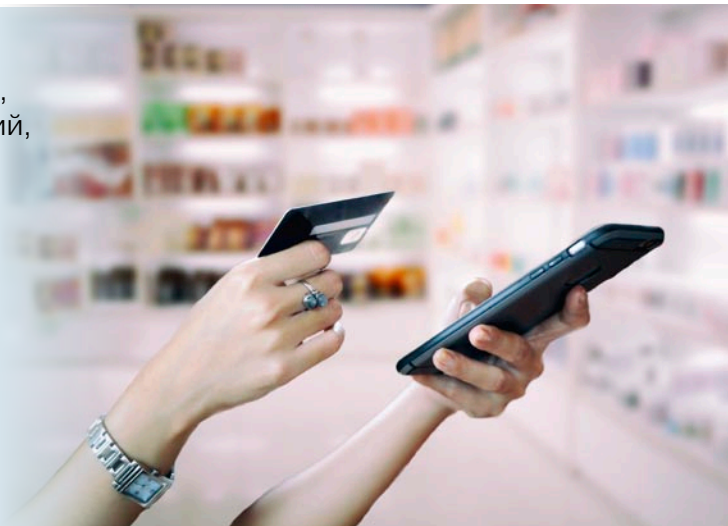


Ти SMART? І аптека SMART!

Гнучкі смартфони, які можна носити на зап'ясті, телевізори зі штучним інтелектом, смарт-кари, пристрої, які вміють синхронно переводити аудіотекст у друкований, розумні порохотяги... Нові технології роблять наше повсякденне життя простішим і комфортнішим, зручнішим і безпечнішим. Тож було б дивно, якби досягнення сучасної науки і техніки не використовували у своїй роботі провідні аптечні мережі України. Про те, як сучасні онлайн-сервіси для клієнтів працюють в аптечній мережі «D.S.» (Група компаній «Маркет Універсал»), ми попросили розповісти Сергія Короля, директора з розвитку, та Ірину Баль, керівника довідково-сервісного центру



ОНЛАЙН-РЕЗЕРВУВАННЯ: ЕКОНОМІЯ ЧАСУ І ГРОШЕЙ

С. Король: У сучасному світі базовими правилами «хорошого тону» при поширенні інформації є її достовірність і актуальність. Вже більше трьох років ми пропонуємо нашим клієнтам можливість отримати важливу інформацію про товари аптечного асортименту через наш сайт або мобільний додаток, а також забезпечуємо змогу резервування обраного товару он-лайн. Орієнтуємося не тільки на людей сучасного покоління, для яких спілкування, розваги та покупки уже нероздільні зі всесвітньою павутиною, але на всіх, кому необхідно швидко, зручно, за оптимальною ціною, у визначеному місці придбати необхідні товари.

І. Баль: Дуже важливо, що послуга онлайн-резервування на нашому сайті або через мобільний додаток «Мережа аптек «D.S.» доступна в режимі реального часу. Користуватися обома нашими сервісами дуже просто — для цього слід зробити тільки чотири кроки. Обираєте ліки, товари медичного призначення, косметику чи засоби для мам і дітей за ціною, що вам підходить, вибираєте аптеку, де буде зручно забрати замовлення, додаєте товар (товари) у кошик і оформляєте замовлення. Далі до вас зателефонує оператор для



