



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

R.U.R.

Kdo by neznal vědecko-fantastický román českého autora Karla Čapka. Od prvního vydání sice uplynulo už více než sto let, ale ani zařazení na seznam povinné literatury neubralo románu na přitažlivosti. Když nic jiného, tak světu dal tento román pojem robot.

A na to bychom jako Češi měli být obzvlášť hrdí, protože o moc jiných slov jsme svět neobohatili. Snad jen *pistole*, které pochází z husitské palné zbraně *píšťaly*. A z doby nedávné jsme dali nový význam anglickému gerundiu *tunneling* – *tunelování*. Ale asi jenom na slovo robot můžeme být hrdí.

Samotná představa umělé myslící bytosti je však mnohem starší než Čapkův R.U.R. Příkladem je postava Golema, kterou většina z nás spojuje s dobou císaře Rudolfa II., ale oživila hliněná postava s vlastní inteligencí se objevuje už ve starověkém Egyptě v povídkách ze 6. století před naším letopočtem.

Aby dodaly umělým bytostem nádech exotičnosti, inspirovaly se další představy vzdálenými zeměmi. V 19. století vznikl Turek, umělý šachista, který dokázal porazit na šachovnici francouzského císaře Napoleona Bonaparta i amerického prezidenta Benjamina Franklina. Byl to ovšem podvod, protože ve figuríně Turka se ukrýval skutečný člověk. Jenže na podvod se přišlo až pětáosmdesát let po prvním představení šachového stroje na dvoře Marie Terezie v roce 1771. Tak velká byla a je touha lidí uvěřit v možnost umělé inteligence.

Co je a co není umělá inteligence? Teprve v roce 1950 britský matematik Alan Turing, který za války podstatnou měrou přispěl k vyluštění německé šifry Enigma, navrhl test strojové inteligence, který je později pojmenován Turingův test. Princip testu spočívá v experimentu, kde jsou tři oddělené místnosti, ve dvou z nich je člověk, a ve třetí stroj. Jeden člověk pokládá

„Vytvoření funkční umělé inteligence může být největší událostí v dějinách naší civilizace. Nebo nejhorší. Jednoduše nevíme. Nevíme proto, zda nám umělá inteligence nesmírně pomůže, nebo nás bude ignorovat, odstrčí nás či nás zničí.“

Stephen Hawking, 1942 – 2018, britský teoretický fyzik



prakticky využitelné. První řešení byla založena na hrubé síle. Kdy se v podstatě jen využilo schopností počítače během okamžiku vyhodnotit všechny možné kombinace. To lze nejlépe demonstrovat na hře, jako jsou šachy.

V roce 1997 superpočítač firmy IBM poráží tehdejšího světového šampiona Garryho Kasparova. To nebyl podvod jako s Turkem za Marie Terezie, ale tenhle počítač si dokázal rychle zanalyzovat všechny možné tahy až do konce hry. Je tohle už umělá inteligence? Kdyby dali Kasparovi dostatek času, aby si po každém tahu vedle na šachovnici také vyzkoušel všechny kombinace, možná by byl výsledek nerozhodný. Pokud by se tedy unavený Kasparov nepřehlédnul a neudělal chybu. To se počítači stát nemůže. ☹️

Stroj řízený umělou inteligencí nemůže být jen encyklopedickou databází se schopností rychle kombinovat. Umělá inteligence se musí umět sama učit. Něco jako automatický vysavač, který si sám naplánuje optimální trajektorii pro čištění, ale přitom dokáže reagovat na nečekané překážky, které se mu objeví na cestě a které tam posledně nebyly.

Stephen Hawking, slavný britský teoretický fyzik a kosmolog, varoval před možnými důsledky pokroku v oblasti umělé inteligence, zejména pokud by získala schopnost sebe-vylepšování a stala se samo-uvědomující. Obával se, že pokud bychom nebyli dostatečně opatrní a nepřijali odpovídající bezpečnostní opatření, umělá inteligence by se mohla stát mimo kontrolu a mohla by mít závažné důsledky pro celou lidskou civilizaci. Hawking viděl sice potenciál umělé inteligence přinést pozitivní změny v mnoha oblastech, jako je zdravotnictví nebo vědecký výzkum, ale současně zdůrazňoval, že je důležité, aby umělá inteligence byla řádně regulována a kontrolována.





