



# 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

## 33 LET SLUŽEB

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

### APATYKA SERVIS



Pharmacy Software

a PHOENIX company

Tyto služby poskytujeme více než třetině všech lékáren v České republice, což z nás dělá jednoho z největších dodavatelů softwaru a hardwaru do lékáren. Hlavní činností naší společnosti je tvorba lékárenského systému a jeho servis v lékárnách.

Třiatřicet let – na první pohled obyčejné číslo. Ve světě informačních technologií však představuje mimořádný milník, který dokládá schopnost přizpůsobovat se změnám, inovovat a dlouhodobě budovat důvěru zákazníků. Právě takové výročí letos slaví naše společnost, která již 33 let poskytuje informační technologie a softwarová řešení pro lékárny.

Od svého založení jsme prošli obdobím zásadních technologických proměn. Začínali jsme v době, kdy počítače byly v lékárnách spíše výjimkou než standardem. Elektronické recepty, online komunikace s pojišťovnami, automatizované sklady či cloudové služby tehdy patřily do světa budoucnosti. Dnes jsou nedílnou součástí každodenní práce lékárníků a my jsme hrdí na to, že jsme mohli být u jejich zavádění od samého počátku.

Během více než tří desetiletí jsme pomáhali stovkám lékáren zvládat legislativní změny, digitalizaci zdravotnictví i rostoucí nároky na bezpečnost dat. Naše řešení vždy vznikala s jediným cílem – usnadnit práci farmaceutům a umožnit jim věnovat více času tomu nejdůležitějšímu: péči o pacienty.

Za úspěchem společnosti nestojí pouze technologie, ale především lidé. Děkujeme všem zaměstnancům, kteří svou odborností, nasazením a kreativitou přispěli k rozvoji firmy. Mnozí z nich jsou s námi řadu let a stali se součástí příběhu, který dnes slaví své 33. výročí. Právě jejich zkušenosti a ochota pomáhat zákazníkům jsou základem naší pověsti spolehlivého partnera.

Velké poděkování patří také našim zákazníkům. Důvěra, kterou nám lékárníci a provozovatelé lékáren po celá léta projevují, je pro nás tím největším oceněním. Každý nový požadavek, podnět nebo připomínka nás posouvají dál a motivují k dalším inovacím.

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

*Johann Wolfgang von Goethe*

Díky této spolupráci vznikají řešení, která odpovídají skutečným potřebám moderní lékárenské praxe.

Za 33 let jsme byli svědky přechodu od disket a lokálních sítí k online systémům, elektronickým receptům, automatizovaným lékárenským robotům a mobilním aplikacím. Dnes se připravujeme na další technologickou revoluci spojenou s umělou inteligencí, automatizací procesů a novými možnostmi digitální komunikace s pacienty. Stejně jako v minulosti chceme být průvodcem lékáren na cestě k modernímu a efektivnímu zdravotnictví.

Výročí není pouze příležitostí k ohlédnutí za dosaženými úspěchy. Je především závazkem do budoucna. Zavazujeme se pokračovat ve vývoji kvalitních a bezpečných řešení, poskytovat profesionální podporu a být partnerem, na kterého se mohou lékárníci spolehnout i v dalších letech.

Třiatřicet let na trhu je důkazem stability, odbornosti a důvěry. Děkujeme všem, kteří byli a jsou součástí našeho příběhu. Těšíme se na další společné roky, nové výzvy a inovace, které budou pomáhat lékárnám poskytovat ještě lepší služby pacientům.

Úspěšný lékárenský informační systém nevzniká pouze programováním jednotlivých funkcí. Vzniká především pochopením potřeb lékárníků, farmaceutických asistentů, majitelů lékáren i samotných pacientů. Právě na této filozofii je založen vývoj systému MEDIOX, který představuje moderní generaci lékárenských informačních systémů navržených pro potřeby současného i budoucího lékárenství.



Jedním z hlavních principů vývoje systému MEDIOX je úzká spolupráce s odborníky z lékárenské praxe. Každá nová funkce, úprava nebo inovace vzniká na základě reálných požadavků uživatelů, kteří se systémem pracují každý den. Díky tomu nejsou jednotlivé moduly vytvářeny „od stolu“, ale reflektují skutečné procesy probíhající v lékárnách.

Tento přístup umožňuje průběžně reagovat na změny legislativy, požadavky zdravotních pojišťoven i nové trendy ve zdravotnictví. MEDIOX tak není pouze softwarem, ale živým ekosystémem, který se neustále vyvíjí spolu se svými uživateli.

33 let s lékárnami. 33 let technologií. 33 let důvěry. A stále pokračujeme.

