11. ROČNÍK

BŘEZEN 2021

PLZEŇ • BRNO • OSTRAVA • VYSOKÉ MÝTO • TÁBOR • OTROKOVICE

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

MENE TEKEL

„Příležitosti jsou v životě obvykle maskovány tvrdou prací, takže je většina lidí nikdy nepozná.“

neznámý autor

Je mnoho rčení, které jsme zdědili po předcích a už ani nevíme, jak a proč vznikla. V naší kultuře jsou mnohdy spojena s biblickým vyprávěním. A právě k nim patří *mene tekel*. Byla to první dvě slova tajemného nápisu, který se podle Starého zákona zjevil na stěně novobabylonskému vládci Belšazarovi poté, co na opulentní hostině rozkázal pít ze zlatých a stříbrných nádob, které uloupili ze Šalamounova chrámu v Jeruzalémě. Nápis mu za toto zneuctění chrámových nádob předpověděl brzkou smrt, a tak se skutečně stalo.

Biblický příběh se stal námětem mnoha kulturních děl. V první třetině 17. století jej ztvárnil i známý holandský malíř Rembrandt.

Původní překlad *zčetl jsem, zvážil* se stal v průběhu tisíce let označením pro naléhavé varování před blížící se odplatou obvykle za špatné skutky. V historických dobách středověku tak byly chápány třeba morové rány jako boží trest za rouhání a bezbožné chování. Existuje rovněž festival proti totalitě s názvem Mene Tekel, který se letos koná již po patnácté.

Co je ale špatný skutek, který si zaslouží potrestání? Vládce Belšazar, když pil z uloupeného poháru, to bral především jako dobrý vtip, kterým chtěl pobavit své spolustolovníky. Co bylo dobré a co špatné obvykle rozhodne až historie. Kdybychom věděli, jak všechno dopadne, byl by život jednodušší. 😊

Možná právě proto máme v oblibě jiné rčení – *kdo nic nedělá, nic nezkazí*. Jenže nicnedělání je většinou ta nejhorší varianta ze všech možných, kterou historie nakonec odsoudí. Při diskuzi o výměně informačního systému se často setkáváme s argumentem, že doba je nejistá a radši počkám, jak to dopadne. Jenomže až to dopadne, tak už bývá pozdě.

Tomáš Baťa si z Ameriky přivezl zkušenost s pásovou výrobou. Kdyby se vrátil a čekal, jak to dopadne a zda se tento trend uchytí i ve skomírajícím rakousko-uherském mocnářství, asi by ho jiní předběhli a nikdy by nedokázal vybudovat své impérium. I v jeho případě platilo mene tekel. Kdyby nic neudělal a jen otálel, co bude, až bude, byl by potrestán průměrností a možná chudobou. Po celý zbývající život by byl odkázán na výrobu dřeváků a papučí z ovčí vlny jako jeho dědové po mnoho předchozích generací. Je na každém z nás, jak svůj *mene tekel* vnímáme.

Každá doba poskytuje příležitost. Na třetí stránce *Okénka do Apatyky* píšeme o loňských změnách prodeje v kategorii přípravků na nachlazení. Když byl na jaře o tyto produkty enormní zájem, mohli jste čekat, jestli zájem potrvá a pak vám je distributoři nedodali, protože sami neměli, nebo jste mohli riskovat a pořídit si větší zásoby na sklad a pak uspokojit i zvýšenou poptávku. Dnes už víme, že ten, kdo zvolil druhý způsob, byl úspěšnější. A kdo zvolil opatrnější přístup, byl potrestán nižšími výnosy a především nespokojeností pacientů, kteří ve vypjaté době pandemie museli přecházet do další lékárny.

Situace mohla samozřejmě dopadnout opačně, dnes by se smáli ti opatrní, zatímco ti odvážní by si lámali hlavu co s ležáky na skladě. Neexistuje jednoznačný návod, jak se v konkrétní situaci rozhodnout. Je to o zkušenosti ale i o znalosti prostředí a umění předvídat.

