



# 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

## PLOČ?

Nevinná otázka „proč?“, kterou většina z nás vytáčela své rodiče a nás zase naše děti v předškolním věku ještě dříve, než jsme uměli pořádně vyslovovat všechny hlásky, je stejně stará jako lidstvo samo. Proč je nebe modré a proč je tráva zelená? A proč se husa neolizuje, když má jazyk?



Proč pořádát semináře a nutit účastníky „ztratit“ odpoledne sezením někde na jakémś školení? Americký spisovatel fantasy literatury David Eddings prohlásil, že den, kdy se něčemu naučíš, už není promarněn. Jistě, učit se můžeme i samostudiem. Většina společností se při seznamování uživatelů s novinkami svých programů skutečně omezuje jen na tištěné materiály. I společnost Apatyka servis vydává s každou aktualizací svoje Novinky. Při rozsahu a počtu nutných nových verzí programů je to standardní komunikační nástroj, kterým lze uživatele seznamovat se všemi změnami. Ale nespokojíme se jenom s touto formou jednostranné komunikace. Záleží nám na spokojenosti našich klientů, uživatelů moderního lékárenského systému Mediox, a proto čas od času připravujeme společná setkání, kde seznamujeme s novinkami a současně i s méně často používanými funkcemi.



Ve čtvrtek 24. července uspořádala společnost Apatyka servis v Olomouci další seminář v průběhu dvou měsíců. Jeho náplní bylo opět přiblížit přítomným zajímavé a ne často používané funkce jako je například zpracování nabídek či plánovač úloh.

Přednášející Jiří Šmejkal, projektový manager Apatyky servis s dlouholetou praxí, dále seznámil přítomné s třiceti pěti vybranými novinkami zavedenými během posledního roku a s výhodami systému Mediox 3000 oproti předchozím verzím. Na závěr nechyběl přehled nejdůležitějších připravovaných úprav, ať už z důvodů změny legislativy nebo na vyžádání uživatelů. Akceptovatelné náměty na úpravy ostatně vznikaly i během



*„Smyslem studia není to, aby byl člověk chytřejší, ale aby měl větší požitek ze života.“*

*anonym*

samotného semináře.

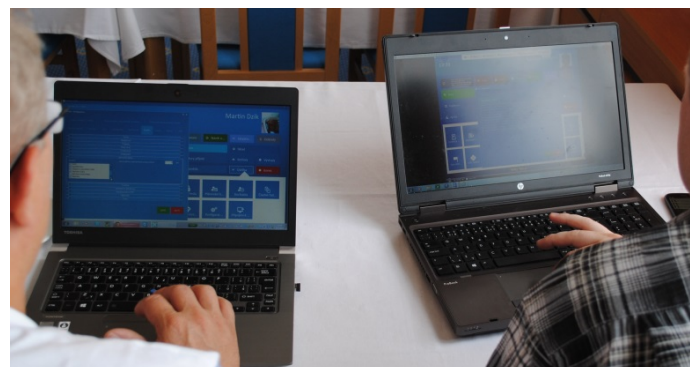
Bezprostřední podněty a návrhy z řad účastníků, uživatelů systému Mediox, jsou dalším přínosem obdobných akcí. Takovou zpětnou vazbu žádnou písemnou korespondencí nenahradíš.

Jirka Šmejkal v úvodu svého vystoupení vysvětloval, proč (povšimněte si - další otázka „proč?“) dochází ke změnám ve vzhledu jednotlivých obrazovek, ovládacích prvků i ke změnám velikosti a fontů používaných písem.



Na „vině“ je vývoj techniky. Když se před více než patnácti lety objevil první Mediox v prostředí Windows, používaly se většinou pouze malé monitory. Od té doby se velké obrazovky, v mnoha případech dotykové, staly cenově lehce dostupné a v lékárnách jsou naprostým standardem.

Přestože se druhý seminář uskutečnil v polovině letních prázdnin, zúčastnilo se jej na třicet lékárníků z Moravy a východních Čech. Semináře byly určeny pro klienty společnosti Apatyka servis a jako takové byly bezplatné. Jejich realizace je důkazem toho, jakou důležitost klade společnost Apatyka servis na oboustranně výhodnou spolupráci. Už nyní připravujeme cyklus seminářů, které chceme uskutečnit na podzim a jejichž tématem kromě realizovaných novinek budou i chystané legislativní změny v roce 2015. Sledujte naše webové stránky a *Okénko do Apatyky*, kde přineseme podrobnosti.