# WebManager

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

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



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

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

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

**WebManager**

**WebManager**

spravujte lékárnu po internetu odkudkoliv a zajistíte bezpečnost svých dat

nadstavba oblíbeného lékárenského systému od společnosti Apatyka servis

*„Co nikdo neví, jako by se nedělo.“*

*Lucius Apuleius, starořímský filozof a řečník*

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

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

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



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

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

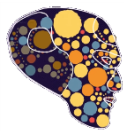
## INTERNET VĚCÍ

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



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

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



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

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

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

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

V posledních letech se stále častěji setkáváme s pojmem Internet věcí (Internet of Things – IoT). Jedná se o technologii, která umožňuje propojení běžných zařízení s internetem a jejich vzájemnou komunikaci bez nutnosti přímého zásahu člověka. Internet věcí představuje jeden z nejvýznamnějších trendů digitální transformace a postupně mění způsob, jakým žijeme, pracujeme i podnikáme.

Internet věcí označuje síť fyzických zařízení vybavených senzory, softwarem a komunikačními technologiemi, které dokážou sbírat, přenášet a vyhodnocovat data prostřednictvím internetu. Těmito zařízeními mohou být například chytré hodinky, domácí spotřebiče, automobily, průmyslové stroje, zdravotnické přístroje nebo senzory monitorující životní prostředí.

Základní myšlenkou IoT je umožnit zařízením automaticky sdílet informace a reagovat na vzniklé situace bez nutnosti lidského zásahu. Díky tomu lze dosáhnout vyšší efektivity, bezpečnosti i komfortu.

Každé zařízení zapojené do IoT obsahuje senzory nebo jiné prvky pro sběr dat. Tyto údaje jsou následně odesílány prostřednictvím internetu do centrálního systému nebo cloudové

platformy, kde jsou zpracovány a analyzovány. Na základě získaných informací může systém automaticky provést určitou akci nebo upozornit uživatele.

Například chytrý termostat sleduje teplotu v domácnosti a automaticky upravuje vytápění podle nastavených preferencí. Podobně mohou senzory v průmyslových provozech monitorovat stav strojů a upozornit na blížící se poruchu ještě před jejím vznikem.

Velký význam má Internet věcí také ve zdravotnictví. Chytré zdravotnické přístroje umožňují průběžné sledování zdravotního stavu pacientů a přenos údajů lékařům v reálném čase. ■

## VIDĚT A BÝT VIDĚN

Společnost Apatyka servis se začátkem listopadu zúčastní už 29. kongresu nemocničních lékárníků. I v letošním roce patříme k partnerům kongresu, který se uskuteční v Hradci Králové.



**29. Kongres nemocniční farmacie**  
Nemocniční farmacie - pevná páteř nemocnice

Společnost Apatyka servis, která patří k nejvýznamnějším dodavatelům lékárenského systému do nemocnic a jejímž partnerem je šest z deseti nemocničních lékáren, nemůže na akci takového významu chybět.



Těšíme se na vaši návštěvu! ■

## ŠKOLÍTE AI?

Podle průzkumu používá nástroje generativní umělé inteligence několikrát denně více než 30 % respondentů, zatímco další čtvrtina ji používá alespoň několikrát týdně. Přesto mnoho firem netuší, že mají povinnost své zaměstnance v oblasti AI školit. Už více než půl roku musejí firmy, které využívají AI nástroje, nejen splňovat technické požadavky, ale také zajistit dostatečné proškolení svých zaměstnanců v oblasti AI.



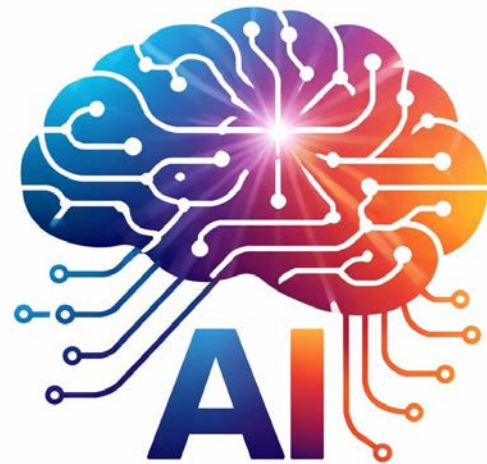
Umělá inteligence se dnes ve firmách používá každý den, stává se běžným pracovním nástrojem. Přesto si mnoho lidí neuvědomuje, že od února 2025 platí zákonná povinnost zaměstnance školit. Evropský akt o umělé inteligenci ukládá všem organizacím – bez ohledu na velikost – zajistit, aby jejich týmy rozuměly tomu, jak AI funguje, jak ji správně využívat a jaká rizika s sebou nese. Firmy musejí na tyto požadavky reagovat a připravit své lidi na bezpečné a efektivní využívání AI

Průzkum, kterého se zúčastnilo přes tisíc lidí, přinesl bližší vzhled do každodenního užívání umělé inteligence v českých firmách. Většina z nich využívá AI k činnostem, jako je psaní textů nebo programování. Zbytek ji pak zapojuje do brainstormingu a k hodnocení vlastního výstupu.

