



# 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

## VšeProLékárny.cz

Společnost Apatyka servis poskytuje lékárnám komplexní služby v oblasti informačních technologií. To znamená nejen vlastní informační systém lékárny, ale rovněž související služby od projektování a instalace počítačových sítí až po dodávky serverů, počítačů a všech potřebných periferií.

**APATYKA SERVIS**

Pharmacy Software

a PHOENIX company

Tyto služby poskytujeme více než třetině všech lékáren v České republice, což z nás dělá jednoho z největších dodavatelů softwaru a hardwaru do lékáren. Díky tomuto dlouhodobě vysokému podílu jsme si dokázali vybudovat silnou pozici u všech významných dodavatelů hardwaru. Tohoto postavení dokážeme plně využít při vzájemných obchodních jednáních, ať už se jedná o cenové relace nebo přednostní termíny dodávek.

Hlavní činností naší společnosti je tvorba lékárenského systému a jeho servis v lékárnách. Nákup hardwaru a jeho další prodej do lékáren je pro nás doplňkovým předmětem podnikání a realizujeme jej především pro úplnost našich dodávek. Od toho se odvíjí i naše obchodní politika pro tuto komoditu. V porovnání s jinými obchodníky, které prodej počítačů živí, naše společnost obchodní přírůžku na toto zboží neuplatňuje, případně jen v minimální výši pokrývající skladové a dopravní náklady.

## Porovnejte ceny stávajícího dodavatele,

Dosud jsme hardware dodávali především do lékáren jako součást instalace našeho lékárenského systému nebo v případě, že našim stávajícím klientům některé zařízení dosloužilo. Ale pokud jsme schopni zajistit výhodné cenové podmínky, proč tuto službu nenabídnout všem lékárnám bez rozdílu používaného informačního systému? Koneckonců rozšíření naší nabídky pro všechny je výhodné pro obě strany. Lékařny získají

*„I z kamenů, které leží na cestě, se dá leccos pěkného postavit.“*

Johann Wolfgang von Goethe

hardware za zajímavé ceny, které snesou srovnání i se zavedenými internetovými prodejci. A Apatyka servis si udrží, případně ještě posílí, svůj obrat a tím i svoji

vyjednávací pozici u jednotlivých dodavatelů. To v důsledku může vést k dalšímu snížení cen pro lékařny jako koncové uživatele nakupovaného hardwaru.

**čeká Vás příjemné překvapení!**

Od této úvahy, jejíž úspěšná realizace bude výhodná nejen pro lékařny a pro nás, ale i pro vlastního výrobce hardwaru, byl už jen krůček k rozhodnutí o vytvoření nového e-shopu nabízejícího za výhodných podmínek hardware a další doplňkové produkty, které Apatyka servis zajišťuje. A protože nemáme nikdy daleko od plánů k činům, vznikl během dvou měsíců nový internetový obchod zaměřený na lékařny na adrese:

**VšeProLékárny.cz**

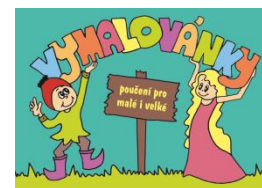
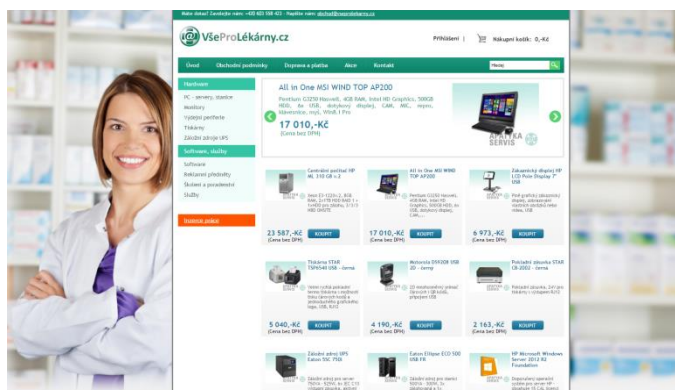
## www.vseprolekarny.cz

Na e-shopu jsme spolupracovali se společností MK software, se kterou dlouhodobě kooperujeme na projektech e-shopů pro lékařny a která je rovněž tvůrcem většiny internetových lékáren v České republice. To je zárukou, že web je zpracován s dobrou znalostí zákazníků – lékáren, kterým je určen.