Příklad mimo farmacii z oblasti informačních technologií: pandemie si vynutila v mnoha případech práci z domu. To znamená zvýšenou poptávku po osobních počítačích a nejrůznějším příslušenství. Dalo se předpokládat, že pokud tento stav potrvá, bude se poptávka zvyšovat a kvalitní počítače se brzy stanou nedostatkovým zbožím. Společnost Apatyka servis se nedala ukolébat opakovanými vyhlášeními o brzkém konci omezujících opatření a světle na konci tunelu a pro své zákazníky zajistila dostatek zařízení tak, abychom nemuseli omezovat servis stávajících klientů ani slíbené instalace v nových lékárnách.

Důvodů pro naše rozhodnutí bylo několik. Především máme zodpovědnost vůči svým klientům, lékárnám používajícím systém Mediox, a víme, že jejich práce je nenahraditelná. Naše společnost má i silné zázemí, které nám umožňuje se předzásobit a následně hardware za výhodných podmínek poskytovat lékárnám třeba i jako zápůjčku.

Dalším důvodem našeho rozhodnutí byla dokonalá znalost trhu. Pouhé zrušení platných omezení a návrat školáků do lavic a pracovníků do kanceláří nenaplní sklady velkoobchodníků a výrobců informačních technologií. Dodavatelské vazby jsou narušené a setrvačností potrvá, než bude k dispozici opět plný sortiment. A i když se zlepší nabídka, poptávka po IT technice zůstane vysoká. Lidé si zvykli pracovat z domu, řada firem to uvítala a s návratem zaměstnanců do kanceláří nespěchá.

Nic už nebude jako před pandemií. Historie jednou řekne, že to byla příležitost a je na nás, jak ji teď využijeme.

Hardware

nezapomínejte na maličkosti

Celý obchodní svět sleduje pokusy o uvolnění lodě Ever Given, která v březnu zatarasila Suezský průplav. Ať už důvodem uvíznutí kolosu o váze 220 000 tun bylo špatné počasí, technická závada nebo lidská chyba, odborníci se nemohou shodnout ani na době, kterou bude potřeba na plné zprovoznění průplavu.

Fronta čekajících lodí se zatím prodlužuje a někteří přepravci už zvažují delší cestu kolem celé Afriky. To znamenaná 9 000 kilometrů a sedm až 12 dnů navíc oproti běžné trase. V řeči ekonomiky je to čas, další náklady na zaměstnance a pohonné hmoty. Tuhle ztrátu někdo bude muset zaplatit.

Kromě těchto přímo vyčíslitelných nákladů je ohrožena i důvěra v lodní dopravu a schopnost dodávat včas zboží. Podle odhadů prochází Suezským průplavem až 15 procent světové kontejnerové dopravy. A to především do Evropy. Nejedná se jen o spotřební zboží, trička z Číny, ale touto cestou se dopravuje i řada produktů a polotovarů pro zpracovatelský a automobilový průmysl. Z východní Asie se rovněž dováží komponenty pro informační technologie. Tady všude lze očekávat minimálně krátkodobá omezení.

Internetem zatím kolují fotografie bagrů, které odtěžují 20 000 krychlových metrů písku, aby remorkéry mohly loď odtáhnout. Obrázek vpravo by mohl nést označení David a Goliáš. Jenže bez mravenčí práce toho maličkého bagříku se ten velký gigant nepohne. A tak paradoxně vlastně na něm závisí, jak dlouho bude kanál neprůjezdný a k jak velkým škodám dojde v Evropě a v celém obchodním světě. Už teď se ztráty šplhají k miliardám dolarů denně.

