

Home delivery service solution in Italy

Direct to Patient drugs delivery for global pharmaceutical company in Italy



Customer Challenge

- In the pharmaceutical market, especially regarding biopharma and orphan drugs, there is the need to support patient through dedicated services that prevent them from going to hospitals to pick up their therapies
- DHL's Home Delivery project with Astellas for oncology (Astellas per TE) enables direct home delivery of monthly drug requirements for Oncology and Hematology patients

DHL solution

- DHL's Hospital Services support Astellas, providing an integrated "Turn key" solution
 - Hospital pharmacy books delivery, contacts customer service of the pharmaceutical company
 - DHL organizes hospital pickup and releases goods receipt confirmation
 - DHL pre alerts patient and organizes delivery for the same or following day
 - After delivery a notification email is sent to the HCO

Customer benefits

- Implement an important value add service improving patient experience
- Full integrated service E2E from order to delivery, reaching patients at home
- Improve Brand Reputation with Institutions; Market Access
- The Italian subsidiary is the first to implement the HD service so there is a high attention of their Global

In Astellas ci impegnamo, giorno dopo giorno, per creare un futuro più luminoso

Proprio in questa direzione, è attivo il nuovo servizio **Astellas per TE**, attraverso il quale daremo ai pazienti la possibilità di ricevere direttamente a casa il fabbisogno mensile delle specialità distribuite da Astellas per le aree Oncologia ed Ematologia.

Astellas per TE
Astellas e DHL, Home Drug Delivery Service
Al tuo fianco, ogni giorno

INFORMAZIONI OPERATIVE PER RITIRO, TRASPORTO E CONSEGNA

Azione	Responsabile	Tempistiche
Prima in carico del servizio		
Il farmacista, tramite e-mail (assistenzahome@astellaspharma.com), invia al Customer Care EDF il codice autorizzato in richiesta di attivazione del servizio Home Delivery, insieme all'Allegato B "Informazioni Trasporti"	Farmacista (Ente ospedaliero)	Giorno A
EDF contatta il destinatario concordando giorno e fascia oraria di consegna	EDF	Giorno A
EDF appronta l'imballaggio pronto da consegnare al farmacista	EDF	Giorno A
Ritiro		
Il farmacista verifica la consistenza del prodotto e inserisce l'eventuale Resonanza nei confronti dell'entità fornita in loco dal codice EDF	Farmacista (Ente ospedaliero)	Giorno B
Il farmacista dovrà provvedere a stampare e verificare i dati riportati sul documento "Informazioni Trasporti" (nome, cognome, indirizzo, numero di cellulare) per certificare il corretto instradamento al destinatario	Farmacista (Ente ospedaliero)	Giorno B
EDF invia un SMS al destinatario contenente un codice univoco	EDF	Giorno B
EDF porta l'imballaggio a destinazione senza avere contatti fisici con il destinatario	EDF	Giorno B
L'azienda chiederà conferma del codice univoco inviato per SMS prima di consegnare la spedizione e indicata come completata	EDF	Giorno B
In caso di consegna il giorno C, EDF, a seguito del ritiro del prodotto, porterà le merci nella piattaforma EDF più vicina, la spedizione verrà dunque inviata il giorno C con le stesse modalità di consegna sopra illustrate	EDF	Giorno C
Assistenza dell'eventuale destinatario in altro punto	EDF	Giorno B/C

Customer facts

Geography Italy

Sector Life Sciences & Healthcare