

LA MEDICINA CHE TI ARRIVA A CASA

di BENIAMINO MUSTO



© Oleh_Kuchera - iStock

FONDATA DA QUATTRO GIOVANI STUDENTI UNIVERSITARI, PHARMERCURE È UNA PIATTAFORMA CHE OFFRE LA CONSEGNA A DOMICILIO DEI FARMACI, INCLUSI QUELLI CON RICETTA. REALE GROUP HA DECISO DI SCOMMETTERE SU QUESTA AZIENDA, PER ANDARE A INTEGRARE L'OFFERTA DI SERVIZI DI BLUE ASSISTANCE

Doveva essere niente di più che un semplice esercizio didattico, in un laboratorio universitario in cui si simulava l'avvio di una start up. E invece l'idea partorita tra i banchi dell'Università di Torino da un gruppo di studenti della facoltà di Economia e commercio si è trasformata in un'azienda vera e propria. Talmente ben sviluppata da attrarre l'interesse di una grande realtà assicurativa come **Reale Group**. L'azienda si chiama **Pharmercure** e la sua mission è quella di consegnare farmaci a domicilio. Farmaci di ogni categoria: in libera vendita, con ricetta e parafarmaci. A fine novembre 2019 **Reale Mutua** ha annunciato l'acquisizione

del 16% della start up: **Blue Assistance**, la società di servizi del gruppo assicurativo, potrà così allargare la propria offerta di servizi alla clientela.

L'IDEA CHE DIVENTA REALTÀ

La storia di Pharmercure ha inizio nel 2017. **Maurizio Campia**, classe 1995, è al primo anno della facoltà di Economia e commercio all'Università di Torino. "Subito dopo il diploma in ragioneria – spiega – ho iniziato a lavorare, ma non vedevo un potenziale di crescita professionale. Così ho deciso di iscrivermi all'università". Tra i vari corsi, Campia frequenta un laboratorio,

lo *Start up creation lab*, il cui obiettivo è formare gli studenti su come si sviluppa e lancia un progetto: sulla carta non ha altre velleità. Lì conosce gli altri giovani studenti, suoi coetanei, con cui dà vita al progetto: **Thomas Pullin** (chief operating officer), **Federico Meca** (head of business development) e **Gianluca Abate** (chief technology officer); Maurizio Campia è l'amministratore delegato. Una volta conclusa la parte didattica, i quattro giovani hanno deciso di non fermarsi: "finito il laboratorio, nel maggio 2017, abbiamo deciso di portare avanti il progetto, anche perché avevamo ricevuto un fortissimo interesse generale. Il quotidiano *La Stampa*, ad esempio, aveva parlato della nostra start up con un richiamo sulla prima pagina nazionale, titolando *La app che porta le medicine a casa*".

DUE MODALITÀ DI SERVIZIO

"Nessuno di noi fondatori – racconta Campia – aveva un background nel mondo farmaceutico o proviene da una famiglia di farmacisti. Ci siamo appassionati al settore perché abbiamo visto che in altre categorie merceologiche la consegna a domicilio stava avendo un incredibile successo, mentre abbiamo notato che nell'ambito farmaceutico mancava un servizio simile, sebbene la necessità fosse ancora più sentita".

Il servizio di Pharmercure è offerto attraverso due modalità diverse. La prima è tramite la farmacia convenzionata, e in questo caso Pharmercure riceve l'incarico della consegna a domicilio dal punto vendita, che chiede alla start up di andare a ritirare il prodotto e recapitarlo al cliente. La seconda modalità è quella della richiesta effettuata direttamente online dall'utente attraverso la piattaforma di Pharmercure, inserendo l'indirizzo di consegna e la modalità di pagamento preferita: l'ordine viene ricevuto dalla farmacia partner, che comunica qual è il prezzo finale dello scontrino. La consegna viene effettuata attraverso fattorini "assunti con contratto e pagati a ora, non a consegna",

ci tiene a sottolineare Campia, precisando anche che "Pharmercure non vende direttamente farmaci, fa solo da tramite con le farmacie".