Podobné příměry, kdy zařízení nepatrné hodnoty ovlivňuje výsledné hodnoty nesrovnatelně vyššího řádu, najdeme dnes na každém kroku. A nemusíme kvůli tomu jezdit do Afriky! 😊

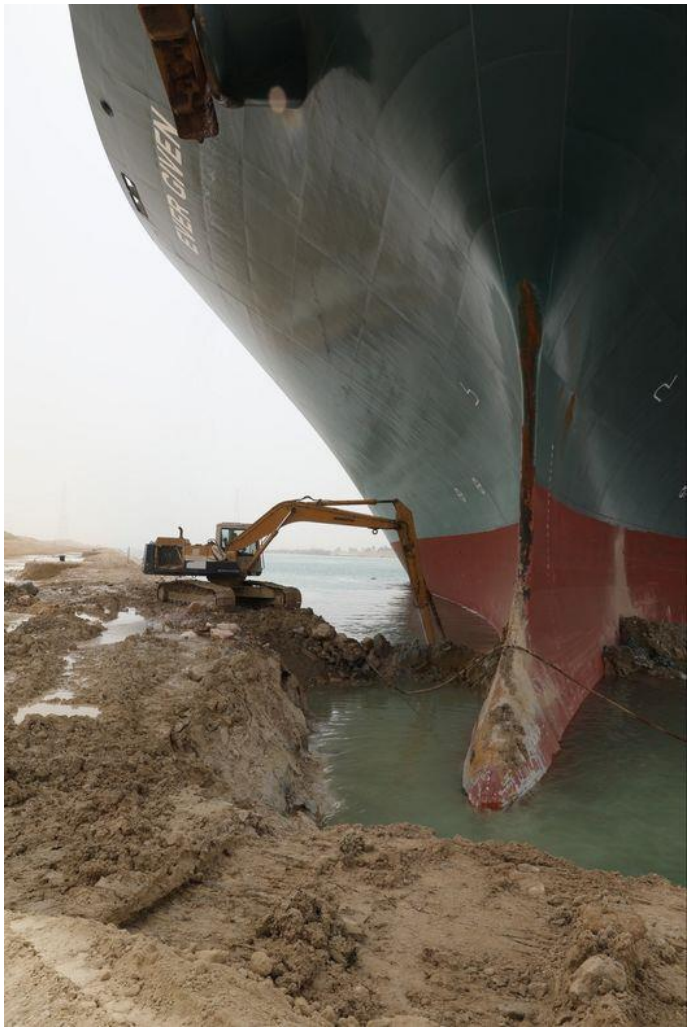
Na čtvrté stránce *Okénka do Apatyky* se vracíme k historii. V roce 2007 se výpočetní technika v lékárnách stala nutností. Bez ní nebyl lékárník schopen pacientovi spočítat doplatek. Zkusili jste si někdy vyčíslit náklady na počítače a ostatní hardware, který používáte v lékárně? A porovnat s výnosy, které díky němu v lékárně generujete? Jistě, rozdíl asi nebude takový jako mezi cenou bagříku a světovým propadem obchodu zapříčiněným neprůjezdným Suezským kanálem v úvodu tohoto článku. Přesto je to značný nepoměr.

Přitom hardware v lékárně využíváte dnes a denně. Představte si, že by správa Suezského průplavu do bagrů neinvestovala. Kdyby byli přesvědčeni, že dokud bagr jezdí, tak k běžné údržbě stačí, a kupování nového je zbytečné vyhazování peněz. Zvládali by dnes starou technikou na hranici možností vybagrovat potřebný písek a uvolnit Ever Given? A jak dlouho by jim to trvalo? Na kolik mezitím vzroste škoda? A ztráty pocítí především vlastní průplav na nezaplacených poplatcích.

„Vědění nestačí, musíme jej umět uplatnit. Ochota nestačí, musíme jednat.“

Johann Wolfgang Goethe 1749-1832

Výpadek hardwaru pocítí především lékárna, která nebude moci vydávat, případně nebude schopná poskytnout stejný komfort svým pacientům, na jaký jsou zvyklí.