Сергій Король

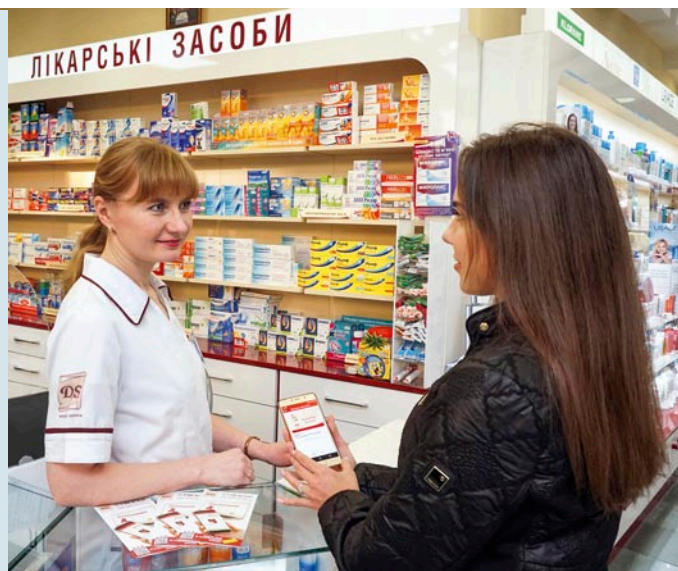


Ірина Баль

підтвердження та, якщо потрібно, для надання додаткової чи уточнюючої інформації. Через 10–15 хв ви отримуєте персональне сповіщення про готовність замовлення і забираєте його в обраній аптеці поза чергою. У випадках, якщо онлайн-замовлення містить ліки, які, згідно з чинним законодавством, відпускаються за рецептом, в аптеці потрібно пред'явити рецепт лікаря.

Підтвержене замовлення дійсне протягом двох днів — до кінця наступного після здійснення резервування робочого дня. Для власників картки

Буває, що у процесі резервування комусь потрібна фахова допомога фармацевта чи конкретна технічна підказка. Саме для цього діє наша телефонна Служба підтримки — не лише у будні, але й у вихідні і святкові дні



клієнта «D.S.» діють такі самі переваги, що й під час покупок в offline — знижка та нарахування бонусних балів.

Буває, що у процесі резервування комусь потрібна фахова допомога фармацевта чи конкретна технічна підказка. Саме для цього діє наша телефонна Служба підтримки — не лише у будні, але й у вихідні і святкові дні. Дзвінки до нас з усіх номерів телефону безкоштовні.

С. Король: Акцентуємо увагу на мобільному додатку «Мережа аптек D.S.» — сучасному сервісі для комфортних покупок, що створений нашою IT-командою. Він доступний для завантаження на мобільні пристрої усіх операційних систем — iOS, Android, Windows. Зробити це можна безкоштовно на нашому сайті, через QR-код на промоційних матеріалах або у магазинах-каталогах мобільних додатків. Відтак, здійснити онлайн-резервування товарів аптечного асортименту в мережі «D.S.» можна з будь-якого мобільного пристрою і місця, де є інтернет.

Для того щоб наш додаток був максимально зручним та корисним, IT-команда збирає та обробляє усі побажання та зауваження користувачів. Їх можна оприлюднити на сторінці мережі у Фейсбук або зателефонувати у Службу підтримки, написати листа на електронну адресу компанії тощо.

Радіємо, що цей спосіб пошуку інформації та резервування товарів аптечного асортименту в аптеках «D.S.» подобається нашим клієнтам — про це свідчить кількість скачувань додатка, яка перевищила вже 20 000!

І. Баль: Можливостей і переваг нашого мобільного додатка багато: відкрита інформація про наявність і ціну ЛЗ, БАДів, виробів медичного призначення, лікувальної косметики та продукції для дітей; швидкий пошук товарів — необхідно ввести тільки три перші букви; зручні фільтри допоможуть підібрати аптеку згідно з вашим місцем розташування або знайти найнижчу ціну в аптеці у вашому місті. Передбачені відображення адреси аптек на картах Google та функція оптимізації маршруту — пропозиція найближчої до вас аптеки. Здебільшого представлена номенклатура має якісні реалістичні зображення упаковок, а ЛЗ — інструкції до застосування, затверджені МОЗ України.

Зручною є і процедура резервування на сторінці товару в обраній аптеці за обраною ціною — все швидко і надійно. А для власників Картки клієнта «D.S.» додатковими перевагами є наявність її електронної версії (тобто пластикова Картка вже більше не потрібна) та детальна історія покупок і замовлень — товари, ціни, суми, локації, нарахування, використання та баланс балів.

ПОСЛУГА РЕЗЕРВУВАННЯ: ЛІКИ — ТІЛЬКИ В АПТЕЦІ

С. Король: Виробництво і продаж ЛЗ належать до виду діяльності, який має високий ступінь ризику та підлягає обов'язковому ліцензуванню, адже йдеться про здоров'я та навіть життя наших громадян.

Згідно з п. 27 Постанови КМУ № 929 від 30.11.2016 р. «Про затвердження Ліцензійних умов провадження господарської діяльності з виробництва лікарських засобів, оптової та роздрібною торгівлі лікарськими засобами» торгівля ЛЗ в Україні відбувається виключно через аптечні заклади і не може здійснюватися дистанційно та шляхом електронної торгівлі, а також поштою або через будь-які заклади, крім аптечних, та поза ними. Отже, ліки, що перебувають в легальному обігу, контролюються державою.

