





# «ИнфоАптека»: есть чем удивить

## Прибыль аптеке — выгода покупателю

Текст: Снежана МАНАКОВА

Информационные технологии сегодня позволяют автоматизировать огромное количество операций, практически исключив участие человека. Но есть в аптеке процесс, в котором человеческий фактор был и остается решающим. Это обслуживание посетителя — участливое, внимательное, профессиональное. Его не может заменить компьютер. Взаимодействие с покупателем требует от специалиста большой отдачи. И здесь ИТ способны обеспечить эффективную работу прибылеобразующего звена.

Владимир Корякин, управляющий партнер, директор сети «Дежурные аптеки», рассказывает о том, как повысить производительность бизнеса при помощи программы автоматизации аптек «ИнфоАптека».

**Владимир, какое главное требование вы предъявляли к программе автоматизации, когда приняли решение о сотрудничестве с «ИнфоАптекой»?**

Наличие сильного аналитического блока. Дежурные аптеки активно развиваются. С увеличением количества аптек жизненно необходимо оптимизировать работу за счет оперативной выгрузки аналитических данных, управления товарным запасом, централизованного заказа товара, управленческой отчетности.

**Способна ли программа автоматизации сочетать индивидуальный подход внутри одной аптеки и централизованный под-**

**ход по всей сети аптечного предприятия?**

Каждая аптека индивидуальна, но при этом должна работать в рамках единых правил и стандартов, а «ИнфоАптека» позволяет, с одной стороны, настраивать функционал под каждую конкретную аптеку, а с другой — централизовать те процессы, которые необходимо делать системно, которые относятся к общим задачам либо вообще должны выполняться без участия человека. При этом система отчетности программы помогает в принятии решений по работе компании в целом, в разрезе самых разных измерений: по сотрудникам, по режиму работы аптеки, по оптимизации товарных запасов, осуществлять контроль продаж и закупок, отслеживать плохо продаваемые товары.

**Как проходила адаптация сотрудников аптек к программе автоматизации?**

Сотрудники первого стола к новому программному продукту привыкли легко.



“

Каждая аптека индивидуальна, но при этом должна работать в рамках единых правил и стандартов

Для них новая программа оказалась удобной. Несколько дольше проходила адаптация заведующих аптеками, в том числе к автоматизации заказа. Мы, конечно же, понимали, что любые инновации неизбежно будут встречать сопротивление части сотрудников и что потребуется время для внедрения. Но с другой стороны, была цель переложить решение всех рутинных задач на компьютер и дать возможность заведующим больше времени уделять наиболее важным делам: работе с персоналом, фармпорядку, качеству сервиса, а значит — способствовать росту прибыльности бизнеса.

**Мы выяснили, что «ИнфоАптека» необходима руководителям, удобна для сотрудников. А какую пользу она может принести непосредственно клиентам аптеки?**

Функционал программы под названием «Терапевтические цепочки» позволяет

сотруднику первого стола предложить покупателю взаимозаменяемые товары (аналоги) или сопутствующие товары согласно потребительским категориям, связанным по возможным симптомам заболевания. Для того чтобы сформировать такое комплексное предложение, требуется не только высокая квалификация, но и личная инициатива сотрудника. Программа «ИнфоАптека» всегда даст подсказку по любому препарату в любой ситуации. Таким образом, покупатель получит профессиональную консультацию и наиболее выгодное предложение. А мы можем наблюдать стабильный рост в категориях.

**Какой функционал программы «ИнфоАптека» наиболее востребован в период так называемого кризиса?**

Управление товарными запасами. Это автозаказ, сверхзапасы, истекающие сроки годности, лимиты товарного кредита.

Для аптечного предприятия очень удобна возможность как централизованного заказа на все точки сети из центрального офиса, так и децентрализованного заказа (из точек сети), а также по смешанному алгоритму. В современных экономических условиях очень востребована функция автоматического регулирования суммы заказа индивидуально по аптекам.

### Как измеряется результат работы программы?

Конечно же, это прежде всего экономический эффект от ее внедрения. Это и такие трудноизмеримые показатели, как повышение качества рекомендации первостольника, а следовательно — улучшение сервиса и удовлетворенность покупателей. И вполне измеримые показатели, связанные

с сокращением времени на решение определенных задач, с централизацией и автоматизацией ряда процессов, с оптимизацией работы персонала, с более четким и грамотным закупом товара, приводящим к оптимизации товарных запасов, а следовательно, и к сокращению связанных с этими процессами издержек.

Дежурные аптеки работают круглосуточно, у нас не бывает выходных и праздников. А такой формат работы требует от организации четкой структуры, регламентов, оперативных и достоверных показателей, гибких управленческих решений. Наши результаты говорят сами за себя: за всё время существования мы не закрыли ни одной аптеки. Несмотря на то, что времена сейчас, сами знаете, для любого бизнеса непростые. **A**



Перепоручение рутинных задач компьютеру позволяет заведующим больше времени уделять работе с персоналом, фармпорядку, качеству сервиса, а это значит — способствовать росту прибыли.