Společnost Apatyka servis kromě výhodné dlouhodobé zápůjčky jakéhokoliv hardwaru zajišťuje pro své zákazníky rovněž monitoring používaných zařízení. Jsme schopni sledovat technický stav a včas předem upozorňovat na morální zastaralost a zhoršující se výkon, který neodpovídá potřebám. Samozřejmě za společnost Apatyka servis můžeme radit a doporučovat, co je potřeba obměnit, ale rozhodnutí a především zodpovědnost za chod lékárny leží na majitelích a vedoucích pracovnících lékárny.

KDYŽ PRAVDA NEPLATÍ

V druhém čísle letošního časopisu Pharma Profit vyšla zajímavá statistika časového průběhu prodeje přípravků na nachlazení, chřipku, kašel a rýmu. Oproti předchozímu období se objem prodeje těchto přípravků v loňském roce choval jako na houpačce.

Od podzimu předchozího roku ještě kopíroval svůj obvyklý růst a se začátkem pandemie dosáhl prodej rekordu. Lidé nakupovali cokoliv, o čem šeptanda roznesla, že obsahuje účinnou látku proti COVIDu. V průběhu léta zájem opadl, což rovněž odpovídá běžné statistice minulých let.

S nástupem podzimních plískanic se ale prodej nezvýšil. Důvodů je hned několik. Omezení pohybu znemožňuje běžnou návštěvu lékárny. Lidé vycházejí ven s určitým záměrem, za konkrétním účelem. Návštěva lékárny v době karantén, pokud nemusím vyzvednout recept, k těmto cílům tak často nepatří.

Další pokles volně prodejných přípravků této kategorie je způsoben menší nemocností. Lidé se více chrání, běžně nosí roušky, méně se stýkají, pracují z domu a děti nechodí do školy. Tahle onemocnění nemají kde „chytnout“.

Hlavním důvodem nižšího podzimního prodeje je ale jarní předzásobení. Přípravky se jen přemístily ze skladů lékáren k pacientům, ale nespotřebovaly se. Článek v Pharma Profitu to dokládá i na konkrétních číslech z dat společnosti IQVIA.

APACOACH

Ale i bez celonárodních statistik a průzkumů zaznamenala tento trend asi každá lékárna. Je to hezky vidět i na webináři o nástroji ApaCoach, kde prezentujeme vývoj v lékárně na konkrétních číslech z praxe. Díky tomuto nástroji má každý lékárník mimo jiné možnost porovnat prodeje podle kategorií v různých obdobích.

MODRÁ NENÍ DOBRÁ

Každý uživatel Windows se už určitě setkal se situací, kdy se na monitoru objeví pouze modrá obrazovka, která signalizuje pád systému. V počítačovém slangu je označována jako modrá smrt či anglickou zkratkou BSOD (Blue screen of death).

Ta lebka je ilustrativní. 😊 Původně se při zkolabování systému objevovala čistě modrá obrazovka, ale ta neposkytovala žádnou nápovědu, jak se z této šlamastyky dostat. Společnost Microsoft zapracovala a na modré obrazovce smrti začala zveřejňovat alespoň základní údaje o chybě.

Nicméně obrazovka je příliš malá na detailní popis a proto před pěti lety přišla společnost Microsoft se svým revolučním řešením. Vedle textu zveřejňuje na modré obrazovce QR kód obsahující odkaz, kde mohou uživatelé nalézt více informací o chybě, která způsobila pád jejich počítače.

Určitou nevýhodou je, že často ze zkrácené textové informace na obrazovce a obvykle ani z podrobnějšího vysvětlení na QR odkazu není běžný uživatel příliš moudrý. Jediné řešení je obrazovku ofotit třeba mobilním telefonem a poslat odborníkovi. Tohle naštěstí moderní technologie umožňují. 😊

Všechny společnosti, které se zabývají informační technologií, své produkty pravidelně aktualizují. Vydávají tak zvané záplaty, které opravují zjištěné chyby a případně přináší další vylepšení, které uživatelé požadovali.

