



# OKÉNKO DO APATYKY

APATYKA SERVIS, S.R.O. K PÉROVNĚ 945/7, 102 00 PRAHA 10, TEL.: +420 296 808 300, WWW.APATYKASERVIS.CZ, OBCHOD@APATYKASERVIS.CZ

## LÉKÁRENSKÝ SYSTÉM

V Bibli se praví, že na počátku bylo slovo. Co bylo na počátku lékárenského systému, jak ho známe dnes? Na skladovou evidenci vedenou na počítačích včetně výdeje se přešlo především z důvodu zrychlení zpracování a eliminace chyb způsobených lidským faktorem.

S rostoucími možnostmi výpočetní techniky přibývaly další a další funkce související s provozem lékárny. Tyto nové funkce při starém ručním zpracování nebyly možné nebo jejich použití bylo neefektivní. Jako příklad může sloužit prachobyčejný seznam čehokoliv, ať už seznam telefonních kontaktů nebo seznam expirujícího zboží. Pokud pořizujete seznam ručně do sešitu, musíte na začátku velice dobře uvážit, v jakém pořadí budete položky zapisovat a také to, co u každé položky zapíšete. Řadit telefonní kontakty podle jména nebo podle příjmení? Uvádět pracovní nebo soukromý telefon? A co když se někdy telefonní číslo změní? Stačí škrtnout a přepsat, ale kolik takových škrtnů papír unese. Před érou elektronických diářů a kalendářů v mobilech byly velice oblíbené papírové plánovací diáře, které měly vyhrazenou část na telefonní kontakty. Výhodou bylo, že je uživatel měl vždy po ruce. Nevýhodou pak to, že je vždy koncem roku musel přepisovat do nového diáře. Ale tenkrát to jinak nešlo.

A teď si představte stejnou práci s využitím počítače. Přidáváte, měníte a mažete záznamy podle libosti. Kontakty můžete třídít, filtrovat kopírovat nebo přesouvat jakkoliv chcete. A stejný kvalitativní rozdíl jako mezi ručním pořizováním seznamu a jeho počítačovým zpracováním je i mezi skladovou evidencí v sešitě a tou vedenou pomocí výpočetní techniky.

Systém (česky soustava) je souhrn souvisejících prvků, sdružený do nějakého smysluplného celku. Tolik definice na české Wikipedii. Systém může být uzavřený nebo otevřený podle toho, zda komunikuje se svým okolím. První počítačové programy byly většinou uzavřené, protože technické řešení tehdy umožňovalo vzájemnou komunikaci ve velice omezené míře. A kromě toho autoři všech programů teprve hledali, která data sdílet a jak.

*„Maličkosti dělají dokonalost, ale dokonalost není maličkost.“*

*Michelangelo Buonarroti,  
italský renesanční umělec*

Vedle programů pro skladovou evidenci v lékárnách vznikaly jako houby po dešti na počátku informačního věku další programy pokrývající veškeré činnosti spojené s vedením provozovny. Programy pro zpracování účetnictví, sledování docházky a další.

Za uplynulých třicet let se vyprofilovaly společnosti dodávající informační systémy pro různé oblasti podnikání. Při rozsahu a rozdílnosti zpracovávaných agend nemůže už dnes existovat tvůrce efektivního informačního systému, který by zachycoval celý proces. Doby mohutných podnikových informačních systémů, které vyvíjelo a o které se staralo vlastní podnikové výpočetní středisko, jsou už dávnou minulostí. Pracovalo se na velkých sálových počítačích, kde téměř každý byl svým způsobem unikem a podnikové systémy nebyly vzájemně tak jednoduše přenositelné.

V současné době informační systém většiny společností tvoří navzájem propojené systémy různých specializovaných dodavatelů. A stejně jako existuje několik dodavatelů lékárenských systémů, existuje několik dodavatelů funkčních internetových obchodů a nepřeborné množství dodavatelů účetních systémů.