Většina prezentovaného zboží na novém e-shopu se logicky týká hardwaru. Díky našim dlouholetým zkušenostem s dodávkami pro farmacie nabízíme přesně to, co lékařny potřebují a chtějí. Každá položka je detailně popsána slovy srozumitelnými i lidem, kteří zrovna nejsou technický typ.

Kromě zajímavých produktů z oblasti hardwaru obsahuje nový e-shop www.vseprolekarny.cz rovněž nabídku zajímavých školení a poradenství, ať už se týkají efektivitě prodeje v lékařně nebo interpersonálních vztahů. V této oblasti spolupracujeme s Ing. Lenkou Dohnálkovou a Mgr. Renatou Heřmanovou, které už v minulosti několikrát vystoupily na našich seminářích a o jejichž prezentace a individuální konzultace byl mezi účastníky mimořádný zájem.

Další skupinou položek v našem menu jsou reklamní předměty se zdravotnickou tematikou. Společnost Apatyka servis pořizuje pro své marketingové aktivity nejrůznější reklamní předměty, které se vztahují k farmacii nebo zdravotnictví obecně. I zde jsme proto schopni nabídnout zájemcům zajímavé cenové relace. Na e-shopu www.vseprolekarny.cz lze rovněž objednat VYMALOVÁNKY a to v neomezeném množství.



# WebManager

Moderní nástroj vzdáleného řízení více provozoven slaví pět let první implementace.

**W**ebManager jak už název napovídá je nástroj pro řízení využívající prostředí internetu. Jedná se vlastně o webovou aplikaci, která poskytuje oprávněným uživatelům informace o hospodaření všech lékáren a výdejcn na jednom místě. Tato služba umožňuje přístup k datům v jednotlivých provozovnách odkudkoliv, kde existuje připojení k internetu. Nemůžete být najednou fyzicky všude a vše sledovat, řada informací tak uniká a přesně podle úvodního citátu co nikdo neví, jako by se nedělo. Nepochybně při dobré organizaci práce se každý manažer ke svým datům dříve či později dostane. Ale v době moderního řízení platí více než kdy jindy mít správné informace na správném místě a ve správný čas.



Úroveň využívání WebManagera v lékárnách závisí na potřebách organizace a způsobu jejího řízení. V nejjednodušší variantě slouží WebManager pouze k zálohování dat na úložištích mimo prostory provozoven. Každá lékárna nebo její dodavatel informačních technologií řeší nějakým způsobem zálohování dat a jejich bezpečné uložení. Vytvářet kopie dat na disku stejného počítače nebo na externích nosičích uložených ve stejné místnosti není nejlepším řešením z hlediska možných živelných pohrom či jen pouhé krádeže. Proto je základní službou WebManagera bezpečné ukládání kopie dat na vzdálených serverech mimo vlastní provozovnu.

Další úroveň využívání WebManageru v lékárnách je možnost kdykoliv si prohlédnout pohyby položek v konkrétní lékárně. Jedná se o pasivní náhled bez možnosti provedení změn.

Nejvyšší úroveň využívání představuje centrální řízení všech provozoven s možností data aktivně ovlivňovat a centrálně nastavovat jednotlivé parametry. Komunikace mezi lékárnami a centrálou je obousměrná a je možné tak řídit celou řadu funkcí. V rámci uskupení několika lékáren je například možné centralizovat některé procesy (správa sortimentu, práva partnerů a objednávek, správa skladů, letákové akce, slevy, poukázky, bonusy pro zaměstnance, ...). Společná centrální správa držitelů lékových karet umožňuje použití jedné fyzické karty s jedním kódem se společným věrnostním programem ve všech lékárnách a výdejcnách.



nadstavba oblíbeného lékárenského systému od společnosti Apatyka servis

*„Co nikdo neví, jako by se nedělo.“*

*Lucius Apuleius, starořímský filozof a řečník*

Další nepostradatelnou funkcí je předpřipravený export dat v elektronické podobě v požadované struktuře pro nejpoužívanější účetní systémy. Ostatně výstupy lze provést jak do XLS, tak do XML nebo CSV, takže s daty lze dále pracovat například v tabulkách excelu nebo je použít jako zdroj pro import do dalších programů používaných v lékárně.