Netýká se to jen počítačových systémů, ale například i chytrých telefonů. Každou chvíli dostanete zprávu, pokud nemáte zapnutou automatickou aktualizaci, že je k dispozici nový upgrade a že je třeba zařízení aktualizovat. Autoři úprav málokdy přiznají, jakou chybu opravili, a spokojí se jen s lakonickým vyjádřením, že upgrade přispěje ke stabilizaci systému a že je proto nutné ho nainstalovat. Je to pochopitelné – nikdo se rád nepřiznává ke svým chybám. Kromě toho se nemusí vždy podařit plně chybu opravit hned na poprvé. Tak proč dávat případným hackerům návod, kde je slabé místo systému a kde se ho mohou pokusit napadnout?

Společnost Microsoft a podle ní i další velké počítačové firmy už přímo plánují, že nějaká chyba bude a bude potřeba vydat záplatu. A tak jejich vydávání přímo plánují. Historicky se termín ustálil na druhém úterý v měsíci.

Jenomže přesně podle Murphyho zákonů *co se může pokazit, to se pokazí*. Někdy některá záplata způsobí větší škodu než chyba, kterou původně opravovala. A to se stalo při pravidelné aktualizaci 9. února, kdy jedna ze záplat vyvolávala modrou smrt. Společnost Miscosoft musela vydat ve čtvrtek mimořádnou aktualizaci a svoji chybu opravit.

Je to jen ukázka, co všechno se může stát. Není ale třeba panikařit. Stačí se jen obrnit trpělivostí a zavolat odborníka.

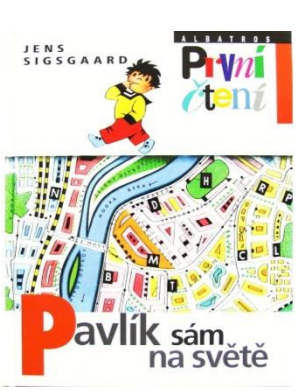
VIDĚT A BÝT VIDĚN

Tentokrát by se článek měl jmenovat *NEVIDĚT A NEBÝT VIDĚN*. Organizátoři 13. Kongresu Pharma Profit se rozhodli v nejisté době neustále prodlužovaného nouzového stavu akci nepořádat. Původně plánovaný náhradní online kongres nepovažují za dostatečnou satisfakci za setkání, kterého se každoročně v reprezentativním hotelu Aqua Park v Praze Čestlicích zúčastní stovky lékárníků.

PHARMA PROFIT Kongres+++ XXI. století nová mise lékáren

Sledujte náš web apatykaservis.cz, kde zveřejňujeme aktuální informace o nejrůznějších setkáních lékárníků.

PAVLÍK SÁM NA SVĚTĚ



Pohádka, kterou napsal dánský spisovatel Jens Sigsgaard, vypráví o chlapci, jenž se jednoho dne probudil a zjistil, že je doma a v celém městě sám. Pavlík (ve starších překladech Míťa) je moc rád, že je SÁM. Může si dělat, co se mu zachce, jít kamkoliv a vzít si, na co jen pomyslí. Dokonce jede sám i tramvají… Jak dlouho asi Pavlíkovi radost vydrží? Je opravdu tak úžasné zůstat úplně sám? A je to vůbec v dnešním světě možné?

V našem *Okénku do Apatyky* jsme už vzpomínali prezentaci IT ředitele Mgr. Šípka o významu informačních technologií v lékárnách. V roce 2007, po zavedení degresivní marže a regulačních poplatků, se doplatek začal počítat pomocí funkce arkus tangens. Jedná se o jednu z cyklometrických funkcí, kterou by zpaměti nespočítal snad ani Albert Einstein. 😊 A to znamenalo, že od roku 2007 jsme se v lékárnách bez počítačů neobešli. Ne že by výpočetní technika byla ze zákona povinná, ale bez ní to zkrátka nešlo. Pokud tedy lékárník nebyl současně matematickým géniem.