Vybrat mezi nimi ten nejlépe vyhovující a perspektivní je složité. Vedle vlastní funkčnosti může být určitým vodítkem i historie firmy a rovněž to, zda počet instalací vybraného systému má rostoucí tendenci. Samozřejmě jedním z nejdůležitějších kritérií je, zda pořízený

systém bude komunikovat s ostatními provozovanými systémy.

Společnost Apatyka servis ve snaze neustále zvyšovat kvalitu lékárenského systému Mediox předpřipravila exporty dat pro řadu nejčastěji používaných účetních systémů, jako jsou systémy Money, Pohoda, ABRA, MRP či Navision.

Kromě toho naše společnost disponuje početným a kvalitním týmem programátorů, kteří jsou na vyžádání lékárny schopni připravit komunikační rozhraní pro jakýkoliv software dodávaný třetí stranou. Podrobnosti a bližší informace o možnostech propojení systému Mediox s jiným softwarem podá lékárně její systémový poradce.



Moderní design

Přehlednost

Komunikace se softwarem třetích stran

Přizpůsobení dlaždic

Úpravy barevnosti

Vlastní profil

Ovládání dotykem





## Petra Vaňková

Petra Vaňková pracuje ve společnosti Apatyka servis jako systémový poradce od roku 2011.

**P**etra se narodila v české matce měst a Praze je věrná dosud. Po základní škole se rozhodla pro typicky dívčí studium na známé pražské Střední zdravotní škole na Alšově nábřeží. Už tehdejší volbou oboru farmaceutický laborant se projevil její zájem o lékárenství.

K jejím nejoblíbenějším předmětům patřila botanika jako taková a zvláště pak farmaceutická botanika, kterou si zvolila i jako volitelný předmět u maturity. Ale s radostí se věnovala i dalším odborným předmětům jako je analýza léčiv či jejich příprava. Oblíbenou titrací si shodou náhod vytáhla i při praktické maturitní zkoušce a příprava léčiv, různých mastiček, roztoků, čípků a globulí ji fascinuje dodnes. ☺

Zdravotnictví byl Petřin dětský sen. K počítačům v lékárnách a vůbec k technice si budovala vztah postupně až na střední škole a potom především v pracovním procesu. Přestože absolvovaná škola na Alšově nábřeží patří k těm lepším, se školou života, kterou dostala Petra v různých pražských lékárnách, se nedá srovnávat. Tady lze uplatnit staré rčení, že šedá je teorie a zelený je strom života. Ale také přísloví: co tě nezabije, to tě posílí. Práci v lékárnách, ať v rámci školní praxe, letních brigád nebo pak v zaměstnaneckém poměru, považuje Petra dodnes za velký přínos a obrovské plus pro svoji další činnost v lékárenství. Po roce praxe pak začala studovat další školu, tentokrát dentální hygienu.

Oblíbený školní předmět botanika zůstal i nadále Petřiným koníčkem stejně jako bylinky a zelená lékárna vůbec. I když nepatří ke skalním vyznavačům alternativní medicíny, nedá dopustit na recepty našich babiček.



Jako milovnice přírody ráda chodí na vycházky, jezdí na kole a na bruslích. Dříve závodně plavala, dnes je ráda, když při časově náročné práci zbude trochu času zaplavat si alespoň rekreačně. V zimě lyžuje, v létě hraje badminton.

Její největším koníčkem jsou už ale od mala koně. A to nejen volná jízda, se kterou začala díky podpoře rodičů už ve svých

*„Srdce lidské nebud' srdcem  
ješitné šelmy...“*

*použito v díle Karla Poláčka Dům na předměstí*

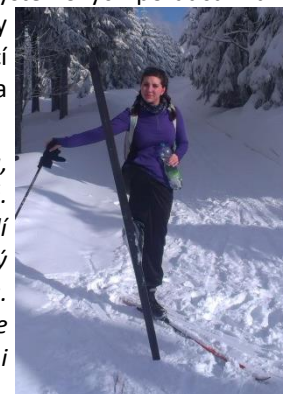
třech letech, ale i voltiž. A přesto, že je to jedna z deseti soutěžních jezdeckých disciplín uznávaných Mezinárodní jezdeckou federací, je tato gymnastika a tanec na koni považována spíše za umění než soutěživý sport.