**WebManager** Zabezpečená oboustranná komunikace mezi centrálou a jednotlivými provozovnami probíhá po veřejné internetové síti a data jsou tedy přístupná kdekoli. WebManager je internetovou aplikaci, kterou lze provozovat na všech operačních systémech včetně tabletů a „chytrých“ telefonů. Pro funkčnost aplikace plně postačí internetové připojení a webový prohlížeč, jehož prostřednictvím se aplikace ovládá.

Základní funkcí WebManagera je takzvaná Nástěnka, což je přehledné zobrazení nejdůležitějších ukazatelů pro řízení. Obsah a formu zobrazení dat, zda tržby nebo zásoby, zda souhrnně nebo po provozovnách, zda v tabulce nebo grafu a za jaké období, si volí každý uživatel podle svých individuálních potřeb, zkušeností a zvyků. Nástěnka nabízí porovnání dat jak mezi jednotlivými provozovnami či provozovnami a celkem, tak i pomocí různých ukazatelů v čase. Obsah Nástěnky se průběžně aktualizuje bez vlivu na rychlost a spolehlivost systému Mediox 3000 v lékárně.

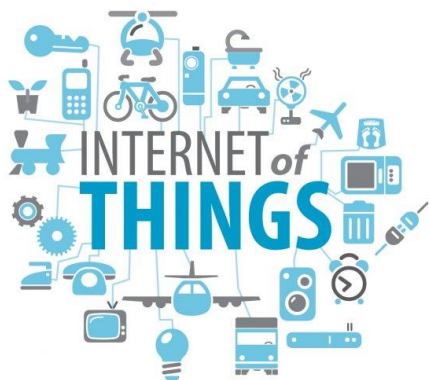


Aplikace WebManager je nepostradatelná pro centrální řízení a umožňuje z jednoho místa a v jednom okamžiku vidět a analyzovat aktuální data z více provozoven. Aplikace umožňuje pravidelné rozbory obchodního úspěchu podle jednotlivých provozoven nebo za celou skupinu lékáren. Současně je ale i vhodná pro okamžité získávání informací ad hoc při různých situacích.

Tento nástroj manažerského řízení úspěšně využijí majitelé a vedoucí pracovníci společnosti ke sledování hospodářských výsledků, stejně jako ekonomičtí manažeři, kteří zde získají potřebná data pro výkaznictví. Marketingovým pracovníkům poskytne podklady pro vyjednávání s dodavateli o akcích. Rozhodující pro všechny tyto uživatele je forma výstupu ve srozumitelné struktuře. Pro práci s tímto nástrojem je potřebné analytické myšlení – co chci vidět a co lze ze zobrazené skutečnosti odvodit. Pro pochopení zákonitostí a trendů není zapotřebí, aby uživatelé lékárenský systém Mediox 3000 znali a ovládali.

## INTERNET VĚCÍ

Pod tímto názvem jsme v únorovém *Okénku do Apatyky* psali o novém fenoménu, který se šíří rychlostí blesku a to nejen v komunitách informatiků a čtenářů sci-fi. Diskuzi tehdy rozvířilo prohlášení předsedy představenstva společnosti Google Erica Schmidta na ekonomickém fóru ve švýcarském Davosu, kde prohlásil, že se blíží doba, kdy internet bude všude kolem nás a kdy si jeho přítomnost nebudeme ani uvědomovat stejně jako si dnes neuvědomujeme existenci elektřiny.



Internet věcí (IoT) znamená vzájemné propojení věcí běžné denní potřeby, které se navzájem ovlivňují a poskytují si potřebná data.

