



*Učit člověka, který se nechce učit, je jako táhnout krávu na Mont Blanc.  
Třeba se to i podaří, ale co s krávou na Mont Blancu?!*

N.N.

## ELEKTRONICKÉ RECEPTY v ZÁŘÍ



V druhé polovině září realizovala společnost Apatyka servis tři semináře na téma elektronický recept. Detailní reportáž k tomuto tématu a obsahu seminářů přineslo prázdninové číslo *Okénka do Apatyky*.

Na žádost lékáren se semináře uskutečnily i v Plzni a Olomouci. Více než sto lékárníků a odborných pracovníků z 86 lékáren mělo možnost seznámit se s myšlenkou elektronických receptů.

Kromě praktické ukázky „jak to funguje“ v systémech společnosti Apatyka servis zaujala i prezentace společnosti eldentity prezentující varianty získání zaručeného elektronického podpisu, který je nutnou podmínkou pro výdej podle elektronického receptu.

A právě se společností eldentity se naše společnost dohodla na provozování mobilního registračního místa, které umožní vyřídít veškeré potřebné formality spojené s pořízením zaručeného elektronického podpisu přímo v lékárně během jedné návštěvy pro všechny určené pracovníky systémového poradce. První lékárny již o toto požádaly.



*Vedoucí servisu společnosti Apatyka servis Petr Střížek vysvětluje účastníkům semináře použití USB klíčenky k elektronickému podpisu.*

PharmDr. Zdeněk Blahuta ze SÚKLu uvedl, že za poslední dva měsíce se počet aktivních účtů lékařů i lékárníků více než zdvojnásobil a stejným tempem vzrostl i počet zapojených lékáren. SÚKL připravuje kampaň pro odbornou i laickou veřejnost, kde bude vysvětlovat přínosy elektronické preskripce.

I společnost Apatyka servis je připravena v případě zájmu zopakovat semináře o elektronických receptech v dalších termínech.



## NOVÁ SOUTĚŽ SPOLEČNOSTI APATYKA SERVIS

Při příležitosti prvního výročí spuštění služby WebManager vyhledává

### společnost Apatyka servis soutěž:

- Každá lékárna, která uzavře smlouvu na službu WebManagera v období od 10. 10. 2011 do 30. 11. 2011 získá **zdarma USB elektronický průkaz**.
- Ze všech smluv na službu WebManagera uzavřených v tomto období budou vylosováni **3 výherci**, kteří získají **sadu bezdrátové klávesnice a myši**.



**Bližší informace a ukázková demoverze u Vašeho systémového poradce!**

## ÚSPĚŠNÉ LÉKÁRNY POUŽIVAJÍ SLUŽEB APATYKA SERVIS

Apatyka servis, s.r.o.

K Pérovně 945/7, 102 00 Praha 10, tel.: +420 296 808 300

Pobočky:

[www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz), [obchod@apatykaservis.cz](mailto:obchod@apatykaservis.cz)  
Plzeň, Brno, Ostrava, Vysoké Mýto, Tábor, Liberec

*Některé lidi lze balamutit pořád, všichni se nechají balamutit jen někdy.  
Balamutit všechny pořád ale nejde.*

Abraham Lincoln

## PŘEDSTAVUJEME



**Iva Kleinerová** pracuje na pozici obchodního manažera společnosti Apatyka servis od roku 1996. Ač je rodilá Pražanka, odešla před deseti lety na venkov, kde se pustila do opravy starého kamenného domu. Ten byl historicky domovem nejen její rodiny, ale za války i domovem našich vojáků.

V Praze vystudovala střední průmyslovou školu strojnickou a následně pokračovala ve studiích na České zemědělské univerzitě, obor informatika. Ještě v průběhu vysokoškolských studií se začala zajímat o práci ve společnosti Apatyka servis a po třech letech přednášek a cvičení nastoupila na pozici prodejce lékárenských systémů.

K jejím největším koníčkům patří gastronomie a zahrada. Ráda vaří i peče, slané i sladké. To je hobby, které dnes u mladých dam není až tak obvyklé. Těžko ale po ní můžete chtít stejný pokrm dvakrát. Stejně jako v pracovním nasazení neustále přichází s novými inovativními postupy.



Není příznivcem ozkoušených a zaručených jídel, stále zkouší nové recepty, nové potraviny, nové trendy, techniky, zařízení. I při experimentálním přístupu neponechává Iva nic náhodě a stejně jako na obchodní jednání i na své kuchyňské aktivity se předem poctivě připravuje ze všech dostupných pramenů. Pro plné pochopení a dosažení maximálního výsledku navštěvuje různé kurzy a gastronomické veletrhy, čte knihy a časopisy. A hlavně se ptá lidí vzdělaných v oboru, od kterých se zvidavý člověk s hlavou otevřenou může vždy něco nového přiučit. Propojení teorie s praxí je sice zprofanované heslo dob minulých, ale bez politického klišé platné i dnes ve všech našich činnostech. Ať vaříme, zahradničíme nebo připravujeme obchodní nabídku.