Ke sportu, lásce ke květinám, přírodě vůbec a veselé mysli jí vede celá rodina v čele s babičkou, která ve svých 87 letech jezdí na kole a štípe dříví. Spolu s přítelem Martinem si Petra pořídila buldoka a tak mají všichni v této úžasné rodině o zábavu postaráno.

Do společnosti Apatyka servis nastoupila před více než dvěma lety přímo z lékárny. Oproti většině systémových poradců má výhodu, že poznala provoz lékárny „z druhé strany“. Řadu nových věcí o výpočetní technice si ale musela v nové profesi doplnit.

*„Dostala jsem novou obrovskou školu, což byl další postup v mém životě. Poznala jsem tu spoustu úžasných lidí a mohu říct, že je to kamarádský vztah, za který jsem moc ráda. Nastoupení do Apatyky byl pro mne nejen obrovský krok a skok dál, ale i výzva něco nového zvládnout!“*



Zpětná vazba z lékáren, o které se Petra jako systémový poradce stará, ukazuje, že tuto výzvu zvládá dobře.



## ŠKAREDÁ STŘEDA



Uběhl více než týden od termínu, kdy společnost Microsoft ukončila podporu starému operačnímu systému Windows XP.

A zatím se nic nestalo. Alespoň nic tak závažného, co by způsobilo světovou katastrofu v oblasti informačních technologií. Jedním z důvodů je skutečnost, že v posledních týdnech předcházejících magickému datu 8. dubna 2014 změnila řada uživatelů svůj informační systém. Nárůst požadavků na přeinstalaci operačního systému na poslední chvíli zaznamenaly všechny významné servisní organizace z oblasti informatiky.

Hlavním důvodem zatím klidného a bezproblémového fungování systému Windows XP je ale fakt, že případné ohrožení počítačovými viry bude plíživé. Ukončení podpory operačnímu systému Windows XP je často srovnáváno se situací na přelomu let 1999 a 2000. Takzvaný fenomén 2000 (Y2K) vyvolala



situace, kdy si nikdo nebyl jist, jak se zachovají počítačové systémy 1. ledna 2000. Problém vznikl v programech, kde si programátoři ve snaze šetřit paměť počítače zapisovali rok pouze pomocí dvou číslic. V důsledku toho mnohé programy přelom století interpretovaly chybně. Problém nakonec nenastal díky modernímu počítačovému vybavení, kde už programátoři nemuseli počítačovou paměť tak drasticky šetřit. Ovšem pokud by problém tenkrát nastal, pak by se projevil okamžitě a počítače by zkolabovaly hned 1.1.2000.

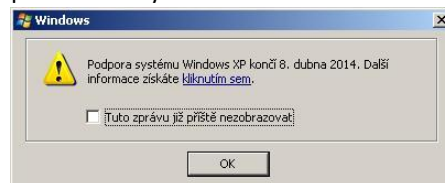
Vir napadající počítače se ale chová stejně jako viry způsobující onemocnění. Vyžadují různě dlouhou inkubační dobu, během které se v klidu množí, sílí a nepozorovaně se šíří dál.

Pokud by zaútočily hned, zdravé tělo by si s nimi hravě poradilo. I většina počítačových virů se chová zpočátku nenápadně, aby o to větší katastrofu způsobily. Nadále nepodporovaný a tudíž i nechráněný operační systém Windows XP je ideálním cílem počítačových virů.