Ilja Hendrych

Ilja nastoupil na pozici systémového poradce v OC Vysoké Mýto v listopadu 2022

Ilja již od dětství miloval počítače a jako každý kluk na nich hrál především nejruznější hry. Ale nezůstal jen u her a zkoumal další možnosti počítačových systémů. Zajímal ho jak je vylepšit a upravit k obrazu svému. Začal v devíti letech, kdy poprvé dostal starší počítač tenkrát ještě s nezapomenutelným operačním systémem Windows XP. Prozkoumat systém a hrát si se všemi jeho možnostmi, co počítač nabízel, byla Iljova denní zábava.

Možná by stálo za úvahu udělat průzkum, o kolik technických génů lidstvo přichází tím, že děti a teenageři nemají dnes možnost vše zkoumat od základů a hlavně si to všechno vyzkoušet. Dnešní šedesátníci mohou s hrdostí vzpomínat, jak prvně vyměnili motorovou svíčku v tátově Škodě 1000 MB. 😊 U moderních aut současnosti nevyměníte bez speciálního náradí ani žárovku ve světlometu. ☹

U prvních osobních počítačů s operačním systémem DOS či později Windows si trochu zkušenější uživatel mohl sám zkoušet různá nastavení a přizpůsobovat programy svým potřebám. A někdy to byla i nutnost. Dneska se děje vše automaticky, jednotně a často vzdáleně. Editovat registry systému vyžaduje hluboké znalosti, protože nevíte, kde všude se změna projeví. A rozhodně to není hra pro děti, aby zkoušely, co všechno počítač vydrží. Počítačové systémy jsou více kompaktní a zabezpečené, což na jednu stranu umožňuje, aby je využívala ve větší míře laická veřejnost, na druhou stranu znemožňuje, aby se v nich vrtal každý nadšenec.

Když se vrátíme k příkladu z motorismu. Řidiči prvních automobilů museli být tak trochu mechanici a znát funkci motoru, protože nikdy nevěděli, kdy a kde jim automobil vypoví poslušnost. Uživatelům dnešních automobilů stačí vědět, zda tankovat benzín či naftu a případně, kde je přípojka k elektrickému dobíjení. A pak mít v telefonu uložené číslo na servisního technika. 😊



Ilja měl to štěstí, že se mu z koníčku stala práce a potom z práce koníček.

Na Střední průmyslové škole chemické v Pardubicích Ilja vystudoval obor chemie a následně zde absolvoval další vzdělávací program Bezpečnostní služby. S touto školou má společnost Apatyka servis už od roku 2015 uzavřenou partnerskou smlouvu, díky níž se mohou studenti seznamovat s naším lékárenským systémem Mediox už v průběhu studia.

„V přírodě neexistují chyby. Jenom příklady různých životních stylů.“

John Muir přírodovědec a spisovatel (1838 – 1914)

Jako většina ajťáků je Ilja vášnivý hráč počítačových a video her. Ale také miluje přírodu, a pokud mu to časově náročná práce dovolí, snaží se vyrazit ven z města, toulat se přírodou, cestovat a objevovat krásy naší republiky.

Po studiích sbíral zkušenosti na nejruznějších brigádách. Jeho první zaměstnání v době kovidu byla práce administrátora při testování,



kde měl na starost členy testovacího týmu a průběh testování. Když po skončení kampaně hledal další uplatnění, chtěl využít a dále rozvíjet své zkušenosti z oboru informačních technologií, ale také hledal práci, kde by byl v živém kontaktu s lidmi a nejen se stroji. Pozice systémového poradce ve společnosti Apatyka servis splňovala oba požadavky.