## Jan Cihlář

Jan Cihlář pracuje ve společnosti Apatyka servis jako systémový poradce druhým rokem.

**H**onza je křtěný pražským Botičem a Praze 10 zůstal věren dodnes. Měl štěstí, že ho v jeho technických sklonech rodina podporovala už odmala a první počítač dostal od svého táty již na základní škole. V době, kdy spolužáci ve třídě hráli hry na tehdy módních a obdivovaných herních konzolách, Honza si na počítači Didaktik M zkoušel malovat kružnice a pokoušel se na něm skládat i své první krátké hudební tracky.

Postupem času přešel ke skutečným osobním počítačům a začal objevovat další široké možnosti jejich využití. Spolu s neustálým rozvojem používaných aplikací a jejich rostoucím počtem rostly i nároky na výkon počítače. Není ale možné s každou novou hrou či novou verzí programu kupovat i nové technické vybavení. A tak se Honza musel naučit sám počítače opravovat i porůznu vylepšovat, aby měl k dispozici vždy schopný hardware vyhovující neustále se zvyšujícím požadavkům nových aplikací.

Záliba v informačních technologiích a počítačích se projevila i při Honzově výběru střední školy. Na Střední škole obchodně technické mohl své znalosti z tohoto oboru plně využít a dále rozšiřovat na teoretické i praktické úrovni. Navzdory své zálibě v technických oborech, které holdoval od malička, se z něho nestal suchopárný „ajták“ věčně zalezlý pod stolem s počítačem a komunikující nesrozumitelným slangem. Během středoškolského studia se věnoval i sportu, turistice, hudbě ... O prázdninách po absolvování střední školy cestoval po evropských hudebních festivalech.

Po skončení základní vojenské služby, kterou strávil jako opravář letecké techniky v Kbelích, nastoupil do firmy Telecom, dnešního O2. Kromě aplikování teoretických znalostí získaných ve škole naučila Honzu dvouletá práce v oddělení technické podpory klientů i jednání s lidmi. Další pracovní zkušenosti získal u společnosti OptiCom kde se podílel



*„Štěstí spočívá ve svobodě a svoboda v odvaze.“*

*Periklés, starověký řecký státník a politik.*

obchodní činnosti spojené s návrhem technické realizace pro velké korporace. Stále ho však více přitahovala technická část věci, než sezení v kanceláři. Dalších šest let proto strávil u firmy UPC na oddělení technické podpory internetových služeb, techniků a firemních klientů. A pak už následovala práce systémového poradce u společnosti Apatyka servis, kterou mu doporučil kamarád, jenž s ním společně jezdí na kole a šplhá po umělých lezeckých stěnách.

Honza se věnuje i dalším technickým sportům jako snowboarding, jízda na lyžích, horská turistika, poznávání zajímavých míst v kombinaci s geocachingem. Zajímá se také o historii, zejména o letectví, ke kterému má blízko už od dětství, kdy postavil svůj první model letadla. Z lásky kaviatice se stal nadšeným leteckým spotterem – fotografem, který čeká v blízkosti letiště a fotografuje letadla při nejrůznějších příležitostech. Ostatní fotografování je Honzovou další velkou zálibou. Působil i jako fotograf skupiny historického šermu, a donedávna byl jejím aktivním členem. Také vystupoval s vlastní fireshow.



A když po práci zbude chvíle volna a není právě s fotoaparátom na letišti či zrovna neprovozuje jinou venkovní aktivitu, rád otevře dobrou knížku nebo si poslechne hudbu.



*„Ze všech dosavadních zaměstnání jsem se v Apatyce servis nejvíc naučil. A to i přesto, že jsem tu relativně krátkou dobu. Na práci ve firmě Apatyka servis se mi líbí její rozmanitost a možnost učit se novým věcem, člověk je stále v pohybu a poznává nové specifické věci a učí se nová řešení.“*

## STARÁTE SE O SVŮJ HARDWARE?

Letní měsíce jsou i pro mnohé lékárny obdobím relativního klidu, který tráví většina z nás odpočinkem a relaxací.

Proč v této době nedopřát stejné renovaci a nabrání nových sil i různému technickému zařízení v lékárně? Vždyť si zaslouží osvěžení stejně jako my.