Společnost Apatyka servis upozornila na tento možný problém už na svém podzimním semináři, který byl věnován všem změnám v roce 2014. Postupně se zapojily i další dodavatelé lékárenských systémů a začaly organizovat semináře a vysvětlovací kampaně. Je to důkaz, že se nejedná jen o vymyšlenou marketingovou kampaň naší firmy, ale o reálnou hrozbu.

I velké bankovní domy, které podle některých sdělovacích prostředků mají se společností Microsoft uzavřenou speciální smlouvu o podpoře jejich upravených verzí Windows XP, vyzývají písemně své klienty, aby používali výhradně aktuální a podporované systémy. Uživatelé internetového bankovníctví většiny tuzemských bank dostali už v průběhu března upozornění na končící podporu Windows XP a to nejen ze strany Microsoftu, ale rovněž ze strany samotných bank.

K rozpoznání, zda máte na svém počítači podporovaný nebo zastaralý operační systém, není potřeba žádných zvláštních znalostí z oblasti informatiky. Sama společnost Microsoft varuje uživatele neaktuálních systémů prostředím vyskakovacího okna:



Podle březnového průzkumu používá systém Windows XP necelá čtvrtina uživatelů v České republice. Jejich podíl klesl za uplynulý rok o deset procent, a to i díky masivní kampani společnosti Microsoft a dalších IT společností prosazujících moderní řešení.

A tak se stále více uživatelů nemusí obávat, že by tradiční předvelikonoční škaredá středa pro ně byla opravdu škaredá.

## ANKETA O NOVÉM VZHLEDU

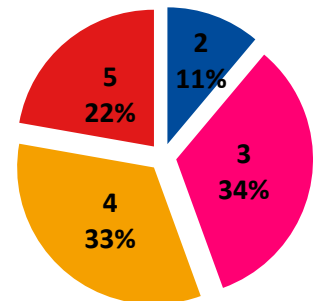
Okénko do Apatyky skončila 31. 3. 2014.

Děkujeme všem účastníkům, kteří svými odpověďmi přispívají ke zlepšení našeho bulletinu. Prvních dvacet respondentů stejně jako pět vylosovaných účastníků se může počátkem května těšit na slíbené odměny. ☺

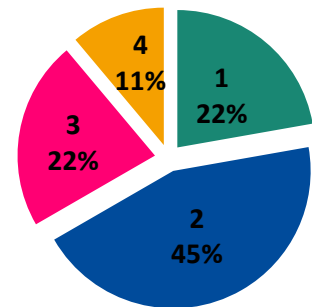


A jaké jsou Vaše názory?

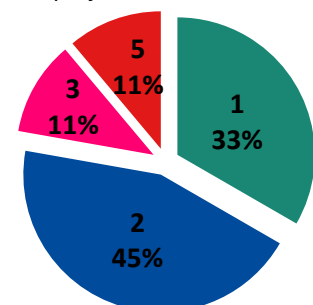
Většině uživatelů se více líbí nová grafika (4+5) a třetina odpovídajících nemá vyhraněný názor:



Na otázku, zda publikovat více informací o naší společnosti a našich produktech jsou dvě třetiny (1+2) pro:



Na poslední otázku ohledně rozsahu zveřejňovaných zpráv o informačních technologiích je dokonce tři čtvrtě respondentů (1+2) pro. Nicméně deset procent si přeje těchto informací méně:



## EVOLUCE ČESKÉHO LÉKÁRNÍKA aneb mít lékárnou nebo prodávat v obchodě s léky

V posledních letech se zásadním způsobem změnilo lékárenské prostředí, které klade stále větší nároky na manažerské dovednosti nezávislého lékárníka. Neoddělitelnou součástí vedení lékárníka je v dnešní době obchodování. Řízení nákupů, řízení skladu, práce s cenou a pro-klientský přístup jsou obory, jejichž kompletní zvládnutí znamená zachovat si svoji nezávislost i do budoucna. Jak na to?