UN'ALLEANZA STRATEGICA

Come detto, Reale Group ha deciso di scommettere da subito su questa realtà, vedendone un grande potenziale. "Il concept di Pharmercure – spiega **Marco Mazzucco**, direttore generale di Blue Assistance – si sposa perfettamente con la nostra strategia di sviluppo". Il manager lo dice chiaramente: "Pharmercure è un asset strategico del nostro ecosistema salute, assieme ai nostri servizi, al nostro network e alle piattaforme tecnologiche che stiamo costruendo. Noi – aggiunge – riteniamo che il mondo dei servizi, in particolare nell'ambito welfare, sarà una straordinaria area di sviluppo dei prossimi anni. La consegna del farmaco si inserisce perfettamente nel nostro set di servizi sulla



Marco Mazzucco, direttore generale di Blue Assistance

UNA RETE DI 150 FARMACIE PARTNER

Il servizio di Pharmercure è attivo a tutti gli effetti da giugno 2018. Le prime città in cui è stato lanciato sono Asti e Torino. Oggi è presente in 13 città prevalentemente del nord Italia: “Il nostro obiettivo – spiega l’amministratore delegato Maurizio Campia – è quello di arrivare ad avere una copertura nazionale, sia dei grandi centri sia di quelli piccoli. Al momento – aggiunge – la nostra rete è composta da circa 150 farmacie partner”.

Una delle peculiarità di Pharmercure è quella di consegnare anche i farmaci con ricetta. Come funziona? “Ciascun utente in possesso della ricetta – dice Campia – può caricarla in pdf online, attraverso la nostra app o il nostro sito. In alternativa offriamo dei servizi di ritiro a domicilio della ricetta, prima dell’acquisto del farmaco: la ricetta viene poi recapitata alla farmacia che vende il prodotto”.

persona perché è un tassello del puzzle che completa la nostra attenzione sulla salute: dall’assistenza medica h24 alla telemedicina, dalla diagnostica all’attivazione di strutture sanitarie. L’elemento che ci mancava era proprio la consegna del farmaco”. A poco a poco Blue Assistance sta includendo i servizi offerti dalla start up all’interno della propria offerta. “Ora che abbiamo consolidato la nostra relazione – rivela Mazzucco – stiamo lavorando in prospettiva futura per inserire questo servizio in bundle nelle polizze e nei servizi esistenti. Stiamo anche lavorando con Pharmercure per proporci al mercato in maniera molto più strutturata, anche perché questo è al momento l’unico vero servizio di consegna farmaci che avviene con queste modalità professionali”.



Maurizio Campia, amministratore delegato di Pharmercure

UN PLUS IN OTTICA CUSTOMER EXPERIENCE

Se si pensa a quanto oggi sia imprescindibile offrire una customer experience iper personalizzata, questa collaborazione ha le potenzialità per apportare una qualità enorme. “Su questo aspetto – sottolinea Mazzucco – abbiamo un progetto strategico dedicato. La customer journey assicurativa, rispetto a quella che si può vivere in altri settori merceologici, è limitata a pochissimi touch point. Noi vediamo nell’introduzione dei servizi all’interno delle polizze un elemento che stravolge questi limiti perché offre la possibilità di interagire con le persone in maniera sistematica e quotidiana: la consegna del farmaco, ad esempio, è un’esigenza ricorrente presso i clienti”. Quindi la vita di un contratto assicurativo diventerà molto più ricca di momenti di contatto. “Il cliente assicurativo – osserva il dg di Blue Assistance – ne gioverà perché percepirà molto più valore, e ciò andrà a vantaggio del tasso di fidelizzazione. Ma soprattutto avremo tante informazioni in più, molti dati, che ci consentiranno di personalizzare maggiormente i servizi assicurativi e di intercettare nuovi bisogni. Questo apre un mondo nuovo, perché ci sono ancora molti ambiti in cui le polizze tradizionali non riescono ad arrivare: si pensi agli over 65, che ormai rappresentano un terzo della popolazione italiana”.