Водночас українське законодавство дозволяє аптекам, у яких є чинна ліцензія МОЗ, мати офіційні інтернет-сайти, де можна публікувати асортимент ліків та іншої продукції

ГОЛОВНИЙ БІЛЬ?



Імет®

ібупрофен 400 мг



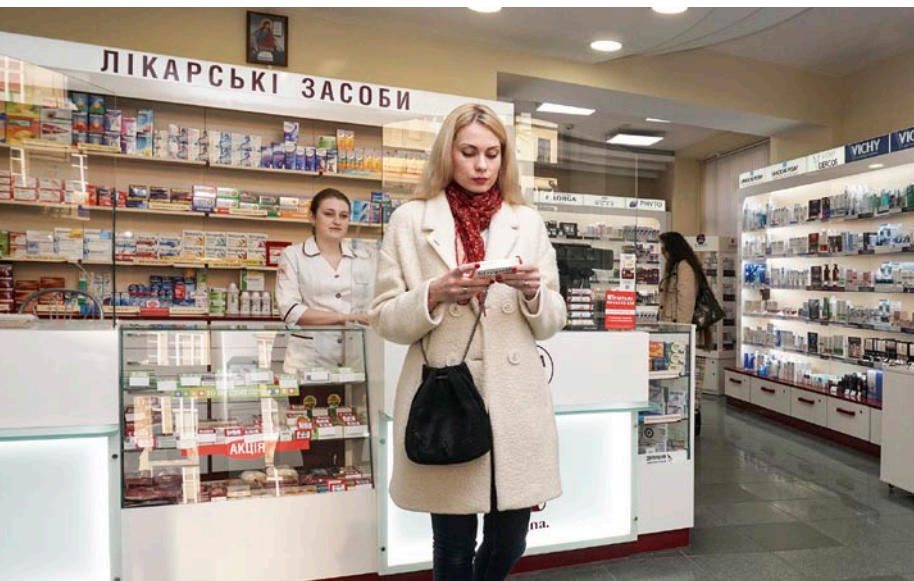
СИЛА та ВИДКІСТЬ проти болю!



**BERLIN-CHEMIE
MENARINI**

Реклама безрецептурного лікарського засобу. Р.П. № UA/4029/01/01. Лікарська форма. Таблетки, вкриті плівковою оболонкою. Показання. Симптоматичне лікування головного болю, в тому числі при мігрені, зубного болю, дисменорей, невралгій, болю у спині, суглобах, м'язів, при ревматичних болях, а також при ознаках застуди і грипу. Зберігати в місці, недоступному для дітей. Протипоказання. Підвищена чутливість до ібупрофену та інше. Спосіб застосування. Дорослі та діти старше 12 років по 1 таблетці кожні 4 години. Перед застосуванням обов'язково ознайомтеся з інструкцією для медичного застосування Імет® та проконсультуйтеся з лікарем. За детальною інформацією звертайтеся до інструкції для медичного застосування Імет® наказ МОЗ України № 915 від 29.12.2015 р. Виробник — Берлін Хемі АГ. Представництво «Берлін Хемі/А. Менаріні Україна ТмбХ». Адреса: м. Київ, вул. Березняківська, 29, 7-й поверх. Тел.: +38 (044) 494-33-85, факс: +38 (044) 494-33-89. UA_IME-06-2017_V1_Visual. Затв. до друку 29.08.2017.

САМОЛІКУВАННЯ МОЖЕ БУТИ
ШКІДЛИВИМ ДЛЯ ВАШОГО ЗДОРОВ'Я



Як виглядає налаштування інтелектуального пошуку на практиці? Зазвичай люди не знають правильних назв медикаментів, плутають «е», «и» та «і», забувають про подвоєння приголосних або ж дефіси. Зрозуміло, що такі граматичні помилки суттєво ускладнювали пошук в каталозі товарів. Проте користувачі інтернету звикли, що Google не зважає на помилки: у разі некоректного введення він автоматично пропонує найбільш вірогідно правильні альтернативні пропозиції, звертаючись до юзера: «Можливо, Ви мали на увазі...»