Prvním předpokladem je zahodit řadu mýtů a klíšé, které nám namlouvají, že lékárníka je neobchodní subjekt a obchodní praktiky do ní nepatří. Lékárníka je obchodní místo jako každé jiné. Ač Vám toto zařazení lékárníka může připadat nedůstojné, důstojnost si lékárníka získává díky personálu – díky jeho odbornosti a srozumitelné komunikaci.

Každá lékárníka znatelně pociťuje pokles cen Rx přípravků, které byly dlouhou dobu jejich hlavním zdrojem příjmů. Tento trend je především o politických rozhodnutích a nečekejme, že se to změní. Částečnou kompenzací takového snížení příjmů je orientace na volný prodej. Analýzy ze skutečných lékáren nám ukazují, že většina lékáren má potenciál generovat obrát ve VP ve stejné výši jako v Rx. Využití této příležitosti máte ve svých rukou. Ale i tato cesta má svá pravidla:

1. Sami rozhodujte, co budete v lékárně nabízet, čemu věříte a co sami prodáte. Velké objednávky od výrobců jsou na Vaší odpovědnost a nejsou Vaší povinností. Ne vždy je taková objednávka pro Vás tak výhodná, jak se prezentuje.
2. Položky, které nemají dostatečnou prodejnost, nemějte na skladě. Věřte, že Váš klient si většinou počká a vy mu je můžete objednat. Zvažte redukci položek v určitých kategoriích. Nemusíte mít 50 položek ve formě pastilek na bolest v krku, nebo veškeré kartáčky na zuby, které se na trhu nabízejí.
3. Prodejní cena je důležitou součástí obchodních nástrojů. Nejčastější chybou je rozpočítání slev do nákupní ceny a navýšení o obvyklé procento přírůžky. Výsledný zisk na balení je nižší. Dále se setkávám s různými metodami nastavení „hezké“ ceny. Z vlastní zkušenosti musím přiznat, že to, co nejvíce funguje, vymyslel pan Baťa. Nezatěžujte se vzorečky pod nadpisem „cenotvorba“.

*Autorka tohoto článku je  
Ing. Lenka Dohnálková*

*ze společnosti Pharmacy Management.*

*Tato společnost se prezentuje komplexní nabídkou služeb. Zabývá se návrhy a realizacemi lékáren, category managementem - analýzou skladových a prodejních dat, merchandisingem. Pořádá in-doorová školení týmů lékáren v obchodních a komunikačních dovednostech, věnuje se individuálnímu koučinku. Pharmacy management klade důraz na proklientský přístup lékárníka.*

*Ing. Dohnálková vystoupila s přednáškou Aktivní proklientský přístup na semináři Změny 2014 pořádaném na podzim společnosti Apatyka servis.*

4. Srozumitelně vystavte veškeré produkty z VP, které prodáváte. Třetina nákupů je realizována na základě impulzů v lékárně. Zároveň rozšíříte povědomí o své nabídce. Většina lidí nechodí do lékárníka každý den, oni často netuší, co vše si u vás mohou koupit.
5. Nebuďte jen odborníci, buďte profesionálové. Mluvte s klienty jejich jazykem, aby vám i oni rozuměli.
6. Využívejte prostředky, které máte. Nábytek musí prezentovat produkty, ne je pouze uskladnit. Motivujte svůj personál - i jistota zaměstnání je velká motivace. Lékárenský software umí vytvářet přehledné a užitečné statistiky - využíváte je?

Téměř patnáct let se pohybuji v prostředí českých lékáren a pozoruji, jak se mění. Od „zlatých časů“ až po dno, na kterém je dnes nejedna lékárníka. Záleží pouze na vás, zda chcete či nechcete být na dně. Buďte tu pro lidi, mluvte s nimi a pracujte pro ně. Tím získáte vážnost a prestiž nejen pro sebe, ale i pro vaši lékárníka.

## SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKŮ

O dotazníkové akci na téma spokojenosti našich zákazníků jsme už informovali v minulých *Okénkách do Apatyky*. V uplynulých dnech se vrátili poslední dotazníky a celkové hodnocení servisu i vlastního programu se už nezměnilo.

Celkem odpovědělo 369 lékáren z 965, které používají informační systém od společnosti Apatyka servis. Návratnost 38 % je u tohoto typu zpětné vazby velký úspěch.



## NEJLEPŠÍ PRACOVNÍCI MĚSÍCE

Nejlepším systémovým poradcem měsíce března 2014 se stal

**Radovan Dlouhý.**

**Gratulujeme!**

## JE RISK ZISK?

Ministr financí chce do léta zrušit deset tisíc herních automatů. Opozice ho kritizuje za nereálnost a provozovatelé předělávají jednoruké piráty na vědomostní stroje, kde princip náhodné výhry zůstane zachován, ale už nebudou spadat do zakázané kategorie výherních automatů. Už název „výherní“ je paradoxní, protože na sázkách pravidelně vyhrává jen jejich organizátor nebo provozovatel loterií.

Člověk je tvor hravý a trocha bezpečného adrenalinu nemůže škodit. Ale je třeba rozlišovat vzrušení nad ruletou a vzrušení z rychlé a nebezpečné jízdy v protisměru, je rozdíl mezi desetníkovým mariášem a cestováním na náraznících metra.

Rozdíl je v rozsahu možných dopadů. V ruletě maximálně prohrájeme peníze – pokud jsou naše, je to v pořádku. Jízdou v protisměru ohrožujeme nejen sebe, ale všechny účastníky

silničního provozu. Hranice adrenalinu je pro každého z nás individuální. Vždy ale musíme zvážit všechna možná rizika. A pokud je neznáme nebo je neumíme se svými znalostmi posoudit, měli bychom se takovým rizikům vyhnout. V práci i osobním životě.

V minulosti se právě duben využíval k zdůraznění bezpečnosti. Dnes není třeba bombastických akcí, ale staré české „dvakrát měř a jednou řež“ stále platí.

Jak velké je únosné riziko pro lékárnou? Je bezpečné zanedbat pravidelnou údržbu a riskovat, že se například domácí hlodavci nastěhují do počítače a ten zkolabuje? Jak je efektivní šetřit čas a peníze za upgrade systému ve srovnání s odstávkou celé lékárny právě v době, kdy to provozu nejméně vyhovuje?

Riskovat při karetní hře může být příjemné polechtání adrenalinem. Hazardovat v práci se ale nevyplácí. ■

