



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

DESET STUPŇŮ KE ZLATÉ

Vzpomenete si ještě dnes na televizní vědomostní soutěž ze 70. let minulého století? Na moderátora Přemka Podlahu a jeho asistentku Zuzanu Neubauerovou? Provázeli nás tímto pořadem každý týden. Soutěže, podobné dnešnímu *Riskuj* nebo *Chcete být milionářem?*, se účastnili lidé v různých oborech. Soutěž byla na pokračování a každý večer dostali soutěžící jednu otázku. Po správné odpovědi postoupili o jeden stupeň a na závěr každého dílu položil Přemek Podlaha všem soutěžícím stejnou mimosoutěžní otázku: "Přijdete příště?" Cílem bylo zvládnout všechny deset stupňů. A tak jsme se s úspěšným účastníkem setkávali po deset večerů v hlavním vysílacím čase.

Na pomyslný další stupeň vstoupilo i *Okénko do Apatyky*, které načalo desátý ročník své existence. Ano, první číslo se objevilo právě v lednu 2011. Bulletin původně vznikl jako následovník našich příspěvků do FOLIA PHOENIX, firemního časopisu společnosti Phoenix LV, a.s. Po tři roky jsme v něm pravidelně informovali o našich produktech a dění ve společnosti.

Rozšířený formát vlastního bulletinu nám umožňuje být mnohem podrobnější. Čtenáře jsme tak mohli seznámit rovněž s historií naší společnosti a na stránkách bulletinu prezentovat i jednotlivé pracovníky Apatyka servis.

Většina našich zákazníků, uživatelů systému Mediox, zná osobně jen svého systémového poradce a případně obchodního zástupce, který domlouval obchodní podmínky. Ale naše společnost má přes padesát zaměstnanců a prostřednictvím *Okénka do Apatyky* jste se mohli seznámit například i s programátory, kteří stojí za vlastním vývojem systému, nebo pracovníky logistiky, kteří pro lékárny vyřizují objednávky spotřebního zboží. A kromě svého poradce jste mohli poznat i s další pracovníky servisního oddělení, se kterými se můžete příležitostně potkat. Ať už na školení nebo při volání na linku telefonické pomoci.

„Večírek, na němž jsou všichni zajedno, je ztracený večer.“

Albert Einstein, autor teorie relativity, 1879 – 1955

S rostoucím počtem lékáren používajících náš systém a s nástupem nových systémových poradců dochází čas od času i k přerozdělování zodpovědnosti

za lékárny mezi jednotlivými poradci. A to je další z důvodů, proč vám chceme představit i další pracovníky servisu.

Hned v prvním ročníku *Okénka do Apatyky* v roce 2011 jsme vyhlásili soutěž „Poznej svého poradce“, ve které měla lékárna poznat svého systémového poradce na fotkách z fotbalového turnaje Sue Ryder Charity Cup. Kromě správných odpovědí se řada lékáren vyjádřila velice pozitivně rovněž k práci našich pracovníků. I takové maličkosti ze života společnosti přispívají k lepšímu vzájemnému poznávání se.

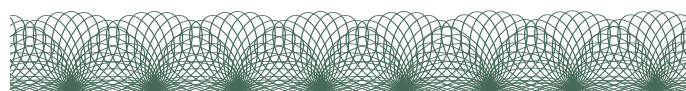


Různé soutěže a ankety, které přinášejí poučení i pobavení, jsou ostatně nedílnou součástí našeho bulletinu. I v tomto čísle najdete na třetí stránce odkaz na novou anketu na téma vybavení lékáren informačními technologiemi v souvislosti s končící podporou systému Windows 7. Ale publikovali jsme také zábavnou soutěž o nejlepší foto z dovolené či najdete úmyslnou gramatickou chybu v naší brožuře o Medioxu. A už šest let tiskneme každý měsíc křížovku o ceny. 😊

Nezanedbatelnou výhodou vlastního časopisu je jeho elektronická forma. Společnost Apatyka servis je inovativní firma, která moderní technologie prosazuje vždy a všude. Bylo by nejen ostudné ale i neekologické tisknout v 21. století časopis výhradně v papírové verzi. Navíc je elektronická forma lacinější na tisk i distribuci a umožňuje publikovat aktuální věci včetně pozvánek na nejrůznější akce. Kromě kongresů a výstav, kterých se aktivně účastníme, zveme prostřednictvím bulletinu i na naše vlastní semináře a přednášky.

