumenti.

Grazie all'utilizzo del modulo Task Management, abbiamo ottenuto una panoramica completa dei tipi di richieste, impostato il nostro processo di gestione e rafforzato le aree che rappresentavano i nostri colli di bottiglia. L'implementazione non è mai facile, poiché si cambiano le abitudini dei dipendenti, ma dopo sei mesi possiamo constatare che il sistema è stato adottato e che siamo in grado di gestire i nostri processi in modo più efficiente grazie alla Gestione dei compiti in Quant.





Come valuta la qualità dell'assistenza di Quant Retail?

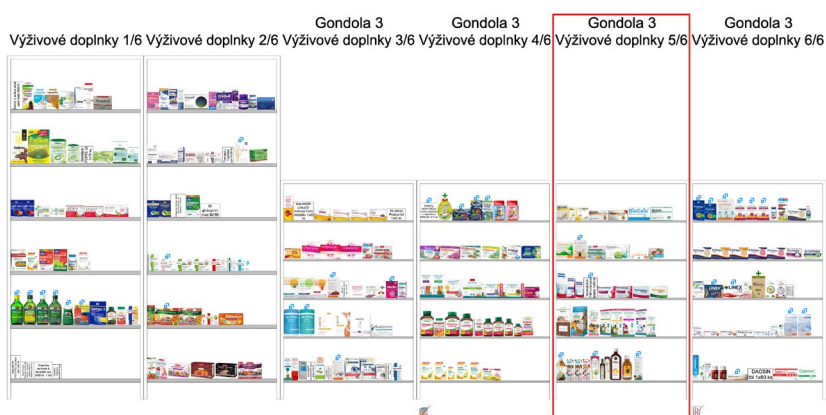
Non abbiamo alcun problema con la qualità dell'assistenza. Risolvono sempre prontamente ogni situazione o problema che si presenta. Valutiamo l'approccio esclusivamente in modo positivo.

Quali sono i principali risultati del progetto e cosa prevedete per il futuro?

In futuro, prevediamo di estendere la gestione completa dell'esposizione secondaria in Quant. Ci aspettiamo di modificare e aggiungere alcune funzionalità. L'obiettivo è automatizzare il processo, preparare i documenti per la stampa POS e garantire il trasferimento della fatturazione al reparto BI.



“Non abbiamo alcun problema con la qualità dell'assistenza. Risolvono sempre prontamente ogni situazione o problema che si presenta.”



Siete interessati ad una presentazione?

Saremmo lieti di offrirvi una presentazione personale di Quant con l'intera gamma di funzionalità che potrebbe essere interessante per la vostra azienda.

www.quantretail.com

Per ulteriori informazioni, contattare per favore:

E-mail: sales@quantretail.com