Ve čtvrtek 22. října se v Praze sešla další konference na toto téma za účasti více než dvě stě padesáti odborníků především z oblasti informačních technologií a telekomunikací. Tuzemští i zahraniční přednášející se ve svých vystoupeních zaměřovali na další překotný vývoj v oboru, praktické ukázky reálných řešení, nové možnosti, které se nabízejí, i neustále rostoucí bezpečnostní rizika.



Naskýtá se otázka, zda je to stále jen téma pro teoretické vizionáře nebo už existuje či bude existovat praktické využití. Ale ono už v řadě případů existuje. Příkladem může být chytrá navigace, která se dokáže propojit s dalšími navigacemi a najít optimální trasu i v dopravní špičce. Nebo systémy, které rozpoznají, že se blížíte k domovu a automaticky zapnou topení. To už není science fiction. Stejně jako

přístroje sledující životní funkce nemocných a schopné přivolat pomoc včetně lokalizace místa, kde se pacient nachází. Vždyť i na této konferenci byli zástupci hned z několika českých nemocnic a zdravotnických zařízení.

Jedná se o různá dílčí řešení tak, jak je vývoj požadoval a různé společnosti postupně vyvinuly. Teď je nutné dohodnout standardy, platformy komunikace a bezpečnostní zásady. To vše je technický detail, který nebrání, aby už dnes nevznikala rozsáhlá propojení internetu věcí.

O rozvoji IoT svědčí i rostoucí počet zaručených zpráv agentury jedna paní povídala, jak IoT negativně zasáhlo do života jedince. Například když chladnička zapojená do IoT odmítla vydat další potraviny na doporučení propojené digitální osobní váhy, která hlásila nadváhu majitele! ☺

## ULOŽTE SI NOVÉ ČÍSLO HOT LINE!

Jak jsme podrobně informovali v minulém čísle *Okénka do Apatyky*, zprovoznila společnost Apatyka servis svoji hot line na novém telefonním čísle:



**222 744 012**

Po přechodnou dobu funguje vedle nového čísla hot line 222 744 012 i staré číslo. Uživatelé lékárenských systémů naší provenience si na nové telefonní číslo zvykají postupně. Po prvním měsíci provozu nové telefonní linky je předčasné dělat závěry a stanovovat závazný termín ukončení přechodné doby a vypnutí starého čísla.

Pracovníci většiny lékáren využívají hot line velice zřídka a ve svých telefonech, pokud vůbec, mají uložené telefonní číslo první pomoci z úvodního školení, když se systém v lékárně zaváděl. K novému číslu hot line se budeme proto pravidelně vracet a uživatele na změnu upozorňovat. Nejjednodušší způsob jak se ale v budoucnu vyhnout nefungujícímu číslu, je hned teď si to správné číslo uložit.

## VÁNOCE, VÁNOCE, ...

Až do poloviny listopadu trvá soutěž na novoroční přání Apatyka servis, o které jsme psali v zářijovém čísle *Okénka do Apatyky*. Neváhejte a pošlete nám svůj návrh textu výstižného novoročního přání naší společnosti pro rok 2016. Získáte šanci vyhrát pro svoji lékárnu v předvánočním čase billboardovou reklamu v ceně 70 000,- Kč. Více informací o soutěži najdete na našich stránkách [www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz).



## VIDĚT A BÝT VIDĚN

Společnost Apatyka servis se v polovině listopadu zúčastní už 19. kongresu nemocničních lékárníků. V letošním roce jsme hlavním partnerem informačního systému kongresu, který se uskuteční v prostorách brněnského Výstaviště.

**APATYKA SERVIS**  
Pharmacy Software  
a PHOENIX company

Nabízíme moderní interaktivní systém Mediox – ideální řešení pro nemocniční lékárny.

Víme, že spokojení zákazníci je základem úspěšné lékárny.

Splňujeme náročná požadavky veřejné i ústavní části nemocničních lékáren.