A zase je to *Okénko do Apatyky*, kde informujeme o průběhu jednotlivých akcí a případně zveřejňujeme fotogalerie. Na našem webu lze dohledat archiv všech devadesát devíti dosud vydaných čísel.

Přejeme příjemné čtení jubilejního čísla *Okénka do Apatyky*!



ROK POTÉ

Protipadělková směrnice (FMD) slaví první narozeniny!

Titulek tohoto článku není původní. Název románu od amerického autora William R. Forstchen jsem si už jednou vypůjčil. Bylo to loni na jaře, když jsme hodnotili roční platnost nařízení EU na ochranu osobních údajů (GDPR). I teď hodnotíme roční platnost evropské směrnice. Tentokrát na téma zamezení padělků v lékárnách.

V obou případech se jedná o legislativu Evropské unie. Téma GDPR se ale týkalo „všech“, protože každý z nás je řečí práva subjektem osobních údajů. Ochranu osobních dat a především povinné záznamy o činnosti zpracování osobních údajů pak musely řešit všechny společnosti, které mají aspoň jednoho zaměstnance. Dopady GDPR pocítily i firmy bez zaměstnanců, pokud si evidují informace o svých zákaznících fyzických osobách. A nezáleží na tom, zda je důvodem aktivní marketing, věrnostní program nebo jen povinná archivace účetních dokladů. GDPR vyžaduje ochranu všech osobních údajů. Na takovém tématu si média pěkně smlsala a současně dala možnost zviditelnit se řadě odborníků na cokoliv. 😊

Z tohoto pohledu se protipadělková směrnice týká „jen“ farmacie. Laické veřejnosti musí stačit pouhé sdělení, že kvůli nařízení z Bruselu budou v lékárnách fronty a případně že některé přípravky budou nedostupné. Neúplné a útržkovité informace jsou živnou půdou pro poplašné zprávy zvláště bulvárních médií.

Na druhou stranu je opravdu těžké vysvětlovat nezúčastněným princip ochrany léků před paděláním, a zvláště v situaci, kdy u nás není falšování léčiv palčivým problémem – pokud to vůbec někdy nějaký problém u nás byl. Ale jsme součástí Evropské unie a přihlásili jsme se k dodržování společné legislativy a požadavek na uplatnění Falsified Medicine Directive (FMD) je toho důsledkem. Je zbytečně vysilující argumentovat, že padělky se u nás nevyskytují. Prospěšnější je celou akci dobře připravit, vést věcné diskuze a předem zvažovat všechny možné varianty. Přesně v duchu starého českého přísloví v záhlaví této stránky.

Z hlediska vývoje softwaru se jedná o implementaci nové legislativy. Někteří z nás si ještě ze školy vzpomenou na vývojové diagramy, které popisují cestu od začátku do konce. Algoritmus může obsahovat i rozhodující body, kde se postup dělí podle aktuální odpovědi. Vpravo je pro připomenutí ilustrativní diagram publikovaný na Wikipedii, který dokazuje, že diagramy používáme při nejrůznějších činnostech, aniž si to sami uvědomujeme.