POMŮCKY: EE, KANOPA, OI, TTT	USKOČENÍ STRANOU	PONORNÁ ŘEKA V MO- RAVSKÉM KRASU	DUCHOVNÍ BEZ KNĚŽ- SKÉHO ÚŘADU	KRÁTKÁ ZKOUŠKA	DOMÁCKY ANTAL		OPATŘIT KONĚ SEDELEM	PŘED- LOŽKA	NEJVYŠE PŘÍPUSTNÁ KONCENT- RACE (ZKR.)	PRUDKÉ NAPADENÍ	DŮLNÍ PLYN		SOUSTRU- ŽENA SOUČÁST	3. DÍL TAJENKY	PLOŠNÁ VYMĚRA POZEMKU
MEXICKÝ INDIÁNSKÝ KMEN						HLÁŠENÍ O CHYBĚJÍ- CÍM ZBOŽÍ (ZASTAR.)						JEDEN I DRUHÝ FRANC. MALÍŘ			
1. DÍL TAJENKY						SLOVENSKY „ZÁŘÍ“ MOŽNÁ									
POZVOLNA KLESNOU								DUŠEVNÍ OČISTA JED ZE SKOČCE							
KRYLOVY INICIÁLY			NABÍDKOVÁ SOUTĚŽ NEVIDO- MOST					EGYPTSKÝ DŽBÁN DIVADELNÍ SOUBOR							
OKRESNÍ VOJENSKÁ SPRÁVA (ZKRATKA)				DĚLNÍK V HUTÍCH KERAMICKÁ SUROVINA						OBLOHA KOŽNÍ NÁDOR					NÁHROBNÍ NÁPIS
DOSLOVNÝ PŘEKLAD					ZN. RUMUN. AUT ZNAČKY PRAVOSTI						LETMÉ DO- TYKY MÍČE SIBIŘSKÝ VELETKO				
	JAPONSKÝ ZÁPAS	POEOVY INICIÁLY OZDOBA LUSTRU				ŠEDOČERNÁ BARVA CITOSLOV. SMÍCHU						ZKR. KOMI- SE NÁROD. POJIŠTĚNÍ TROP. PTÁK			
KOUŘOVÝ KANÁL							ŽEN. ŽIDOV. JMÉNO RIŽSKÝ BASK. KLUB							ANG. DVOJ- HLÁSKA OPER. SKU- PINA (ZKR.)	
ZBAVIT OMEZENÍ								BRUTALITA CELNÍ KÓD ESTONSKA							
2. DÍL TAJENKY						PACHATEL VRAŽED- NÝCH ÚTOKŮ									
BODLINY						HABEROVA KAPELA					ZÁVODNÍ ČLUN PRO JEDNOHO VESLAŘE				

Tajenku křížovky zašlete na [Okenko@apatykaservis.cz](mailto:Okenko@apatykaservis.cz) a uveďte své jméno a adresu lékárny nebo její Id u společnosti Phoenix LV. Prvních dvacet autorů správných odpovědí získá od společnosti Apatyka servis dárek.

Tajenka křížovky z minulého čísla *Okénko do Apatyky*: „SPOLEČNOST MICROSOFT UKONČÍ V DUBNU PODPORU“

Všem úspěšným řešitelům gratulujeme!



## SERVIS

Dnes v češtině běžné slovo nepoužíváme v naší zemi nijak dlouho. Co je to z hlediska historie sto let? První počátky označování služeb jako *servisu* spadají do období první republiky a byly vedeny především snahou jejich poskytovatelů odlišit se a ukázat svou světovost. Proto se toto slovo ujalo nejdříve v souvislosti se službami poskytovanými motoristům, kde lze nejspíše očekávat zahraniční klientelu. Časem tento anglický termín zdomácněl i v dalších oblastech.

Samotné slovo *servis* pochází z latinského *servulus / servus*, což znamená otrok, člověk sloužící v domech antických Římanů. Přes románské jazyky, především angličtinu a francouzštinu, se tento výraz dostal do Čech. Ještě v šedesátých letech minulého století bylo rovněž gramaticky správně zařadit toto podstatné jméno jako nesklonné ženského rodu typu „nůše“. Lingvisté se dodnes dohadují, zda to bylo z důvodu české výslovnosti původního slova „service“ nebo zda tu hrál jistou roli rod českého ekvivalentu služba.

V každém případě si dnes většina z nás představí pod pojmem *servis* právě obchodní, technickou a opravářskou službu zákazníkům.

Je přitom zajímavé, že v dalších významech, kde se výraz *servis* rovněž

velice hojně používal, se znovu vracíme k češtině. Ať už se jedná o *servis* nádobí, kde se stále častěji aplikuje české slovo „sada“, nebo *servis* ve sportu, kde sportovní komentátoři veřejnoprávních médií používají český výraz „podání“.

Původním českým synonymem slova *servis* se tak stává především výraz „služba“, který ale přece jen chápeme trochu šířeji. Těžko si někdo představí, co se skrývá za spojením dvou slov „předprodejní služba“, kdežto dvojsloví „předprodejní servis“ je pro porozumění mnohem jednoznačnější.