V Apatyce se mi líbí možnost rozšiřovat své vědomosti řešením nejruznějších problémů. Je to skloubení práce dobrého komunikátora s odbornými znalostmi ajťáka. Každý problém, každá výzva k řešení je jedinečná a nikdy se neopakuje za stejných podmínek. Takhle práce umožňuje sebevzdělávání a další růst. A v poslední řadě jsou tady skvělí spolupracovníci!

Snem Ilji je vybudovat společnost, která bude zabezpečovat síť a vše spojené s internetem. Internet je jednoznačně nejvýznamnější fenomén současnosti. Ovlivnil většinu lidí na naší planetě, zasáhl všechny sociální skupiny bez ohledu na jejich vzdělání i věk a zcela změnil celá průmyslová odvětví.

Už před deseti lety experti předpokládali, že internetová generace, tedy lidé narození po roce 1990, budou mít k internetu mnohem bližší vztah než generace starší. Internet bude běžnou součástí jejich života a stane se jakousi univerzální platformou pro jejich soukromý i profesní život. A taky předpokládali, že v roce 2025 budou tři čtvrtiny obyvatel Země internet používat. Uplynulých deset let dává těmto vizionářům za pravdu. Už v roce 2020 využívalo internet 60 % obyvatel naší planety, ale například v nejlidnatější zemi Indii vzrostl počet uživatelů za dva roky dvojnásobně.

Internet, ať chceme nebo nechceme, vykazuje rostoucí trend a podnikat v této oblasti má budoucnost.

GREGORIÁNSKÝ nebo JULIÁNSKÝ kalendář?

Čas a jeho měření pronásleduje člověka už od dob, kdy slezl ze stromu a vzal do ruky větev coby nástroj. Rychle pochopil, že po noci následuje den a že i roční období se pravidelně opakuje. Časem pochopil i to, že se lze řídit výskou Slunce nad obzorem ve dne a v noci postavením hvězd. A tak jsme si vymysleli časovou jednotku den, kratší úsek hodinu a delší měsíc a rok.

Z praktických důvodů neodpovídá jedno otočení Země kolem osy dvaceti čtyřem hodinám, stejně jako oběh Země neodpovídá přesně 365 dnům. Při jednom oběhu to ve starověku byl zanedbatelný časový úsek. Ale během dlouhých let se tyto rozdíly nashromáždily, obvyklé jarní svátky se slavily v létě a zimní na jaře. Bylo třeba se s tím vypořádat a tohoto úkolu se s radostí ujímali politické a církevní celebrity, protože se tím nesmazatelně zapsali do dějin lidstva.

Julius César reformoval starořímský kalendář a zavedl každý čtvrtý rok přestupný. Stihl to ještě rok před svým zavražděním a na jeho počest, se kalendář nazývá Juliánský. Jenže přidáním celého dne jednou za čtyři roky, tedy čtvrtinou dne každý rok, to Julča trochu přehnal. Průměrný rok je o něco kratší, asi o 11 minut. To není moc, ale za 128 let to už dělá celý den. Kdyby nedošlo k dalším změnám, tak se dnes od správného data podle hvězd lišíme už o více než 16 dní.

Naštěstí už v roce 1582 přišel s další reformou papež Řehoř XIII. a jím zavedený kalendář se podle něho nazývá Gregoriánský. Zachovává každý čtvrtý rok přestupný, ale pokud jsou roky dělitelné 100, tak jsou přestupné, pouze pokud jsou dělitelné rovněž



čtyřmi sty. To znamená, že roky 1700, 1800 a 1900 nebyly přestupné, přestože by podle Juliánského kalendáře přestupné měly být. Roky 1600 a 2000 pak přestupné byly. Současně papež nařídil, aby po 4. říjnu 1582 následoval hned 15. říjen 1582 a tak zkorigoval chybu Juliánského kalendáře. Některé státy ale změnu provedly později a tak jsme čtyřicet let slavili Říjnovou revoluci v listopadu. ☺

Ani Gregoriánský kalendář není přesný. Ale rozdíl celého dne nastane až za tisíc let a tak to, zatím, nikdo neřeší.