„Dvakrát měř, jednou řež!“

české přísloví

Optimální je, když znáte zadání dopředu a nemusíte improvizovat. Někdo je dobrodružné povahy a na dovolenou jede bez pevného plánu, aniž by věděl kam a měl zajištěné ubytování a případně stravování. Je to svým způsobem adrenalin jet stopem nebo si koupit první letenku a nevědět, co budeme v cílové destinaci dělat a kde budeme spát. Takhle se ale nedá řešit dovolená s malými dětmi, s rodinou, za kterou máte chtít nechtě zodpovědnost. Stejně je to s jakoukoliv jinou prací včetně vývoje softwaru. Pokud za ni nesete zodpovědnost, musíte ji mít předem promyšlenou.

Společnost Apatyka servis pravidelně aktualizuje svůj lékárenský systém Mediox. Nové verze zohledňují novou legislativu a případně její vývoj. Pokud je prostor přináší verze i další funkce a případně sestavy, které uživatelé požadují. Všechny změny jsou přehledně popsány v Novinkách, které jsou součástí systému. Aktualizace obvykle probíhá automaticky přes noc a pro lékárny s uzavřenou servisní smlouvou je tato služba bezplatná.

První verze Medioxu s úpravami pro splnění povinnosti lékárny vyplývající z FMD byla distribuována v lednu loňského roku pod označením 324. Do prosince jsme byli nuceni vydat dalších jedenáct verzí. Všechny kromě jediné, která se týkala obnovy přípojovacího certifikátu SÚKLu, obsahovaly změny FMD.

Koneckonců i odložení sankcí za nedodržování směrnice svědčí o tom, že i ministerstvo si bylo vědomo nedostatečné připravenosti na jaře 2019. Od 1. ledna 2020 ale ministerstvo potvrdilo povinnost lékárníků ověřovat všechna balení v souladu s FMD. Skutečně se situace s alerty natolik zlepšila?

NOOL (Národní organizace pro ověřování léčiv) na základě své statistiky tvrdí, že ano a že není důvod nevymáhat sankce. Komora spolu se Sekcí nemocničních lékárníků, společností Apatyka servis a dalšími výrobci lékárenských softwarů publikuje vlastní statistiku FMD založenou na objektivním sběru dat přímo z jednotlivých lékáren.

Pokud máte zájem zúčastnit se projektu sběru dat, registrujte se na webových stránkách:

<http://www.nemlek.cz/index.php/categoryblog/837-nezavisle-statistiky-fmd-registrujte-se>.

Aktuálně se zapojilo téměř tisíc lékáren, které od února zaslaly údaje o více než padesáti milionech balení. Podrobné statistiky si lze prohlédnout na webu [Nezávislé statistiky FMD](#).

Kromě počtu a druhu chybného kódu sledují statistiky i časovou odezvu úložiště a podíl přípravků opatřených 2D kódem pro FMD.

DIGITALIZACE

V loňském roce byla přijata novela zákona o léčivech, která mimo jiné definuje sdílený lékový záznam pacienta. Úmysl zavést lékový záznam je dlážděn dobrými úmysly zvýšit pacientovu bezpečnost. Sdílené informace mezi lékaři a lékárníky mohou předcházet nežádoucím lékovým interakcím a duplicitnímu předepisování léků a přispět tak k účelnému vynakládání prostředků ze zdravotního pojištění.

Předpokladem je, že veškerá zdravotnická dokumentace pacienta včetně receptů bude v elektronické formě. Elektronické recepty byly jako povinné zavedeny sice už od roku 2018 a od ledna 2019 za jejich neuznání hrozí lékařům pokuty, ale přesto se stále vyskytují v papírové podobě. V paragrafu 81f novelizovaného zákona jsou uvedeny situace, kdy lze vystavit papírový recept – při výpadku elektrického proudu, internetového připojení nebo při návštěvní službě. Dále recepty s modrým pruhem a recepty vystavené ve vlastním sociálním zařízení pacienta. Podle ministerstva se jedná o zhruba pět procent všech vydaných receptů.

Pro tyto případy našel zákonodárce řešení – recept v listinné podobě přepíše do počítače, elektronické formy, první zdravotnický pracovník s přístupem k internetu, což je lékárník.



