

Integrações

Basicamente a integração consiste na comunicação do Inova Farma com sistema de outras empresas prestadoras de serviços, como web-convênios, contas bancárias, programas de fidelidade, programas de benefícios de medicamentos (PBM's), entre outros que necessitem consultar e receber informações através do software comercial da farmácia.

Para que todas essas soluções possam se comunicar adequadamente com o Inova Farma, é necessário que estejam homologadas junto ao sistema, ou seja, que sejam aprovados todos os seus protocolos. Caso alguma integração não esteja homologada e disponível no sistema, podemos considerar o fato como não aderência, pois a farmácia terá algum tipo de ruptura no processo do setor que necessita da integração.

Por exemplo, uma farmácia que possui uma rotina de pedidos compras online com determinado fornecedor, dificilmente irá abolir essa prática em detrimento de outro sistema, que não oferece o mesmo recurso. O que pode ocorrer neste caso, é a promessa do vendedor ao cliente que a ferramenta será desenvolvida ou até mesmo está em pré-lançamento, e dessa forma o cliente adquire o sistema e pressiona o vendedor pela disponibilização da ferramenta.

Caso encontre a necessidade de homologação de uma integração, o processo a ser seguido é abrir um chamado junto à fábrica, detalhando o ocorrido e solicitando a integração para continuidade do projeto de implantação do cliente em específico. Porém, é necessário compreender que a homologação de integrações é um processo técnico, que pode levar um período de desenvolvimento e outro para testes operacionais, causando alterações no cronograma inicial. Dependendo do tipo de integração, pode ser detectado que não é viável sua inserção no sistema.

O recomendado é deixar claro para o cliente, que o sistema não adere à essa rotina específica da farmácia, e oferecer alternativas já presentes no sistema. Também é importante frisar que será solicitado a integração da ferramenta no sistema, porém não será de imediato, e nem tampouco garantido que será concretizado.

Caso haja a integração seja indispensável para aderência da farmácia ao sistema, seja claro com o cliente e redefina uma nova data para a implantação, somente quando a ferramenta estiver disponível e homologada no sistema.

Para o sucesso da implantação, o produto Inova Farma precisa atender as necessidades da farmácia. Coloque as cartas na mesa e seja sincero, essa atitude garante a confiança do cliente e evita falsas expectativas.