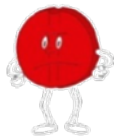
Většina krytů hardwarových komponent má větrací otvory, které sice umožňují odvádění vznikajícího tepla, ale současně dovolují jemným prachovým částicím usazovat se uvnitř zařízení. Tento prach a drobné nečistoty neodstraníme pouhým vysáním přes otvory, kterými se dostaly dovnitř, a to díky statické elektřině. Jednou za rok je potřeba zásah specialisty, jím provedená odborná demontáž a montáž krytu a vyčištění zařízení. A to i v tom nejsterilizovanějším prostředí, jaké si dokážeme představit.

Spolu s vyčištěním provede odborník i preventivní prohlídku a upozorní, pokud opotřebené zařízení je natolik vážné, že způsobuje jeho přehřívání, snižuje výkon a zvyšuje spotřebu energie.

Pravidelnou údržbou prodloužíte životnost počítačů, záložních zdrojů, tiskáren a další výpočetní techniky. Pracovníci hardwarového oddělení společnosti Apatyka servis provádí profylaktickou údržbu veškeré výpočetní techniky přímo v provozovně zákazníka a minimalizují tak čas, po který je čistěné zařízení mimo provoz.

Preventivní prohlídky spojené s drobnou údržbou jsou vlastně obdobou pojištění. Při pravidelné každoroční údržbě máme jistotu minimálního nákladu, a odměnou je nám klid na práci bez obav z výpadku. Pokud prohlídky neděláme, je tu stále rostoucí riziko, že něco přestane

nečekaně fungovat v tu nejméně vhodnou dobu a oprava či dokonce výměna bude mnohem nákladnější než pravidelné prohlídky za celou dobu, kdy se nic nestalo. Je toto šetření na správném místě?



Pravidelné každoroční prohlídky snižují nejen riziko výpadku, ale i náročnost údržby. Je to stejné jako při úklidu jakékoliv místnosti či kontrole čehokoliv jiného. Jestliže neuklízíme v bytě například pět let, pak to těžko zvládneme za deset minut. Jestliže ignorujeme na autě intervaly pravidelných servisních prohlídek, nestačíme se divit, kolik závad se objeví, až jednou konečně servis navštívíme či automobil někde v noci vypoví službu.

Společnost Apatyka servis z tohoto důvodu poskytuje stálým zákazníkům, kteří pravidelně každý rok využívají její služby v oblasti profylaxe, padesáti procentní slevu na služby spojené s preventivní prohlídkou.

Více informací o cenách a rozsahu poskytované údržby hardwaru najdete na našich [webových stránkách zde](#).

## E-SHOP V LÉKÁRNĚ

Podle údajů SÚKLu existuje v České republice 189 lékáren s povoleným internetovým prodejem. I když ne všechny lékárny s tímto povolením skutečně provozují e-shop, jedná se o sedm procent počtu všech lékáren. Je to hodně nebo málo?

Podle odhadů, protože neexistují přesné a důvěryhodné statistiky, je podíl volně prodejných léků a potravinových doplňků na prodeji lékáren prostřednictvím internetu rovněž sedm procent. Při objemu jen volného prodeje léčiv za rok 2013 ve výši 7 623 790 tis. Kč (dle informací ÚZIS) se jedná o částku půl miliardy, kterou si mezi sebe rozdělilo právě oněch 189 lékáren. To je více než dva a půl miliónu korun ročně na jeden lékárenský e-shop, které nenajdete na ulici. A to nejsou zahrnuty tržby potravinových doplňků a dalšího zboží realizovaného přes lékárenské e-shopy.



Samozřejmě je to průměr. Některý provozovatel lékárenského e-shopu realizuje větší tržby, některý menší.

Je potěšující vědět, že podle údajů, které nám poskytují naši zákazníci, patří e-shopy od společnosti Apatyka servis k těm nadprůměrným.