Proto od 1. ledna 2020 jsou lékárny povinny digitalizovat (převést do elektronické formy) všechny listinné recepty, které přijmou. Stejně jako při FMD anebo povinnosti lékařů vydávat jen elektronické recepty chce dát ministerstvo lékárnám čas na „zvykání si“ a neuplatňovat sankce.

Novela zákona předpokládá, že lékárník digitalizuje recept prostřednictvím svého lékárenského systému. Softwarevé firmy dostaly podklady 23. prosince. Kolik pracovních dní zbývalo do účinnosti novely zákona?

Verze Medioxu číslo 336, která byla uvolněna poslední den v roce, přesto potřebné změny obsahovala.

Systém Mediox maximálně usnadňuje digitalizaci a předvyplňuje údaje předepisujícího lékaře, zdravotnického zařízení i pacienta, pokud si je dokáže z předcházejících záznamů dohledat. Aby byl recept úspěšně digitalizovaný a lékárna měla nárok na úhradu od zdravotní pojišťovny, musí být pacient „ztotožněn“, to znamená dohledán v Registru obyvatel. Tento registr nemá žádnou vazbu na databázi pojištěnců. Pacient je vyhledáván podle jména a rodného čísla, případně podle adresy. V praxi to znamená další zatížení internetové komunikace, s čímž musí lékárna při digitalizaci počítat.

ANKETA

V lednu skončila podpora společnosti Microsoft operačního systému Win 7. Podle odborných odhadů používá tento systém ještě čtvrtina uživatelů. A jak jsou na tom lékárny?

Potřeba kvalitního internetového připojení neustále roste. Zmiňujeme to v předchozím článku a ukázaly to i výsledky našeho podzimního průzkumu. A jak je na tom s kvalitou a rychlostí připojení k internetu vaše lékárna?

Společnost Apatyka servis připravila další ze svých anket, tentokrát na téma vybavení lékárny informačními technologiemi. Čtyři anketní otázky najdete na našem webu nebo přímo na tomto odkazu:

ANKETA VYBAVENÍ LÉKÁREN

Na vaše odpovědi se budeme těšit nejpозději do 29. února a jako obvykle odměníme každého respondenta.

VIDĚT A BÝT VIDĚN

Poslední lednový víkend jsme se zúčastnili už 11. Zimní konference v Jihlavě určené především nemocničním lékárnám. S počtem cca dvě stě



účastníků se konference řadí k velkým akcím pořádaným pro lékárníky pravidelně už několik let. Zvláště potěšující bylo, že jsme letos nebyli jedinými dodavateli lékárenských systémů, kteří zde vystavovali. Snad k tomu přispěl i fakt, že jedním z témat letošní konference bylo i porovnání řešení FMD v jednotlivých lékárenských softwarech.

V páteční zajímavé prezentaci srovnával PharmDr. Martin Šimíček z Lékárna FN u sv. Anny v Brně čtyři nejrozšířenější informační systémy používané v nemocničních lékárnách. Objektivita srovnání byla zajištěna tím, že jednotlivé softwary nebyly zastoupeny svými dodavateli, ale hodnotili je především uživatelé z různých nemocnic. Prezentace tak byla přehlednou odlišných přístupů i jedinečných funkcí.



Jak v tomto hodnocení dopadl systém Mediox od naší společnosti? To musí posoudit především sami uživatelé. Ale podle zájmu a návštěvnosti na našem stánku můžeme usuzovat, že tohle řešení zaujalo a že máme nemocničním lékárnám co nabídnout.

Těšíme se proto na další setkání v Jihlavě a rovnou si můžete zapsat termíny:

18.-19.6.2020 Jarní konference a

23.-24.1.2021 Zimní konference!