Možná je výstižnějším synonymem slovo „podpora“. Bohužel tento výraz má pro někoho nádech vlastní nedokonalosti a neschopnosti. Je to určitě neprávem, protože neexistuje člověk, který by zvládal všechno a nepotřeboval podporu ostatních. Poslední, kdo to uměl, byl prý Leonardo da Vinci, který zemřel před půl tisíciletím. Ale i on si nechával šít šaty u krejčího a boty u ševce, kteří to určitě uměli lépe. Není tedy proč se stydět, když využívám podporu odborníka, někoho, kdo dané problematice rozumí lépe než já.

Vždyť i vydávání přípravků v lékárně a poskytování informací jak s nimi zacházet je *servis*, služba, podpora pacientům. Z tohoto pohledu je vlastně lékárna *servisní* organizací zajišťující podporu svým zákazníkům, kteří nemají

patřičné znalosti z oboru medicíny a farmacie. Úroveň poskytovaných služeb závisí na řadě faktorů. Především na lidech, na jejich znalostech, jejich schopnostech a samozřejmě i motivaci. Obdobné je to ve všech *servisních* organizacích, ať už poskytovaný *servis* budeme nazývat jakkoliv.

**APATYKA  
SERVIS** 

Pharmacy Software

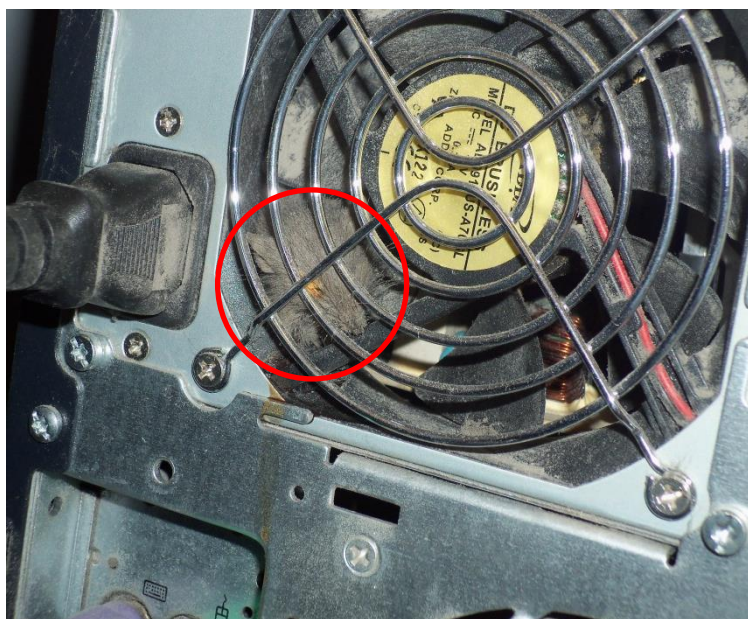
A company of ADG group

Rovněž společnost Apatyka servis, která má výraz *servis* přímo ve svém názvu, klade velký důraz na kvalitu poskytovaných služeb.

V *servisním* oddělení pracuje více než polovina zaměstnanců společnosti. Ze strany vedení společnosti je jejich práci věnována trvale velká pozornost a pravidelně jsou organizována školení a sdílení pozitivních poznatků. Úloha systémového poradce je při tomto poskytování služeb nenahraditelná.

I sebelepší systém je třeba stejně jako každý léčebný přípravek uživateli (pacientovi) předvést a případně poradit s jeho užíváním. Pro takovou činnost mají všichni naši systémoví poradci patřičné vzdělání a bohaté zkušenosti, jak o tom pravidelně informujeme v rubrice Představujeme v *Okénku*. ■

**Tato inzerce obsahuje drastické záběry a není vhodná pro děti do 15 let!**




Víte, kde má Váš počítač myš?

Pravidelná údržba Vás uchrání  
mnohých překvapení!

Objednávky údržby a více informací:

HW Apatyka servis

 272 077 239 / 272 077 170;

 hw@apatykaservis.cz