Složitější je to s počítáním dne. To je časová jednotka, za kterou se otočí Země kolem své osy a ve škole nás učí, že je to 24 hodin neboli 86 400 sekund. Ale to není pravda. Vlivem tření, přílivu a odlivu a dalších náhodných jevů je skutečný den o maličko delší než ukazují přesné atomové hodiny. Co s tím?

Řešení je jednoduché – když existuje přestupný den jednou za čtyři roky, zaveďme přestupnou sekundu vždy, když to bude potřeba. A tak se od roku 1972 zavedlo už 27 přestupných sekund. Jenže nepredikovatelné zařazení přestupné sekundy dělá problémy počítačům a jejich programům. A tak se v tichosti přestupné sekundy zase zrušily.

VIDĚT A BÝT VIDĚN

První dva červnové dny se v Jihlavě uskuteční již XIII. ročník Jarní konference určené především nemocničním lékárnám.

JARNÍ KONFERENCE

Konference se uskuteční stejně jako poslední dva roky v EA Business Hotelu. Pro naši společnost bude nejzajímavější diskuzní panel *Roboti v lékárně* (automatické skladové systémy). Panelu se zúčastní rovněž PharmDr. Ludmila Debnárová z Nemocnice Sokolov, kde se na implementaci robota podílela právě naše společnost.

Na programu konference je i setkání s členy týmu Systému flexibilního tendrování léčiv (SFTL). Jejich cílem je maximální možná automatizace procesů a efektivní nakládání se zdroji při výběru dodavatele léčiv. Předpokladem je úspěšná spolupráce lékárenských systémů se systémy distribuce, především schopnost softwarů v lékárnách číst, porovnávat a vyhodnocovat dostupné elektronické katalogy dodavatelů. Problematika je samozřejmě mnohem komplexnější a kromě vyhodnocení vlastních nabídek zahrnuje i smluvní zastřešení s vybraným dodavatelem a potřebnou archivaci všech dokumentů.

Členové vývojového týmu SFTL představí na konferenci pilotní provoz. Pokud bude úspěšný, tak podstatně přispěje k transparentnosti nákupů v nemocnicích.

Konference v Jihlavě nabízí i další zajímavá témata. Budeme se těšit!!

VI. 3D kongres

Healthcomm Professional

Ve spolupráci se společností Healthcomm Professional jsme se zúčastnili online 3D kongresu, který probíhal od 6. března do 2. dubna. Naš virtuální stánek na tomto kongresu navštívilo 295 účastníků.



Sedmdesát lékárníků přitom využilo náš voucher, který jim umožnil bezplatný vstup na akci a absolvování odborných přednášek akreditovaných u České lékárnické komory. Sledujte naše webové stránky a využijte bezplatné partnerské vouchery i pro vstup na další akce společnosti Healthcomm.

JAK SE PŘIHLAŠOVAT NA HOTLINE?

Před osmi lety zprovoznila společnost Apatyka servis horkou telefonickou linku na svém telefonním čísle 222 744 012. Důvodem tehdejší investice naší společnosti do nové telefonní ústředny byla snaha poskytovat volajícím stále kvalitnější služby. Řešení dotazů pomocí telefonu bylo jednou z nejčastěji zmiňovaných témat při našem předcházejícím podrobném dotazníkovém šetření. Změna umožnila zapojit do poradenství po telefonu více našich pracovníků a v jeden okamžik zodpovědět dotazy většího počtu lékáren. Je to užitečná funkce při zavádění nových funkcí nebo implementaci nové legislativy jako bylo například zavedení elektronických receptů, protipadělková směrnice nebo GDPR. Systém MEDIOX od společnosti Apatyka servis se provozuje v tisícovce lékáren a je logické, že při podstatných změnách se telefon u nás, jak se říká, *netrhne*. 😊 Stejně jako při chybách třetích stran, jako je plošný výpadek internetového připojení nebo nedostupnosti centrálního úložiště.