MOBILNÍ APLIKACE PRO SYSTÉM MEDIOX

Mobilní aplikace je softwarová aplikace vytvořená speciálně pro chytré telefony, tablety, emulátory a další mobilní zařízení. K prvním mobilním aplikacím patřily praktické nástroje, jako je prohlížení mailů v telefonu, správa událostí v elektronickém



kalendáři, informace o počasí, aktuální kurzy měn či jízdní řády. S vývojem technologií a zvyšující se dostupností telefonů se nabídka aplikací postupně rozrůstala – vznikla řada her pro mobilní telefony a další zábavné i poučné

aplikace pro děti a dospělé.

Mobilní aplikace umožňují použít telefon, tu malou chytrou krabičku, jako zdroj poučení i zábavy s využitím všech možností intuitivního uživatelského rozhraní a dotykového ovládání, které mobilní zařízení nabízí.

Dnes uživatelé chytrých telefonů používají mobilní aplikace, aniž by o nich přemýšleli. Jsme zvyklí kliknout prstem a poslouchat oblíbenou hudbu, prohlížet foto, sledovat videa nebo třeba vyhledat neznámý výraz či chybějící informaci. Googlit či googlovat najdete běžně jako slangový výraz ve slovníku současné češtiny. Na rozdíl od původního významu (vyhledávat informace pomocí vyhledávače Google na počítači) se dnes častěji používá při vyhledávání v mobilních telefonech. Co víc, v moderních aplikacích se nemusíte omezovat na slovní popis, ale stačí zamířit objektiv telefonu na neznámý předmět, ať se jedná o rostlinu či architektonický skvost a mobilní aplikace sama vyhledá všechny dostupné informace o foceném objektu.

Je logické, že možnosti mobilních zařízení využívají i nejrůznější firemní mobilní aplikace, které vznikají jako na běžícím pásu. Takové aplikace zjednodušují a zpříjemňují rutinní činnost.

Společnost Apatyka servis, která patří k předním inovativním dodavatelům informačních systémů do lékáren, proto připravuje vlastní mobilní aplikaci. Nová mobilní aplikace komunikuje prostřednictvím wi-fi s lékárenským systémem Mediox a přitom umožňuje pracovníkovi volný pohyb po skladě lékárny například při inventurách či ověřování kódů FMD (protipadělková směrnice).

Jak to funguje?

Speciální chytrý telefon s vestavěným scannerem čárových kódů se přes wi-fi spojí se systémem Mediox spuštěným na pracovní stanici. Lékárník prochází skladem a s telefonem v ruce provádí například inventuru.

Po přihlášení do mobilní aplikace prostřednictvím účtu systému Mediox si uživatel vybere modul aplikace, který chce použít. V modulu inventura lze rovnou scanovat čárové kódy výrobků pomocí vestavěného scanneru chytrého telefonu. K dispozici je přepínač pro přidání jednoho kusu stejně jako v systému Mediox.

V případě nalezení více kusů výrobku aplikace nabízí možnost přidání jednoho z nich jeho výběrem ze seznamu.



Aplikace umožňuje vyhledávání výrobků podle kódu, názvu nebo karty. V aplikaci lze zobrazit seznam všech operací provedených v rámci inventury.

Obdobně bude fungovat online ověřování FMD kódu.

Návštěvníci 11. Zimní konference v Jihlavě měli možnost seznámit se s touto aplikací v praxi. Nepochybně najde zpočátku využití především v lékárnách s velkými sklady a vlastní wi-fi sítí, ale pokrok jde kupředu a podobná zařízení budou brzo součástí každé provozovny.



NEJLEPŠÍ PRACOVNÍCI MĚSÍCE

Nejlepším systémovým poradcem měsíce prosince 2019 se stala

Miroslava Kuchařiková.

Gratulujeme!