Každá práce má smysl, pokud se dělá pořádně a s chutí. A jen taková práce se nám stává i potěšením. Proto i Iva jak v životě, v práci, tak v jídlu a vaření ctí rčení „S poctivostí nejdál dojdeš.“

K dalším jejím koníčkům patří péče o zahradu. Vlastnoručně vypěstované produkty téměř ekologického zemědělství jsou vítaným příspěvkem do kuchyně a práce na záhonech je vynikajícím relaxačním cvičením, které lze každému s klidným svědomím doporučit. Hlava se vyčistí a myšlenky se lépe utřídí než při tupém zírání do monitoru. Příroda vůbec nám dává sílu, uvolnění a je zdrojem nových nápadů, řešení a idejí.



Ruku v ruce s koníčky Ivy Kleinerové jde i sport, který se stal neoddelitelnou součástí jejího života a kterému se snaží věnovat každý den alespoň půlhodinku. A protože se jí rodina nedávno rozrostla o malého klučíka, je to nadlidský úkol.

Na přímou otázku, co má a co nemá ráda, odpoví: „*Co nesnáším – obchodníky, kteří se naučeným manévrováním snaží zmanipulovat k uzavření obchodu. A vůni přepáleného oleje a škraloupy na mléce. A co mám ráda – nefalešné lidi, lahodnou kávu a slunce.*“

Lež má krátké nohy a lidi nelze dlouhodobě balamutit. Pro obchodního zástupce to platí dvojnásob. Navíc lze těžko oddělovat chování při soukromých aktivitách a v zaměstnání. Když je někdo falešný a živí se lhaním a nereálným slibováním, nelze očekávat, že doma upeče neošizenou bábovku či že nebude podvádět při sportu.



Obchodní zástupce je časově náročná práce, která vyžaduje nejen odborné vědomosti o nabízeném produktu a jeho funkcích, ale rovněž znalosti z psychologie. Programátorem se člověk může stát studiem a praxí, obchodníkem se musí narodit. Obchodník musí být empatický a musí se umět vcítit do role lékárníka, aby pochopil jeho potřeby a zájmy. Současně musí umět sladit jeho požadavky s obchodní politikou společnosti a najít zlatou střední cestu, která je přínosem oběma partnerům: prodávajícímu i kupujícímu.

Iva Kleinerová takovým rodilým obchodníkem je, což dokazují její pracovní úspěchy a počet spokojených lékáren, se kterými za posledních patnáct let uzavřela smlouvu.



## REKLAMNÍ KAMPAŇ

Reklama, reklamní kampaň – slova, která pro většinu z nás mají pejorativní význam. Při svém hodnocení vycházíme podvědomě z toho, že reklama nám má něco vnutit, často proti naší vůli a zdravému rozumu.

Ale i vývěsní štít označující, že v domě je lékárna, nebo jen nápis na obalu medikamentu je svým způsobem reklama. Podle internetové encyklopedie Wikipedie je reklamou jakákoliv propagace výrobku, služby, společnosti nebo obchodní značky mající za cíl zvýšení prodeje. A k čemu slouží označení provozovny či barevný nápis na krabičce? K upoutání pozornosti, vyvolání zájmu a zvýšení šance, že si kolemjdoucí nabízený produkt koupí.

Je teda reklama, potažmo reklamní kampaň sprosté slovo, které se ve slušné společnosti nepoužívá?

Reklama má mnoho podob. A jako každou věc ji lze dělat dobře, ale také špatně. Dobrá reklama by měla přinášet tomu, komu je určena, nové informace – třeba o umístění lékárny, účinné látce v přípravku nebo o aktuálním věrnostním programu. V každém případě to musí být informace pravdivá. V reklamní kampani více než kde jinde platí, že lež má krátké nohy.

Žijeme v informační společnosti a je velice snadné si některá tvrzení ověřit. Na webových stránkách je jednoduché dohledat nejlacinější nabídku či informaci o tom, kdo první přišel s nápadem a kdo od koho opisuje řešení.



## 1 + 1 = ?

Jeden z našich konkurentů v uplynulých dnech spustil svoji podzimní kampaň na propagaci svého systému a udržení svých zákazníků. Informovat klienty o nabídce je chvályhodné. Ale poskytované informace by si neměly protiřečit. V opačném případě jsou podobné kampaně jen vyhozené peníze a ve svém důsledku poškozují důvěryhodnost všech, kteří implementují srovnatelné služby.



O co šlo? Konkurence na svých webových stránkách uvádí, že začátkem prosince 2010 implementovala přes 320 Windows verzí svého systému a slíbila do konce roku (2010) instalovat další desítky lékáren. V podzimní letákové akci, kterou aktuálně distribuuje na všechny lékárny, tvrdí, že v roce 2011 provedla dalších 110 instalací a program dnes používá téměř 400 lékáren. Matematicky zapsáno  $320 + 110 < 400$ . Podotýkám, že všechna uvedená čísla publikovala jedna a táž společnost. I bez počítače si každý spočítá, že  $320 + 110 = 430$ , a to ani neuvažujeme ty desítky lékáren, které měly být instalovány ještě v průběhu prosince 2010.