Deset let na to, v roce 2017, byla zavedena elektronická evidence tržeb (EET) a také to byl poslední rok dobrovolného používání eReceptu. Z pohledu využití informačních technologií to byl poslední rok, kdy při výpadku připojení k internetu nemusela lékárna zavřít výdej na recept. Od té doby roste počet aplikací a kontrol, které ke své funkčnosti potřebují internetové připojení.

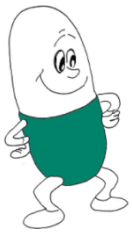
Zvyšující se využití internetu se projevuje samozřejmě i mimo farmacii. V podstatě není oblast moderní civilizace, které by se tahle informační dálnice nedotkla. Slovy klasika můžeme o tom vést spory, můžeme s tím nesouhlasit, ale to je tak všechno, co se proti tomu dá dělat. Je to stejné jako protestovat proti používání tužky, protože bez ní se nedaly evidovat závazky a bez dluhů se žilo lépe.

Stejně jako člověk nemůže žít ve světě sám, nemůže dnes existovat plnohodnotný počítač izolovaný od veškerých sítí. Snad jen pokud počítač využíváme jako psací stroj nebo přehrávač videí. Ale i Word či Media Player požaduje čas od času aktualizovat a to znamená připojit k internetu a stáhnout si příslušný upgrade.

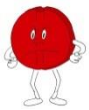
Přitom potřeba internetu rostla nenápadně, pomalu a postupně. Marketingově by se řeklo salámovou metodou. Nejdříve jako volitelná možnost, pro kterou se každý mohl rozhodnout dobrovolně. Začalo to komunikací s dodavateli. Komu by se nelíbilo mít rychle vyřízenou objednávku bez nutnosti volat či ji posílat písemně? Dodavatel ušetřil na pracovnících, kteří by jinak museli objednávku zpracovat a zadávat do jeho systému. Lékárna jako odběratel ušetřila čas a navíc měla svoji objednávku obratem potvrzenou. A v obou případech se eliminovala lidská chyba.

Pak přišly na řadu další a další komerční subjekty, které dodávaly nejrůznější potřebné číselníky. I největší odpůrci internetového připojení museli uznat, že například aktualizace AISLP po internetu je mnohem komfortnější než pomocí kompaktních disků zasílaných poštou. Nehledě na to, že málokterý počítač má ještě diskovou mechaniku. A po komerčních subjektech přispěchaly se svými požadavky na výměnu informací zdravotní pojišťovny. A v neposlední řadě je tu stát se svým úložištěm receptů, protipadělkovou směrnicí a další elektronickou komunikací.

Uvědomíte si někdy, kolik informací probíhá mezi počítačem v lékárně a dalšími systémy prostřednictvím internetu? Některé systémy, se kterými komunikujeme, jsme si zvolili dobrovolně – náš internetový obchod, žádanky nebo náhled do skladu pro spřátelené lékaře. Jsou to systémy, které nám umožňují oslovit větší počet zákazníků. Obvykle dobrovolně také elektronicky komunikujeme se svojí účtárnou a případně si vyměňujeme informace s ostatními lékárnami či ústředím, pokud pracujeme v některém uskupení.



Komunikace s dalšími systémy nám usnadňují život. Sem patří aktualizace různých číselníků, objednávání u dodavatelů a rovněž komunikace s pojišťovnami jako plátci naší práce. I v tomto případě nám elektronická forma komunikace umožňuje pracovat mnohem efektivněji.



A pak jsou tu systémy státu, představované především Státním ústavem pro kontrolu léčiv a finančními úřady. Komunikace s nimi je dána legislativou a je proto bezpředmětné o tom diskutovat. Pořád je to lepší než požadovaná hlášení posílat papírově.

V té pohádkové knížce se Pavlík nakonec vzbudí a pozná, že vše byl jen sen. Ale napojení lékárenského informačního systému na jiné komerční či úřední systémy je reálná skutečnost. A tak to zůstane i do budoucna. Je dobré si tohle všechno uvědomit.