315 532 800

315 532 800 sekund představuje deset let. Je to hodně, je to málo? Do desátého ročníku vstupuje naše *Okénko do Apatyky*, jak připomínáme na první stránce. Na deset let byla rovněž odhadnuta i životnost operačního systému Windows 7. Je to hodně, je to málo? Tento systém, který není od poloviny ledna společností Microsoft nadále podporován, dodnes používá podle odborných odhadů čtvrtina uživatelů na celém světě. Podíl v České republice bude určitě ještě vyšší, a to i přes masivní kampaň Microsoftu, který avizoval ukončení podpory několik měsíců dopředu.

Na leden připadá rovněž další výročí z oblasti IT, i když zrovna není kulaté. 19. ledna 1986 odstartovala éra škodlivých virů. Ten první, pod názvem Brain (mozek) naprogramovali dva bratři z Pakistánu – Basit a Amjad Farooq Alvi.

V raně předinternetové době se dokázal šířit jen kopírováním z diskety na disketu, a přesto se v neskutečně krátké době dokázal rozšířit z rodného Lahauru po celém světě. Vir ani nebyl moc škodlivý. Jen zabíral místo na disketě a samovolně se kopíroval na další diskety bez ohledu na přání uživatele.

Dnešní viry jsou už mnohem sofistikovanější. Jejich autoři, ať už mají pohnutky jakékoliv, dokážou využít každou slabinu systému. Tři dny po ukončení podpory systému Windows 7 se objevila jeho kritická chyba (označovaná jako CVE-2020-0674), kterou už Microsoft neopraví, nezazáplatuje.

A nenamlouvejme si, že nás se to netýká, že se tak děje pouze v zahraničí. Mediálně známé případy OKD či nemocnice v Benešově z prosince minulého roku by nám měly být dostatečným mementem!



| POMŮCKY: ICT, KĚL | OBEC U PÍSKU | 4. DÍL TAJENKY | FRANCOUZ- SKÝ „JEDEN“ | KLUB ČESKÝCH TURISTŮ (ZKRATKA) | LETADLO (ZASTAR.) | @ | ZAMĚSTNA- NECKÉ OR- GANIZACE | TROUBA | ŽENSKÉ JMÉNO | ZNAČKA IZOLAČNÍ- HO PAPIRU | PŘEDLOŽKA | STARŠÍ ŽENSKÉ JMÉNO | OPAK NÍZKO | POLNÍ MÍRA (SLOVEN.) | TYHLE |
|--|------------------|---------------------------|--|---|---|--|------------------------------------|---|--|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|------------------------------|--|-------|
| SVĚTLÁ PUKAJÍCÍ HORNINA | | | | | | PŘEDPISO- VAT JAKO LÉK | | | | | | | | | |
| MLÁDĚ LESNÍHO ZVÍŘETE | | | | | | 2. DÍL TAJENKY BRODIVÍ PTÁCI | | | | | | | | | |
| 55 (ŘÍMSKY) | | | HLEDIŠTĚ STADIONU DRUH PLAVKYNĚ | | | | | | | | PŘÍDOMEK PCHAČE | 3. DÍL TAJENKY | | | |
| OSOBNÍ ZÁJMENO | | | | OHRAZENÁ ČÁST LESA OBREČET | | | | | | TĚMĚŘ MORAVSKÁ PŘEHRADA | | | | | |
| POKLOP | | | | | IRENKA KÓD LETIŠ- TĚ WICHITA AIRPORT | | | | ZUBNÍ POVLAK AMERICKÝ HEREC | | | | VE VELKÉ VZDALE- NOSTI | ATOM S ODLIŠNÝM POČTEM NEUTRONŮ | |
| @ | SPODNÍ PRÁDLO | VEPSANÉ TEXTY SPĚCH | | | | | | STAROAR- MĚNCI HURVÍN- KŮV PES | | | | | | | |
| TEXTILNÍ PRACOV- NÍCI | | | | | | | ZPĚVNÝ PTÁK CUCÁNÍ | | | | | | | ZN. AMPÉR- ZÁVITU CIZÍ MUŽ- SKÉ JMÉNO | |
| SRÁŽKA Z PRODEJNÍ CENY | | | | | | ŘADOVÁ ČÍSLOVKA KÓD PLA- TEB. KARTY | | | | | | POBÍDKA KAPUSTA (NÁŘEČ.) | | | |
| DOMÁCKY ILJA | | | | | ČESKÝ LITERÁT INICIÁLY ROSICKÉHO | | | | | | KRTEK (NÁŘEČ.) PŘEDLOŽKA | | | | |
| 5. DÍL TAJENKY | | | | | | | | | 1. DÍL TAJENKY | | | | | | |
| ÚZKOST- LIVÉ OBEZŘETNÝ ČLOVĚK | | | | | | | | | ČLEN SKU- PINY NEJ- VYVINUT. OPIC | | | | | | |