## MOBILNÍ APLIKACE

Počet uživatelů mobilní aplikace Fyto Test dosáhl čísla 650, což je nárůst 150 nových uživatelů za poslední tři měsíce. Fyto Test je jednoduchá aplikace na mobilních telefonech, která svým uživatelům přináší zábavu i poučení. Uživatel si její pomocí testuje své znalosti léčivých bylin a současně má kdykoliv k dispozici informace o své lékárně jako je například otvírací doba, telefonní a mailové spojení. Více informací jsme přinesli v letošním březnovém



*Okénka do Apatyky.*

Na světě je každý den aktivováno milión nových smartphonů. Za šest let, kdy Apple otevřel obchod s aplikacemi, bylo z tohoto a z konkurenčního Google Play staženo přes sto miliard mobilních aplikací. Ani Česká republika nezůstává pozadu. Stažení těch nejlepších obecných aplikací jako jsou mapy, předpovědi počasí nebo jízdní řády se i u nás počítají na desetitisíce.

Společnost Apatyka servis po půlročních zkušenostech s mobilní aplikací Fyto Test připravuje další aplikaci. Více v zářijovém čísle *Okénka do Apatyky*.

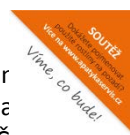
## FYTO EXPERT

Už jen do konce července můžete zasílat seznam rostlin které jste poznali na pozadí na inzerátu v červnovém čísle časopisu českých lékárníků vyšlé 25. června.

Seznam zašlete na adresu:

[anketa@apatykaservis.cz](mailto:anketa@apatykaservis.cz)

a každý respondent, který určí správně minimálně pět zobrazených rostlin, obdrží od společnosti Apatyka servis zdarma tříměsíční instalaci programu Fyto Expert zdarma s možností dalšího prodloužení.



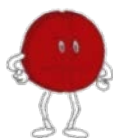
## WINDOWS XP POSEDMÉ

... a snad letos naposled. ☺

V každém letošním čísle *Okénka do Apatyky* přinášíme informaci o končící podpoře systému Windows XP ze strany společnosti Microsoft. Je to logické. Jsme společnost dodávající informační technologie a konec systému, který měl řadu let dominantní postavení, je pro nás a pro většinu uživatelů počítačů významným mezníkem.

Podle dostupných informací, tento nepodporovaný systém ještě používá několik desítek uživatelů s lékárenským systémem od naší společnosti. Jejich počet ale každ měsíčně klesá. U lékáren provozujících systém od některé konkurenční firmy je podle našich dlouhodobých průzkumů podíl operačního systému Windows XP vyšší, ale i zde postupně klesá. Rozdílný vývoj souvisí především s tím, že konkurenční společnosti dlouho nabízely lékárenské systémy pouze v prostředí DOS, které se starým operačním systémem Windows XP běžely víceméně bez problémů. Jejich uživatelé nejenže nebyli nuceni modernizovat svá zařízení, ale naopak byli od tohoto kroku zrazováni, protože by jejich programy z prostředí DOS nefungovaly. Jejich dodavatel lékárenského systému tehdy neměl připravené jiné moderní řešení.

Vše se začalo měnit v posledních několika letech, kdy největší tvůrci lékárenských systémů po Apatyce servis konečně nabídli svým uživatelům programy schopné pracovat s aktuálně podporovanými operačními systémy Windows 7 a Windows 8.



Je paradoxem, že ve stejné době, kdy jeden z tvůrců lékárenského systému oznámí s definitivní platností ukončení podpory svého systému pro DOS, oznámila společnost Microsoft ukončení hlavní podpory operačního systému Windows 7.

Společnost Microsoft má do detailů rozpracovaný životní cyklus podpory svých jednotlivých produktů. Každý tvůrce softwaru, ale i každý uživatel, si může na webových stránkách společnosti najít zásady této podpory včetně termínů, kdy jednotlivé fáze končí. Pro operační systémy poskytuje Microsoft obvykle 5 let všeobecné odborné pomoci a 5 let prodloužené odborné pomoci. A právě první fáze všeobecné odborné pomoci, takzvaná hlavní nebo mainstreamová podpora, končí pro Windows 7 už 13. ledna 2015. Ano, tento operační systém, na který mnozí ještě nestačili ani přejít, je k dispozici už pět let a podle plánovaného cyklu je v polovině své životnosti. Už je dokonce stanoveno datum (14.1.2020), kdy i tento systém skončí stejně jako letos Windows XP.

Možná to někomu připadá jako nekonečně vzdálená doba, ale je to stejně dlouhá doba, za kterou vystuduje letošní maturant lékařskou fakultu. Deset let podpory se z hlediska uživatele může zdát jako skutečně málo a jen jako „marketingový“ trik ze strany Microsoftu, který má donutit uživatele k novým investicím. Ale deset let z hlediska technického a technologického vývoje je velmi dlouhá doba. Zkuste jen ve svém okolí najít jakékoliv technické zařízení deset let staré a porovnat ho se současnou nabídkou.