NEJLEPŠÍ PRACOVNÍCI MĚSÍCE

Nejlepším systémovým poradcem měsíce února 2021 se stal

Martin Dzik.

Gratulujeme!

DISTANČNÍ VÝUKA

Často je slýchat nářky nad tím, co za našeho mládí nebylo. Dnešní děti mají blíž ke komunikační technice a mobilní telefon ovládají mnohdy lépe než jejich rodiče či prarodiče. Stejně tak se lépe orientují na sociálních sítích a navázat spojení s kýmkoliv odkudkoliv jim nedělá žádné problémy. Jistě, vyrůstají v tom a mají technické prostředky. Rozpoznávat písmena a psát na klávesnici umí dříve, než se v první třídě naučí držet správně tužku.

Díky vzdálené výuce přes počítače získávají další znalost. Už je nepřekvapí online jednání a přirozeně se pohybují ve světě seminářů na webu, tak zvaných webinářů. Videorozhovory a videoprezentace jsou opravdu novou formou komunikace, které se stávají součástí základní gramotnosti.

Apatyka servis patří k inovativním společnostem a není proto divu, že tuto formu využívá jako jedna z prvních v oblasti informačních technologií pro lékárny. Od února pořádáme webináře názvem Přehled ekonomiky v lékárně.

Úspěšný vedoucí pracovník musí vedle své odbornosti dobře rozumět i ekonomickým souvislostem fungování lékárny. A to je cílem našeho webináře. Poskytnout účastníkům nástroj, který jednoduchým a názorným způsobem prezentuje ekonomická data ukrytá v lékárenském systému.

POMŮCKY: TEE, TTT	SLOVENSKY „STRÝČEK“	NĚKAM (KNIŽNĚ)	VPRAVIT DOVNITŘ KOPÁNÍM	CHEMICKÝ PRVEK	BUBLINKOVÁ (LIMONÁDA)	INICIÁLY STRAVINSKÉHO	RIŽSKÝ BASKETBALOVÝ KLUB	ŽIDOVSKÉ ŽENSKÉ JMÉNO	ČÁST CYKLISTICKÉHO ZÁVODU	@	SILNĚ NALÉHAT	UNION BANKA (ZKRATKA)	CIKÁN	**4. DÍL TAJENKY**	JEDEN ZE SVATÝCH TŘÍ KRÁLŮ
UNÁHLIT SE										RUSKY „HLUPÁK“					
1. DÍL TAJENKY										OPLOCENÝ LES / PLOCHA KRUŽNICE					
ZÁSTUPCE DÍTĚTE PŘI KŘTU						KŘÍDLO BUDOVY / TRÁPENÍ (ZASTAR.)						DROBNÝ HLODAVEC / JMÉNO SEMELKY			
LIKNAVĚ							DUBEN / MALÝ ARTUR						INIC. POULAINOVÉ / OZDOBNÝ KEŘ		
@	HOŘÍCÍ SLOUPEC PLYNŮ	HUSARSKÝ KABÁTEC / BASEBALL. NADHOZ						SVATOZÁŘ / AMERICKÝ KUROVITÝ PTÁK							
CITOSLOVCE TIŠENÍ				CENA (ZASTAR.) / JALOVĚ					ČESKÝ ZPĚVÁK / DÁMSKÝ PLÁŠTÍK						
POŠTOVNÍ KÓD LITVY			SLOVENSKÝ HEREC / PSEUDON. GOGOLA							NĚMECKY „ČAJ“ / NEVYŘÍZENÝ SPIS				PODLAHOVÉ KRYTINY (HOVOR.)	NEPOHLAVNÍ POTOMEK
ZNAČKA ČERPACÍCH STANIC					RÁDIO BEZ ZESILOVAČE / ČENICH						DOSLOVNÝ PŘEKLAD / ZKR. NUKL. KYSELINY				
MUŽSKÉ JMÉNO						DRUH VOKALISTY / INICIÁLY TUČNÉHO						AFRICKÝ VELETOK / ZNAČKA ABTESLY			
2. DÍL TAJENKY									**3. DÍL TAJENKY**						
PRODEJNÁ ŽENA									PREŠOVSKÝ FOTBALOVÝ KLUB						

Tajenku křížovky zašlete do **20. dubna 2021** 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* byla „VIDEOPREZENTACE JE NOVÁ FORMA KOMUNIKACE“.