Lékařenský systém Mediox v nemocničních lékárnách České republiky

Obchodní zastoupení:  
Praha, Brno, Střelov, Opatowitz, Vysoké Mýto, Táborsko, Opatowitz

APATYKA SERVIS s.r.o.  
K Pátově 945/7 | 102 00 Praha 10 | tel. +420 296 808 300  
[www.apatykaservis.cz](http://www.apatykaservis.cz) | [obchod@apatykaservis.cz](mailto:obchod@apatykaservis.cz)

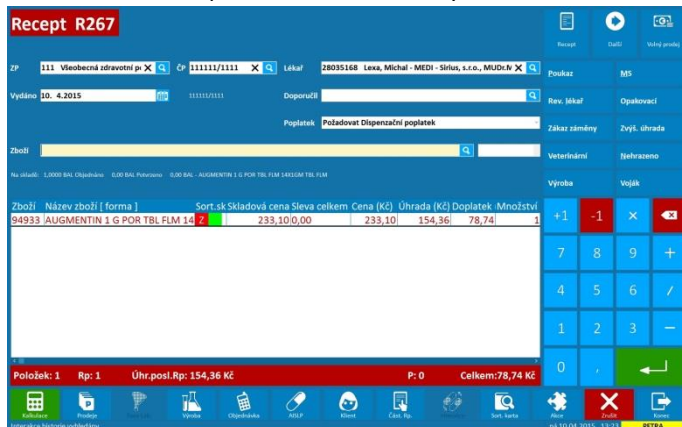
Společnost Apatyka servis, jejíž systém se používá ve čtyřech z deseti nemocničních lékáren, nemůže na akci takového významu chybět. Na kongresu bude prezentován nejnovější modul **CYTO žádanky**, který je součástí řešení elektronických žádanek. V rámci modulu je k dispozici databáze chemoterapeutických režimů, které vycházejí z tzv. „modré knihy“ České onkologické společnosti.

Těšíme se na vaši návštěvu!

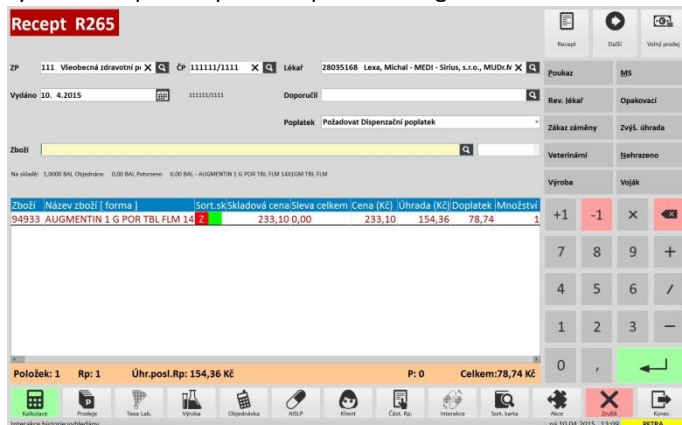


## KOLIK TŘEŠNÍ, TOLIK VIŠNÍ aneb JAKOU VERZI SYSTÉMU POUŽÍVÁME

Hláška Uko Ješity tlumočena Miloněm Čepelkou ve filmu *Jáchyme, hod' ho do stroje* v japonštině ve skutečnosti neexistuje. Ale zlidověla a stala se součástí našeho folklóru jako vyjádření rozmanitosti a bohatosti forem. Autoři moderního lékárenského systému Mediox se sice nenechali inspirovat čtyřicet let starou komedií, ale přesto vychází vstříc našim uživatelům a umožňují osobní nastavení maxima prvků v lékárenském systému.