Doba pokročila a podstatná část komunikace se přenesla na internet. Není to řešení pro akutní případy, kdy pracovníci v lékárně vyžadují urgentní pomoc. Ostatně udělali jsme si analýzu a požadavků okamžitého řešení při telefonování na horkou linku je minimální počet. Většinou jde o vysvětlení konkrétní funkce nebo návrh na doplnění a další rozvoj systému. Pro tyto případy jsme zprovozнили webový formulář na adrese: www.apatykaservis.cz/podpora/:

Jeho vyplněním se vytvoří tak zvaný TIKET, který je pak sdílen všemi pracovníky podílejícími se na řešení. Výhodou podání formou zápisu do elektronického formuláře je, že záznam je evidovaný, kdykoliv dohledatelný, a obsahuje nejen informaci o tom, kdo a kdy požadavek nahlásil, ale rovněž kdo, kdy a jak tento zápis vyřešil. Zadavatel přitom může kdykoliv zkontrolovat stav řešení svého požadavku.

Při zadávání požadavku se vyplní jen identifikace lékárny, která dá se vynechat, pokud jste na našich stránkách registrovaní, dále čeho se požadavek týká, kterého produktu, a případně jeho stručný popis. Požadavku je pak přidělen jednoznačný identifikátor a podle něho si můžete v budoucnu kdykoliv prohlédnout postup řešení svého návrhu.

Další možností zůstává nahlásit svoji připomínku klasicky prostřednictvím telefonní horké linky. Ale pokud je hlášení charakteru, že nevyžaduje okamžitý zásah, tak operátor na základě sdělení sám vytvoří tiket a jeho řešení pokračuje standardním postupem. Čím více lidí si ale informaci postupně předává, tím větší riziko informačního šumu. Na každém kurzu komunikace se zdůrazňuje, že není důležité, co A říká, ale co B slyší. V tomto případě pracovník horké linky nemusí zapsat přesně to, co volající myslel a chtěl.

Kromě toho volající na horkou linku si nemůže zobrazit tiket, který vytvořil někdo jiný, a není informován o dalším postupu. Používání tiketu jako průvodního listu požadavku je proto pro žadatele výhodné. Ale je výhodné i pro řešitele, kteří mají požadavek popsán nezkresleně.



Přihlásit se



Centrum podpory



Vytvořit nový požadavek



Zkontrolovat stav požadavku

Vítejte v centru zákaznické podpory společnosti Apatyka servis s.r.o.

S cílem zefektivnit podporu pro řešení zákaznických požadavků a naše lepší služby, používáme systém zákaznické podpory. Každému požadavku je přiřazeno jedinečné identifikační číslo požadavku, které můžete použít k online sledování stavu vyřizování Vašeho požadavku. Pro Vaše informování máme k dispozici kompletní archiv a historii všech zákaznických požadavků. Platná e-mailová adresa je nezbytná pro založení zákaznického požadavku.



Vytvořit nový požadavek

Uvedte co nejvíce podrobností, abychom vám mohli pomoci co nejlépe. Chcete-li aktualizovat dříve odeslané požadavky, přihlaste se.



Zkontrolovat stav požadavku

Poskytujeme archiv a historii všech vašich současných i minulých požadavků, společně se všemi odpověďmi.



NEJLEPŠÍ PRACOVNÍCI MĚSÍCE

Nejlepším systémovým radcem měsíce března 2023 se stal

Radovan Dlouhý.

Gratulujeme!

WIN WIN

WIN WIN je marketingová strategie, kde jsou obě strany vítězové. Nepochopitelné? A přitom je to tak jednoduché. Jen v některých sportovních utkáních se hraje, dokud jeden team nezvítězí. V dlouhodobých podnikatelských aktivitách by ale měl vládnout duch spolupráce a vzájemná jednání musí být přínosem pro všechny.