Jsou dvě možná vysvětlení – buď konkurenční společnost za stejnou dobu ztratila více než 30 zákazníků (a to není pravděpodobné, protože většinu zákazníků přebírá naše společnost a my jsme jich zatím v roce 2011 přeinstalovali jen 17) nebo uvedená čísla jsou přibližná a je třeba brát je s rezervou. Pak ovšem zůstává otázka, které další informace z letáku je třeba brát s rezervou?

## Windows 8

V minulém čísle *Okénko do Apatyky* jsme přinesli informace internetového portálu [Technet.cz](http://Technet.cz) o novém operačním systému Windows 8, právě uváděném na trh. Příspěvek končil konstatováním, že další společnosti už ohlásily verzi svého lékárenského informačního systému v prostředí Windows. A než se sešel měsíc s měsícem, objevila se na webových stránkách moravského distributora nejrozšířenější lékárenského systému nabídka Windows verze. Na stejných webových stránkách našeho konkurenta je rovněž informace, že „Microsoft přestal prodávat operační systém Windows XP Home Edition a Professional Windows XP se již nedá sehnat.“ O starém operačním systému DOS a jeho dostupnosti se tyto stránky už ani nezmiňují. Je to technologický pokrok a nikoliv bublina, marketingová kampaň, kterou bychom snad chtěli strašit lékárny a donutit je k přechodu na náš moderní systém. Postupně přejdou na nové systémy všechny lékárny.

Otázkou opravdu zůstává jen délka přechodného období. Společnost Apatyka servis už několik let nepodporuje původní verzi v prostředí MS DOS. Stejnou cestou se postupně vydají i konkurenční softwarové společnosti a ve vlastním zájmu se budou snažit převést všechny své zákazníky na moderní Windows verzi. Tempo světa se zrychluje a nezpomalíme jej tím, že pojedeme pomalejším autem,.

Důvodů k přechodu na systém v grafickém prostředí je hned několik. Ten nejdůležitější lékárna jako zákazník ani nezaznamenaná - moderní programovací nástroje nepodporují starý operační systém a SW firma tak nemůže tyto moderní nástroje používat a všechny úpravy a zapracování novinek pak trvá podstatně déle. Dalším důvodem přechodu do prostředí Windows je požadavek na hezké a intuitivní uživatelské rozhraní, které i méně zkušenému uživateli napoví jak dál. Zvykli jsme si, že ve Wordu současný stisk kláves „Ctrl“ a „C“ kopíruje. Nepřekvapí nás, že stejná kombinace kláves funguje i v Excelu, a je proto logické, že stejnou funkčnost očekáváme ve všech aplikacích, které v počítači používáme. A nejedná se přitom jen o kopírování, ale o stejný význam ovládacích prvků v různých programech bez ohledu, zda je ovládáme klávesnicí, myší či dotykovou obrazovkou.



O využití internetu v grafickém prostředí zase příště.

## DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI

Společnost Apatyka servis dodává do lékáren kromě informačních systémů i spotřební materiál jako jsou tonery, pásy do tiskáren a další. S každou dodávkou zjišťujeme dotazníkem i spokojenost zákazníků s dodaným zbožím a poskytnutými službami. Čtvrtletně odměňujeme pět vylosovaných zákazníků, kteří na dotazník reagovali.



Následující lékárny byly vylosovány ze všech našich klientů, kteří si ve III. čtvrtletí 2011 objednaly u nás spotřební materiál a zaslaly nám vyplněný dotazník spokojenosti:

**U Bílého Iva, Sedlčany**

**U Nádraží, Plzeň**

**Bioregena, Praha 9**

**Na Náměstí, Kuřim**

**U Zlatého Iva, Rakovník**

Vylosovaní obdrželi od společnosti Apatyka servis malý dárek, srdečně jim blahopřejeme a ostatním přejeme více štěstí při losování dotazníků za příští, už poslední, čtvrtletí 2011!!

## INZERCE

 **WebManager**

**WebManager**

spravujte lékárnu po internetu odkudkoliv  
a zajistěte bezpečnost svých dat

nadstavba oblíbeného lékárenského systému od společnosti Apatyka servis

**APATYKA SERVIS**   
Pharmacy Software  
A company of ADG group

ÚSPĚŠNÉ LÉKÁRNY POUŽÍVAJÍ SLUŽEB APATYKA SERVIS

[www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz)



## NEJLEPŠÍ PRACOVNÍK MĚSÍCE

Nejlepším systémovým poradcem měsíce srpna 2011 se stal **Drahoslav Bukovský**.  
Nejlepším systémovým poradcem měsíce září 2011 se stala **Miroslava Frančevá**.