Respondenti v průzkumu nejčastěji správně odpovídali na otázku týkající se ochrany osobních údajů. Více než 90 % z nich uvedlo, že do AI nástrojů nemají zadávat osobní data třetích osob. Méně jistoty panovalo u otázky zaměřené na reakci v případě, že AI nevrací očekávaný výstup. Zhruba sedm z deseti dotázaných označilo správnou odpověď, tedy potřebu doplnit kontext nebo upravit zadání.

Z výsledků průzkumu je patrné, že ačkoli základní principy bezpečného používání AI lidé do určité míry ovládají, v hlubším porozumění technologii a jejím možnostem mají často rezervy.

Podle požadavku EU musejí zaměstnavatelé zajistit pravidelné školení pro všechny zaměstnance, kteří s AI pracují. Všichni známe pravidelná školení BOZP – bezpečnost a ochrana zdraví při práci. Ale i při práci s AI jde často o bezpečnost a dokonce i zdraví – duševní. Náplň školení podle EU není přesně definována, ale měla by zahrnovat základní informace o fungování AI, správnou interpretaci jejich výstupů, bezpečnostní zásady a pravidla pro ochranu dat.



Legislativa EU ohledně AI ukládá povinnost zaměstnavatelům zajistit gramotnost zaměstnanců v oblasti systému umělé inteligence. Obsah gramotnosti se bude lišit v kontextu daného AI systému i toho, v jaké fázi řetězce se daná společnost nachází. Požadavky zákona na školení zahrnují technické znalosti a dovednosti, vzdělávání, trénink i zkušenosti. Zákon nestanovuje konkrétní výjimky z této povinnosti. Všechny organizace, bez ohledu na velikost či odvětví, které nasazují AI systémy či AI systémy poskytují jsou povinny zajistit odpovídající školení pro své zaměstnance.

Povinnost školení v rámci AI aktu některé firmy vnímají spíše jako příležitost než omezení. Povinné školení může být zdravý impuls pro firmy, které s AI zatím váhaly. Když se toho chopí chytře, může jim to reálně pomoci zrychlit digitální transformaci. Školení v používání AI nelze chápat izolovaně jako samostatný trend. Naučme se využívat AI tak, aby lidem pomáhala dělat jejich práci lépe, ať už jde o analytiku, nebo třeba kreativce.

AI je dobrý sluha, ale zlý pán. Konkurenční výhodou se stane pro ty společnosti, které jí dokážou jako první pochopit a využít ke svým cílům. Udělat si z ní sluhu dříve, než se stane naším pánem 😊



## NEJLEPŠÍ PRACOVNÍCI MĚSÍCE

Nejlepším systémovým poradcem měsíce září 2025 se stal

**Tomáš Hirner.**


**Gratulujeme!**



## TRADICE A ZKUŠENOST

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

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

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

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

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

Tajenku křížovky zašlete do **20. listopadu 2025** na [Okenko@apatykaservis.cz](mailto:Okenko@apatykaservis.cz) a uveďte své jméno a adresu lékárny nebo její Id u společnosti Phoenix LV. Prvních dvacet autorů správných odpovědí získá od společnosti Apatyka servis dárek.

Tajenka křížovky z minulého *Okénka do Apatyky*: „APATYKA SERVIS PRVNÍ VOLBA PRO LÉKÁRNU“.

Všem úspěšným řešitelům gratulujeme!

## INTERNETOVÝ MARKETING

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

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

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

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

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

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

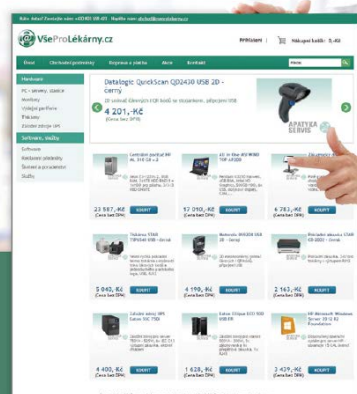
o zákazníkovi, jeho potřebách a pocitech dozvědět. Osobní komunikace byla také vedle neadresné inzerce mnohdy jedinou možností, jak zákazník seznámit s aktuální nabídkou.

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

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

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

 VšeProLékárny.cz



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

*Navštivte nový e-shop pro lékárny!*

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

*Máte dotaz?*

*Můžete nám zavolat na tel.*

**603 558 423**

*nebo napsat na email*

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