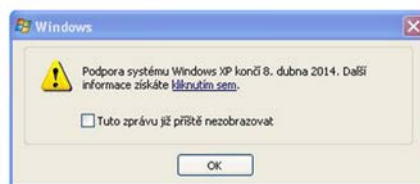
I distribuce operačního systému Windows 8 to má „spočítané“.

*Víme, co bude!*

Jeho prodej bude ukončen 31. října 2014. Nadále se bude do obchodní sítě dodávat jen Windows 8.1 a vyšší. Podpora samotných Windows 8 skončí tři roky po Windows 7.

Z pohledu životního cyklu je systém Windows XP rekordman. Díky své obchodní i technické úspěšnosti „přetáhl“ obvyklý životní cyklus produktů společnosti Microsoft o více než dva roky. Negativní stránkou vysoké oblíbenosti starého systému je pomalý přechod na nové, aktuálně podporované systémy.

Společnost Microsoft proto byla nucena přistoupit k široké vysvětlující informační kampani o ukončení podpory systému Windows XP. Prostřednictvím služby Windows Update rozeslala do dostupných počítačů se systémem Windows XP rozevírací dialogové okno s upozorněním na dubnové datum ukončení podpory:



Zpráva bude službou Windows Update odesílána osmého dne každého měsíce, dokud uživatel systém nepřeinstaluje na podporovanou verzi. Je to na uživatele trochu drsný nátlak. Na druhé straně s rostoucím počtem uživatelů počítačů nelze kalkulovat, že všichni jsou odborníci a pozorně sledují vývoj informačních technologií. Informatika zlidověla a výpočetní techniku dnes používají lidé, kteří jsou skutečně uživateli. Ví, k čemu a jak techniku použít, ale neví, jak uvnitř funguje. Stejně jako používáme elektřinu, aniž bychom znali do detailu fungování elektrárny. Nebo jako používáme telefon, aniž bychom věděli, jak a proč technicky funguje. A je to v pořádku. Na tyto znalosti jsou technici - odborníci. Ti zase poslouchají odborníky – doktory a farmaceuty při péči o své zdraví.

V obou případech je důležité, aby odborníci skutečně poradili a nehleděli jen na svoje pohodlí a peněženku.