Tajenku křížovky zašlete do **15. února 2020** na 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*: „ÚSPĚŠNÉ VYKROČENÍ DO NOVÉHO ROKU PŘEJE APATYKA SERVIS“.

Všem úspěšným řešitelům gratulujeme!

VÝSLEDKY PRŮZKUMU V PRAXI

Jak jsme informovali v prosincovém čísle *Okénka do Apatyky*, realizovali jsme na podzim loňského roku průzkum napříč lékárnami v České republice. Z výsledků výzkumu, který pro nás z důvodu větší objektivity uskutečnila renomovaná agentura NMS Market Research, vyplynula potřeba personálně posílit pracovníky našeho servisu, kteří odpovídají na telefonické dotazy.

Přesun k telefonní komunikaci je obecný trend. Zmiňovaný průzkum nám jen jednoznačně potvrdil, že k podobnému

přesunu dochází i u našich zákazníků. Souvisí to s technologickým rozvojem i se změnou životního stylu, kdy si díky mobilům zvykáme vše řešit neprodleně a na místě.

Ty tam jsou doby, kdy dotaz na fungování počítačového systému počkal až na osobní návštěvu systémového poradce. Informační technologie natolik prostoupily náš každodenní život, že okamžitě pocítíme jakýkoliv výpadek a změnu oproti zaběhnutému stavu, i kdyby se jednalo například jen o rozpojený kabel či chybějící papír v tiskárně. Někdy méně zkušení uživatelé volají i z takových malicherných příčin na horkou linku. 😊

Když se k tomu přidá setrvalý nárůst počtu našich klientů, je logické,

že se snažíme udržet a dále zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb a proto průběžně naši horkou linku posilujeme.

Zájemce o tuto práci musí být především schopný komunikátor a empatický člověk, který se dokáže vžít do pozice tazatele. Samozřejmě uvítáme, pokud má zájemce představu o práci v lékárně. I v minulosti se nám osvědčilo přijímat pracovníky na doporučení zaměstnanců a majitelů lékáren.

Další navyšování počtu pracovníků, kteří na horké lince evidují požadavky našich zákazníků, je praktickým důsledkem potřeb zjištěných při podzimním průzkumu. Ve společnosti Apatyka servis si vážíme názorů našich klientů a vycházíme jim vstříc.

Z důvodů nárůstu klientely a zvyšování kvality poskytovaných služeb hledáme kolegy do servisního oddělení společnosti Apatyka servis:

pracovníky evidence IT požadavků zákazníků

(nejedná se o telemarketing, prodej ani nabídku po telefonu ...)

Požadujeme: Středoškolské vzdělání, znalost lékárenského prostředí výhodou, dobré komunikační schopnosti, spolehlivost; znalost OS Win 10, hw a práce s MS Office; dojezdová vzdálenost do jedné z poboček Praha, Plzeň, Brno, Ostrava;

Náplň práce: Zpracování požadavků zákazníků, uživatelská podpora, poskytování hot line, školení klientů;

Nabízíme: Možnosti dalšího vzdělávání, občasná možnost práce z domova, zajímavou a zodpovědnou práci.

Nabídky s životopisem zašlete na e-mail: p.strizek@apatykaservis.cz.