Všem úspěšným řešitelům gratulujeme!

V lednovém čísle *Okénka do Apatyky* jsme psali o statistice zveřejňování křížovek a o tom, jak je důležité neztratit hlavně v této době dobrou náladu a zájem o zábavu. Asi to mělo pozitivní dopad a nebo téma tajenky v minulém číslo bylo velmi zajímavé, ale tentokráte se sešlo o polovinu více správných odpovědí. A tak i když je to proti pravidlům, dárek od společnosti Apatyka servis zasíláme výjimečně všem. Ale opravdu výjimečně – a příště opravdu už jen prvním dvaceti! 😊

PRO URÁŽKU STAROSTENSKÝ NOHY NADOSMRTI ZAVŘÍNO

Podobný výrok, který většina z nás zná z oblíbené pohádky o Rumcajsovi, se objevil na řadě provozoven počínaje prodejnami spotřebního zboží přes poskytovatele služeb až třeba po knihovny a sportovní areály. Kvůli vládnímu nařízení omezila řada firem i poskytování servisních činností, ať už z důvodu omezení rizika nákazy či ztížené možnosti cestování mezi okresy. Menší servisní firmy musely omezit svoji činnost i kvůli tomu, že někteří jejich pracovníci byli nemocní či v karanténě.

Společnost Apatyka servis k takovým opatřením naštěstí nemusela přistoupit. Přesně v duchu hesla, že štěstí přeje připraveným, zajišťuje naše servisní oddělení zastupitelnost systémových poradců v jednotlivých lékárnách.

Firmy s menším počtem zaměstnanců mají obvykle problémy i při zajišťování zástupu za dovolené či za běžnou nemocnost. Naše společnost má přes padesát zaměstnanců a více než polovina z nich jsou systémoví poradci, kteří se přímo starají o spokojenost našich klientů. Průměrně se tak jeden poradce stará o čtyřicet lékáren.

V praxi počet přidělených lékáren ale závisí i na zkušenostech poradce, jak dlouho svoji práci dělá a v neposlední řadě i na regionálním uspořádání. Současně se snažíme, aby se stejný poradce staral o ty provozovny, které mají jednoho společného majitele. I z těchto důvodů je potřeba jednou za čas lékárny mezi jednotlivé poradce přerozdělit. Vždy se snažíme tyto změny minimalizovat a přistupovat k nim jen tehdy, pokud vedou ke spokojenosti všech dotčených lékáren.

Nicméně díky těmto zkušenostem jsou naši poradci připraveni kdykoliv plnohodnotně zasáhnout i v lékárně, kterou běžně nenavštěvují. Když si pak změnu poradce vyžádá koronavirová situace, není to pro nás žádný problém. Z důvodů pandemie jsme nemuseli naše služby klientům omezit.

Díky zázemí velké firmy jsou naši pracovníci rovněž pravidelně testováni certifikovanou společností. To je rovněž záruka, kterou poskytujeme svým klientům a kterou menší společnosti mohou zajistit jen velice stěží.

Už v době, kdy byl do několika okresů omezen vstup, jsme si ve spolupráci s naším právním oddělením zajistili potřebné povolení, které našim pracovníkům umožnilo zásah a případně výměnu hardwaru v lékárně i v těchto regionech. I za tuto zkušenost vděčíme především rozsahu služeb, které poskytujeme napříč republikou.

Společnost Apatyka servis je spolehlivý partner za každé situace.

Své služby poskytujeme našim lékárnám v dobách zlých i dobrých.