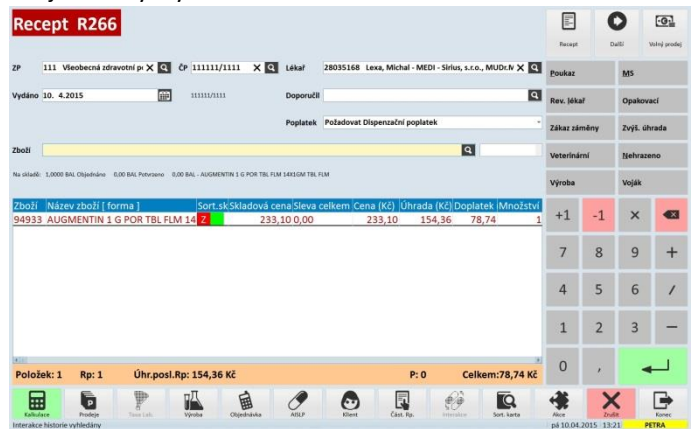


Vycházíme z jednoduché logiky, že každý z nás je jedinečný a každý máme jiné potřeby, jiný vkus a jiné schopnosti. Někdo potřebuje na monitoru velká písmena, někoho rozčilují, někdo požaduje nekонтastní barvy, jiný jim dává přednost. Původní obrazovka VÝDEJE lékárenského systému Mediox 3000 byla sytě modrá přesně podle doporučení ergonomů.



Na žádost uživatelů v lékárnách jsme doplnili obrazovky VÝDEJ o dva další barevné styly – šedý a světle modrý. Unavuje Vaše

oči modrá nebo šedá? V moderním lékárenském systému si můžete vybrat vzhled přesně podle svého vkusu!. Zvolte si svůj barevný styl!



I když na první pohled vypadají obrazovky barevně jinak, jedná se o stejný systém a dokonce i jeho stejnou verzi. Jenom uživatelské nastavení je jiné.

Moderní lékárenský systém Mediox 3000 je uživatelsky přívětivý. Víme, že pro některé uživatele není jednoduché zvykat si na nové ovládání a změněné ovládací prvky, i když jejich rozmístění navrhovali odborníci. Z tohoto důvodu lékárenský systém Mediox 3000 umožňuje pro takového uživatele zapnout vzhled celého systému, na který byl zvyklý v předcházejícím systému Mediox 2000 Novum. Ale i v tomto případě se jedná o moderní systém Mediox 3000. Pouze

obrazovky se „tváří“ jako ve starém systému, protože zvyk je přece jenom železná košile. Tento styl se dá kdykoliv přepnout do některé barevné kombinace nové obrazovky Mediox 3000. Záleží jen na jednotlivých uživateli v lékárně, kdy se pro změnu rozhodnou. Přepnutí do nového barevného stylu nemá nejmenší vliv na uložená data.

Společnost Apatyka servis používá při vývoji lékárenských systémů nejmodernější analytické a programátorské nástroje. A jak se tyto nástroje neustále vyvíjejí a objevují se nové, je potřebné čas od času celý systém komplexně přepracovat, aby si i nadále udržel rychlost, bezpečnost a odpovídal moderním trendům. Je neefektivní souběžně udržovat dva systémy – starý a nový vytvořený moderními nástroji. Už dva roky proto implementujeme u našich stávajících i nových zákazníků výhradně systém Mediox 3000, který nabízí možnost zapnout starý nebo nový vzhled.



## NEJLEPŠÍ PRACOVNÍCI MĚSÍCE

Nejlepším systémovým poradcem měsíce září 2015 se stal

**Drahomír Bukovský.**

**Gratulujeme!**

## TRADICE A ZKUŠENOST



Každoročně si touto dobou připomínáme založení společnosti Apatyka servis. Letos v listopadu je to už třiadvacet let. Každé výročí, i to nekulaté, je příležitostí k rekapitulaci a k hodnocení, co se povedlo a co se mohlo povést lépe. Společnost Apatyka servis se za tu dobu vypracovala mezi přední dodavatele informačních technologií a stala se synonymem moderního řešení a inovativních procesů. Podle počtu lékáren používajících informační systém její provenience je Apatyka servis na druhém místě. Ale pro hodnocení firmy je mnohem důležitější dynamika a možnosti dalšího rozvoje. Aktuální počet lékáren s daným systémem je konkrétní číslo.

Stejně jako například výše tržeb. Může nás těšit, že máme v jednom dni vyšší tržbu než konkurenční lékárna naproti nám. Ale pokud nezjistíme, proč ji máme vyšší, z jakého důvodu se tak stalo a zda tyto důvody budou trvat i v budoucnu, tak to

může být pouhá náhoda, která se už nemusí opakovat. Počet lékáren používajících náš systém má ale dlouhodobě rostoucí trend. A víme i proč.