## NEJLEPŠÍ PRACOVNÍCI MĚSÍCE

Nejlepším systémovým poradcem měsíce června 2014 se stal

**Tomáš Jelen.**

**Gratulujeme!**

	OBCHODNÍ SPOLEČNOST (HOVOR.)	1. DÍL TAJENKY	ITALSKÝ RENESANČNÍ MALÍŘ	USTALENÉ SPOJENÍ SLOV	ZÁVIT (ZASTAR.)	VYSOKÁ AMERICKÁ PALMA	CITOSLOVCE OPOVRŽENÍ	VELKOKAPACITNÍ DOPRAVNÍ LETADLO		ŠIROKÝ VCHOD	SLOVENSKY „POMOC“ (HOVOR.)	SPOJKA	INICIÁLY VÝTVARNÍKA ČERNEHO	2. DÍL TAJENKY	ITALSKÝ MODNÍ NAVRĚAŘ
ČINORODOST									TĚLOCVÍČNÉ NAŘADÍ						
JÍT PRYČ (EXPRES.)									AMERICKÝ FARMÁŘ SLOVENSKY „ŽERT“						
ZAHRANIČÍ							ŘEHTATI OKRASNÁ KVĚTINA						INICIÁLY HERČKY MEDVEČKÉ SLAST		
DOSTOJEVSKÉHO ROMÁN						ROŽNOVSKÝ PODNIK ZNAČKA ITAL. AUT						SPZ BENEŠOVA RAŠELNÍŠTĚ			
NA ONO MÍSTO					BRITSKÉ PLATIDLO ZNAČKA ŠPAN. AUT						JÍLOVITÁ HORNINA SOUDNÍ ŘÍZENÍ				
SLOVENSKY „VEN“				VOJENSKÝ POZDRAV KŘÍDLO BUDOVOVY						DRUH OBRATLOVCŮ DROLY					
VYJÁDRĚNÍ POMĚRU			SÍŤOVÁ HRA POSILA						NÁKLADNÁ ŽOKY						JMÉNO REŽISERA KLOSE
ZBOŽNÉ UCTIVÁNÍ								PONĚVADŽ JMÉNO GORBAČOV. MANŽELKY							
	PŘEDSTAVENÍ KLAŠTERŮ KAČENKA						VÝTVARNÍ UMĚLCI ŠVANDY (EXPRES.)						49 (ŘÍMSKY) SVÍRAJÍCÍ ÚHEL 90°		
ZVUK VYDÁVANÝ SLEPICÍ					LHOSTEJNOST OBYVATELÉ SVĚTADILU							ZN. MOTO-CYKLŮ ZPEVNĚNÝ TIL			
SRDEČNÍ TEPNA						3. DÍL TAJENKY HLUPÁČI (HOVOR.)				KANÁL ŠLE					
PRKENNÉ STROPY (NÁŘEČ.)				LISTINA (ZDROB.) SANĚ							PŮV. OBYV. BALKÁNU ZNAČKA BICYKLU				
PŘEDLOZKA			ANGLICKÁ PRINCEZNA DAREBA (NÁŘEČ.)						DRAVÝ SAVEC MODEL FIATU						AKUTNÍ RESPIRAČNÍ SYNDROM
LYŽAŘSKÉ VĚTROVKY								VYKLÁDACÍ KARETNÍ HRA RTY							
	INDIÁNSKÝ KMEN FR. BAKTERIOLOG						BOD NACISTICKÁ TAJNÁ POLICIE						ZNAČKA ABAMPÉRU SVAŘOVACÍ PŘÍSTROJ		
ŽABÍ ZÁRODKY						GYNEKOLOGIE (HOVOR.) SLADIDLO						NAŠE ARMÁDA (ZK.) SOUŘADICÍ SPOJKA			
ZNAČKA JAPONSKÉ ELEKTRONIKY					KOMUNIKACE RADIOLOKÁTOR						SYFILIS ZÁPASNICKÝ CHVAT				
LESNÍ ZVÍŘE (KNIŽNĚ)				SVĚTOVÁ VELMOC UKAZOVACÍ ZÁJMENO						JMÉNO NÁROŽNĚHO SLANÁ MINERÁLKA					SLOVENSKY „JINI“
SLOVENSKY „TA“			RYTMICKÉ CELKY MODELÁŘ. SOUPRAVA						BULHARSKÉ POHOŘÍ NÁDECH						
ODDÍL LETADEL								VÝSADKÁŘ (SLANG.) ŘÍDICÍ SYSTÉM (ZK.)							
JEDNOTA						ROZDĚLENÍ PAŽENÍM									
ŘEČNÍK						ZPŘÁJEMNĚNÍ									POMŮCKY: ILYR. KTM, RODOPI, SARS, TLA

Tajenku křížovky zašlete na [Okenko@apatkyaservis.cz](mailto:Okenko@apatkyaservis.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 *Okénka do Apatky*: „OMALOVÁNKY ŠKOLÁCI NEJEN NA PRÁZDNINÁCH“

Všem úspěšným řešitelům gratulujeme!

## IMAGE

Image [imidž] je pojem z angličtiny a přestože se začal používat nejdříve v marketingu, dnes nachází uplatnění v nejrůznějších lidských činnostech.

Snad nejvýstižnější definici image zveřejnil Frank Markus Barwasser, současný německý novinář, spisovatel a kabaretiér, který image definoval jako to, co člověk potřebuje, aby si druzí mysleli, že je tím, čím by rád byl.

Je to odborný termín pro afektivní a celkovou představu osoby, značky nebo výrobku ve veřejnosti, často záměrně pěstovaný s cílem být úspěšný. Mělo by cílevědomé a promyšlené budování image patřit k činnostem lékární? Asi nás zarazí slovní spojení „afektivní představa“, kde afekt máme spojený s krátkodobým porušením duševní rovnováhy, prudkým pohnutím myslí projevující se prchlivostí. I slovo image získalo časem synonymum falešného pozlátka, kterým se snaží tvůrce image zakrýt nějakou nepříznivou skutečnost.