Strategie WIN WIN je přístup, který se snaží dosáhnout spokojenosti a prospěchu pro obě strany v dané situaci. Tento přístup vychází z myšlenky, že konflikty a soutěže mohou být řešeny takovým způsobem, aby obě strany získaly. Cílem strategie WIN WIN není vítězství jedné strany nad druhou, ale spolupráce a nalezení řešení, které uspokojí obě strany. To vede k posílení vztahu mezi oběma stranami a k další spolupráci v budoucnosti. Strategie WIN WIN je proto

považována za výhodnou a udržitelnou formu jednání, protože obě strany získávají a jsou s výsledkem spokojeny. 😊

Hlavními principy strategie WIN WIN jsou komunikace, spolupráce, vyslechnutí potřeb a zájmů druhé strany a nalezení řešení, které je výhodné pro všechny zúčastněné. Je důležité, aby všichni hledali společné řešení. To znamená, že je nutné respektovat potřeby a zájmy druhé strany a snažit se najít kompromis, který uspokojí oba partnery.

Pokud strategie selže a jeden z partnerů je poražen, pak v lepším případě už s vámi jednat nebude, v horším zkrachuje. Ani jedno z toho není pro vás ta nejlepší vizitka.

Strategie WIN WIN se často používá v obchodním světě, když se snaží obě strany dosáhnout výhodné dohody, ale také v mezilidských vztazích, když se snažíme vyřešit neshody s druhou osobou. Tento přístup může vést ke zlepšení vztahů a k vzájemnému prospěchu obou stran.

POMŮCKY: CAIT, MOLNIJA	POVEL KOČÍHO	ANGLICKY „ČERVENÝ“	NABÍDKA (ZASTAR.)	SMUTKY (BÁSN.)	CIZÍ ŽENSKÉ JMÉNO	NOVOZÉ- LANDSKÝ PAPOUŠEK	POŠTOVNÍ KÓD TENNESSEE	TYP VOZŮ ŠKODA	BÝVALÝ AMERICKÝ PREZIDENT	📧	ŠACHTY	VZOREC OXIDU RHODNA- TÉHO	OSOBNÍ ZÁJMENO	2. DÍL TAJENKY	RÝHY K ODVADĚNÍ VODY
OCHRÁNCE										TVRDÝ BONBÓN					
4. DÍL TAJENKY										OHRADIT STROM UŽITÝ JAKO ÚL (ZAST.)					
ROSTLINY TRUSKAVCE							NÁSTĚNKA S FOTO- GRAFIEMI MYTČITÍ						INICIÁLY RÁZLOVÉ MANŽELKA ODYSSEA		
📧	NOSIČ PRO DIGITÁLNÍ ZÁZNAM	RUS. KOSM. AGENTURA 1. DÍL TAJENKY				RYPADLA SOVĚTSKÁ TELEKOM. DRUŽICE						PRAŽ. TĚL. UNIE (ZKR.) OBYVATEL KAVKAŽU			
SLOVENSKY „KOUTY“					POHYBOV. KŘÍDLY ZNAČKA JOGURTŮ						ZMĚNA (SLANG.) KARETNÍ HRA				
SYMET- RÁLA				PATŘÍČÍ ZOJE ÚČTY						POUŠTNÍ LIŠKA DOMÁCKY VALENTINA					
ZNAČKA MEGAPON- DU			BOUDA NA NÁRADÍ ČESKÝ REŽISÉR						ČÁSTI DNŮ RYBNÍČNÍ VÝPUST						
ŽENIJNÍ								MUŽSKÉ JMÉNO ANGLICKÁ ČÍSLOVKA						ORGÁNY SLUCHU	SEKNOUT
OBYVATELÉ GHANY							OŠIDIT (EXPRES.) ZN. ELEKT- RÓNULTU								
KARABÁČ (ZASTAR.)					3. DÍL TAJENKY										
DOMÁCKY KRISTÝNA					ZNAČKA KOUPELO- VÉ PĚNY						IRSKÝ „KOČKY“				

Tajenku křížovky zašlete do **20. května 2023** 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 „S MEDIOXEM HODINU NEZTRATÍTE“.