Je to díky řešení, které má budoucnost, a díky kvalitě a jistotě poskytovaných služeb, které vycházejí z našich tradic a zkušeností. Jednoduchým nahlédnutím do obchodního rejstříku na portálu justice.cz lze snadno zjistit, že podle data zápisu jsme nejstarší společností ze všech velkých firem poskytujících informační technologie pro lékárny. Těch třiadvacet let práce výhradně pro lékárny, kdy jsme se nevěnovali jiným aktivitám, jak lze v obchodním rejstříku také ověřit, je vidět. Jak na úspěchu naší společnosti, tak i na úspěchu lékáren, které jsou našimi partnery. Právě historie oboustranně výhodné spolupráce je vedle našich dlouholetých a bohatých zkušeností důvodem, proč při svém narozeninovém hodnocení hledíme do budoucna i nadále optimisticky. ■



POMŮCKY: LAR. SIA	HLUBOKÁ ROKLE	ŽENSKÉ JMÉNO	POVZDECH	VOLTOHM- METR (ZKRATKA)	VES U DOMAŽLIC	MILIONY MILIONŮ	OBKLADEK (ŘIDČ.)	NÁZEV HLÁSKY K		SYMETRÁLA	JMÉNO NAROZ- NÉHO	VOJENSKÝ	ÚČASTNÍCI SOUDNÍHO PROCESU	NĚMECKÝ MLUVNIC- KÝ ČLEN	PÍSMENO ŘECKÉ ABECEDY
PRAVÁ STRANA LODI									ŘEMEN						
HÁMOTNÁ									2. DÍL TAJENKY PRUDCE SE ZAKŘIVIT						
OBČANSKÉ FÓRUM (ZKRATKA)			ŠKODLIVÍ MOTÝLCI VLÁDNOUT					ZASTÍNĚNÍ MĚSÍC JUPITERA							
POTOM				ZNAČKA LIMONÁD OBALITI VÁLENÍM					OCHOTNĚ ŽADATEL O OCHRANNÝ POBYT					PŮVODNÍ OBYVATELÉ AMERIKY	VYNALÉZT
LETADLO (ZASTAR.)					PODNIK V NÝRSKU EVROPANĚ (SLOVEN.)						604 (ŘÍMSKY) EL. TEME- LÍN (ZKR.)				
3. DÍL TAJENKY															
ODĚVY SOUDCŮ							OČIŠTĚNÍ VODOU KOŽNÍ CHOROBA						INIC. ZPĚV. NEKONEČ- NÉHO ZAÚPĚNÍ		
	GIBBON BĚLORUKÝ	DOMÁCKY OLGA NĚMECKY „DĚDEČEK“					OPOJENĚ DÍRA NA PUNČOSE					KÓD LETIŠ- TĚ XIAN BYV. ZKR. SLOVENSKA			
ANGLICKY „LÁSKA“					INDIÁNSKÝ MEX. KMEN ZNAČKA YTERBIA						BUDOVA PRO KONĚ CELNÍ KÓD ESTONSKA				
1. DÍL TAJENKY								PŘENESENÍ SMĚREM DOLŮ							
STARŠÍ MUŽSKÉ JMÉNO								STŘEŠNÍ KRYTINA							

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 *Okénka do Apatyky*: „Apatyka servis první volba pro lékárnu“.

Všem úspěšným řešitelům gratulujeme!

## INTERNETOVÝ MARKETING

Moderní pojem z marketingové terminologie vypadá na první pohled složitě a v odborné literatuře, zahraniční i české, pro něj existuje několik složitých a různě přesných definicí. S použitím selského rozumu lze ale jednoduše říct, že se jedná o marketing v prostředí internetu. ☺

Pro lepší pochopení si připomeňme, co je to marketing - je to proces zaměřený na uspokojování potřeb a přání našeho klienta. K tomu je zapotřebí nejdříve tyto potřeby zjistit a následně mu nabídnout přesně to, co si přeje. Jednoduchá teoretická definice má samozřejmě v praxi mnohem barvitější realizaci.