Lékařenský trh neustále roste. Kolik jen vzniklo nových lékáren ve Vašem okolí? S tím souvisí i zostřující se boj o zákazníka lékární. Jak se vlastně pacient rozhoduje? Na základě jakých pohnutek?

Každý jsme samozřejmě jiný a máme jiné priority. Ale statisticky lze vysledovat

určité vzorce chování v určitých situacích. Odcházíme-li od doktora s receptem v ruce, upřednostňujeme jiná řešení, než když si v klidu domova vybíráme volně prodejné přípravky či doplňky stravy v internetové lékárně.

V každém případě ale, ať už chceme nebo nechceme, vědomě či bezděky, v našem rozhodnutí hrají určitou roli, tu menší, tu větší, naše emoce a momentální nálada. A úplně stejné je to i u pacienta, našeho potencionálního zákazníka. A má-li na vybranou ze dvou lékáren, z nichž jednu emocionálně vnímá lépe, má o ní lepší představu, kterou si asi vybere navštívit? A proto je ve stupňující se konkurenci image tolik důležitá. Je přitom jedno, zda budeme používat zprofanovaný výraz „image“, nebo budeme vytváření pozitivního obrazu naší společnosti v hlavách zákazníků nazývat jinými jmény. Záleží jenom na nás, jakou představu si o nás okolí vytvoří.

Při vytváření správného image si především uvědomme, že budování dobré pověsti trvá roky, ale zkazit se dá jedním neuváženým krokem.

Jak image vzniká? Image se utváří kombinací dvou velkých skupin informací, které se dostávají k našemu zákazníkovi, byť potencionálnímu. První skupinu tvoří informace, které sami o sobě zveřejňujeme. Zde je největší rizi-

ko, že se necháme unést a naše pouhé přání a představy, jak by naše produkty měly fungovat, povýšíme na realitu.

Druhou skupinu informací, jež se podílí na tvorbě image je, jak se skutečně chováme a jak naše vystupování vnímá zákazník. Zdrojem těchto informací přitom nemusí být jen vlastní zkušenost zákazníka, ale také přenesené informace jeho známých, přátel a agentur „jedna paní povídala“. V neposlední řadě názor zákazníka formují i sdělovací prostředky obsahem a stylem, jakým se o nás a našich činnostech vyjadřují.

Z obou uvedených velkých skupin informací si zákazník vytváří svoji vlastní představu. Pokud se informace z těchto skupin diametrálně liší, pokud o sobě tvrdíme něco, co je v naprostém rozporu s vnímáním našich zákazníků, získáme lehce image podvodníka a lháře. A ani do budoucna nám nikdo neuvěří, že tentokrát mluvíme pravdu.



Budování dobrého image je vždy dlouhodobá záležitost a v každém případě za ní stojí úspěšný produkt, výrobek či služba s odpovídající kvalitou. Zákazníka nepřesvědčíte jen řečmi a líbivým letákem, chce také hmatatelné důkazy. Konfrontuje Vaše prohlášení s Vaším vystupováním a chováním. Těžko někoho přesvědčí nabídka novinek v provozovně se starým vybavením. ■

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

Víme, co bude!

## Má smysl podcenit riziko?

Víte o rizicích používání operačního systému Windows XP na vašich počítačích?

? Proč

Nechcete riskovat ohrožení chodu Vaší lékární počítačovými viry na nechráněném operačním systému Vašich počítačů?

Upozornila Vás banka, že nebude podporovat internetovou platbu faktur, pokud používáte Windows XP?

Obáváte se hackerského útoku na data Vaší lékární příp. jejich „vykradení“?

! Jak řešit

Řešením tohoto problému, je výměna starého operačního systému Windows XP za moderní verzi Windows, která je společností Microsoft podporována a která eliminuje bezpečnostní rizika.

**Anketa na internetu**

[www.apatykaservis.cz/anketa](http://www.apatykaservis.cz/anketa)  
do 15. srpna 2014

Podělte se o své zkušenosti!  
Odměna pro každého účastníka.

## Anketa o počítačích a programech v lékárně

*Společnost Apatyka servis věnuje pravidelně velké úsilí průzkumům trhu. Vaše odpovědi jsou pro nás zpětná vazba, která nám umožňuje lépe nasměrovat naše služby.*

Zúčastněte se krátké ankety o třech otázkách. Osm vylosovaných výherců obdrží věcné ceny a všichni účastníci voucher na profylaxi počítačové stanice.

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