Všem úspěšným řešitelům gratulujeme!

A CO DÁL?

Daňové přiznání, ať už ho odevzdáváte v březnu, dubnu nebo červnu, nutí k zamyšlení, jak úspěšní jste byli v minulém roce a hlavně, co bude dál. Končící rok, ať kalendářní nebo finanční, je vždy obdobím rekapitulace a přijímáním rozhodnutí, co udělat lépe nebo alespoň jinak, aby ten příští rok byl minimálně stejně dobrý nebo ještě lepší.

Každému našemu předsevzetí by měla předcházet analýza, co je a co není v našich možnostech, co je a co není reálné. Můžeme být nadšenci pro tropické ovoce, ale pokud bydlíme za polárním kruhem, kde je půl roku polární noc, je naše rozhodnutí pěstovat pomeranče předem odsouzeno k neúspěchu.

Na druhou stranu, pokud se zhlédneme v možnostech internetu, jak o tom píšeme na druhé stránce tohoto čísla *Okénko do Apatyky*, a přitom nevíme nic o informačních technologiích, pak je zbytečné se do podnikání v tomto oboru pouštět. Zkrátka existují vnější vlivy, které neovlivníme, třeba klima, a pak je potřeba vzít v potaz naše schopnosti a možnosti. Analyzovat vlivy je vhodné opakovaně a nejen na začátku kariéry,

kdy se rozhodujeme, čemu se věnovat. Podmínky se přece mění.

Už v šedesátých letech minulého století pracovníci Stanfordovy univerzity navrhli hodnocení vnějších a vnitřních faktorů, na kterých závisí náš úspěch. Podle stejného postupu lze predikovat úspěch organizace, produktu nebo projektu. Pro tuto analýzu se vžil označení SWOT, což je zkratka odvozena od anglických slov Strengths (silné stránky), Weaknesses (slabé stránky), Opportunities (příležitosti) a Threats (hrozby).



Tato analýza pomáhá identifikovat a porozumět silným stránkám a slabostem organizace a zároveň také odhalit příležitosti a hrozby v jejím okolí.

V rámci SWOT analýzy jsou identifikovány silné stránky organizace, což jsou vnitřní faktory, které nám poskytují konkurenční výhodu. V případě lékárny to může být třeba výhodné umístění v rámci polikliniky nebo blízko

lékařského domu. Silnou stránkou lékárny mohou být i velké prostory, které umožňují zřídit poradenské místo nebo pravidelně pořádat přednášky pro veřejnost. K dalším silným stránkám patří třeba unikátní produkt – například pokud lékárna prodává homeopatika nebo produkty s konopím, které konkurence v širokém okolí nenabízí. Silnou stránkou jsou i dobré vztahy se zákazníky – pacienti, podložené třeba kvalitním věrnostním programem.

Ve SWOT analýze jsou zároveň popsány slabé stránky, což jsou vnitřní faktory, které brání organizaci dosáhnout svých cílů. K těmto stránkám patří například vysoké náklady. Lékárna, jejíž provozovna je v nájmu, platí zbytečně vysoké náklady za prostory, které nevyužívá. Řešením je buď upravit nájemní smlouvu na prostory opravdu potřebné, nebo nadbytečnou plochu využít k poradenské činnosti a případně na přednášky pro veřejnost. Slabá stránka lékárny se tak rázem stane její stránkou silnou.

Popis a poznání slabých stránek nemá vést k rezignaci, ale naopak má iniciovat změny, jak tyto stránky eliminovat nebo ještě lépe – přeměnit v silné stránky.

Příště si řekneme více o vnějších faktorech – příležitostech a hrozbách.



PIKTOGRAMY

Malí, ale šikovní pomocníci!

Ikonky, které se zobrazují při výdeji, neruší, a přesto poskytují cenné informace.