K zjišťování přání zákazníka existuje celá řada nástrojů, metod a technik marketingového výzkumu. Některé z nich se nám mohou zdát zbytečně složitě a komplikované. Vždyť se stačí zákazníka zeptat, co si přeje a vyhovět mu. Ale zákazník většinou neví, co přesně chce, případně to nedokáže popsat. V nejhorším případě chce něco, o čem se mylně domnívá, že to jeho potřeby uspokojí. Příkladem může být požadavek zákazníka na černou reflexní vestu do auta, protože si myslí, že mu černá sluší. Je nutné nejdříve zákazníkovi vysvětlit, že potřeba reflexní

vesty se neslučuje s černou barvou. ☺ Takže kromě vlastního výzkumu potřeb spočívá marketing i v upozorňování na věci a souvislosti, které zákazník nezná nebo si neuvědomí. Koneckonců on obvykle není odborník a očekává od nás, že mu poradíme. To je vlastní smysl marketingu. A člověk ho realizuje být nevědomky od prvních počátků směnného obchodu.

Prostředí internetu se svými možnostmi jen dalo marketingu nový náboj a přineslo moderní řešení využívající elektronickou komunikaci. Jak jsme mohli ještě před pár lety zjistit spokojenost zákazníka s naším výrobkem, s našimi službami? Zeptat se ho při odchodu nebo požádat o vyplnění papírového anketního lístku. Bylo to pomalé a odpovědi buď bylo málo a výsledky byly neprůkazné, nebo jich bylo hodně a pak bylo jejich smysluplné zpracování drahé. V každém případě byly výsledky k dispozici příliš pozdě na to, abychom mohli něco změnit ke spokojenosti zákazníků.

Nejrychlejší a nejlacinější bylo vycházet z názorů těch, kteří zboží či služby přímo prodávali. Jestli si myslí, že zákazník byl spokojen, a pokud ne, proč. Výsledky byly sice hrubě zkráceny subjektivním názorem prodávajícího, ale často to byl jediný způsob, jak se něco

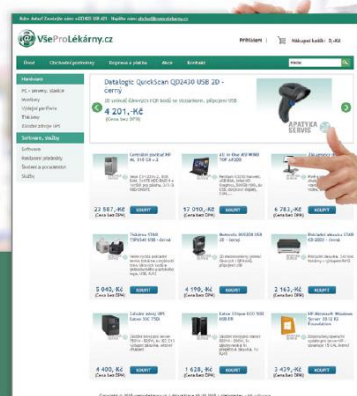
o zákazníkovi, jeho potřebách a pocitech dozvědět. Osobní komunikace byla také vedle neadresné inzerce mnohdy jedinou možností, jak zákazník seznámit s aktuální nabídkou.

Naproti tomu internetový marketing nabízí řadu nástrojů, kdy lze komunikovat se zákazníky v reálném čase. Internetový marketing je proto často nazýván tak on-line marketing a k jeho nejběžnějším nástrojům patří internetová reklama, vlastní webové stránky a podpora prodeje na internetu.

Rychlá elektronická komunikace a množství informací dostupných na internetu neovlivňuje jen nabídku. Díky rostoucí počítačové gramotnosti se většina zákazníků lépe orientuje a tak se zkvalitňuje i poptávka. Klienti si dokážou dohledat různé relevantní informace a především si porovnat a to nejen cenové nabídky od jednotlivých dodavatelů.

Má internetový marketing své místo v lékárně? Není zbytečnost být na webu, když ani nechceme provozovat internetovou lékárnu? Na tyto otázky asi nejlépe odpoví neustále rostoucí počet lékáren, které provozují své vlastní internetové stránky, mají vlastní skupinu přátel na facebooku nebo šíří informace o sobě prostřednictvím chytrých telefonů.

 VšeProLékárny.cz



**Nový e-shop pro lékárny**  
s nízkými zaváděcími cenami!

*Navštivte nový e-shop pro lékárny!*

*Porovnejte si ceny stávajícího dodavatele  
a čeká Vás příjemné překvapení!*

*Máte dotaz?*

*Můžete nám zavolat na tel.*

**603 558 423**

*nebo napsat na email*

**[obchod@vseprolekarny.cz](mailto:obchod@vseprolekarny.cz)**