медичного призначення, ціни на них і пропонувати послугу резервування з можливістю для споживача отримати своє замовлення в аптеці. Доки не будуть внесені відповідні законодавчі зміни, продавати ліки в інтернеті і/або здійснювати доставку ліків за адресою споживача в Україні заборонено.

Такі законодавчі обмеження небезпідставні. Згідно зі світовою статистикою більшість фальсифікованих ліків поширюють саме через інтернет — недобросовісні компанії чи підприємці, які не мають легальних ліцензованих аптек і не підлягають контролю ані з боку громадськості, ані з боку державних органів. За даними ВООЗ, у понад 50% випадків ЛЗ, куплені через інтернет на нелегальних сайтах, що приховують свою фізичну адресу, виявляються контрафактними.

Відтак, відповідно до чинного законодавства аптечні заклади в Україні можуть використовувати інтернет винятково таким чином: мати свій сайт або мобільну аплікацію, де публікувати асортимент ліків, виробів медичного призначення та інших товарів, що дозволені до продажу в аптеках, та ціни на них, щоб потенційні покупці могли самостійно проводити пошук необхідної продукції, отримувати інформацію щодо її характеристик та, за потреби, здійснювати резервування.

АПТЕКА В ТЕЛЕФОНІ: КАТАЛОГ, ЦІНИ, АКЦІЇ ТА КОНСУЛЬТАНТ

С. Король: Один із підрозділів нашої компанії регулярно оновлює інструкції, найменування, фотографії, діючі речовини й аналоги товарів для додатка, а сам застосунок повністю синхронізований із сайтом «D.S.» — будь-які зміни одразу ж відображаються на обох платформах.

Окремим маркуванням позначено актуальні знижки, акції та спеціальні цінові пропозиції (а таких у нас щомісяця чимало) — так можна зекономити на ліках без шкоди для здоров'я.

Онлайн-інформацію про акції в мережі «D.S.» з успіхом використовуємо й у рамках нашої CRM-системи: постійним клієнтам регулярно надсилаємо персональні sms-сповіщення про вигідні знижки та привабливі акційні пропозиції, ознайомитись докладніше з якими можна здійснивши перехід за відповідним лінком на сайт. Так людина опиняється на потрібній сторінці сайта, де містяться уся найнеобхідніша інформація і важливі деталі акції. Якщо ця інформація зацікавила отримувача, обрані товари можна одразу зарезервувати або ж запланувати їх придбання у зручний час, безпосередньо відвідавши аптеку. Ефективність таких сповіщень відслідковуємо систематично: після кожної sms-розсилки рахуємо, скільки клієнтів

відгукнулися на нашу пропозицію, придбавши за період дії акції анонсовані товари чи товарні групи. Таким чином маємо і додатковий продаж, і підвищення лояльності до нашого бренда, адже у такий спосіб показуємо нашим відвідувачам, що пам'ятаємо про них, враховуємо їхні потреби та намагаємося відповідати їхнім очікуванням.

І. Баль: Зрозуміло, що іноді пошук і резервування товарів на сайті чи у мобільному додатку аптечної мережі може виявитися не такою вже й легкою справою для пересічної людини, адже асортимент медико-фармацевтичної продукції сягає понад 10 тис. найменувань. Щоб допомогти нашим клієнтам швидко і легко оформити онлайн-замовлення, ми тестуємо сучасний спосіб комунікації з користувачами — замовлення дзвінка від фахівця-консультанта. Отож, якщо клієнтові потрібна технічна підказка щодо механізму резервування на нашому сайті, треба уточнити умови придбання ліків чи акцій або ж щоб розібратися в асортименті, можна натиснути кнопку замовлення дзвінка, і працівники нашого Довідково-сервісного центру швидко прийдуть на допомогу.

С. Король: Створивши нову сервісну опцію для відвідувачів наших корпоративних інтернет-ресурсів, ми зрозуміли, що вдосконаленню немає меж, і незабаром надали їм можливість інтелектуального пошуку препаратів та новий дизайн додатка з покращеним функціоналом.

Як виглядає налаштування інтелектуального пошуку на практиці? Зазвичай люди не знають правильних назв медикаментів, плутають «е», «и» та «і», забувають про подвоєння приголосних або ж дефіси. Зрозуміло, що такі граматичні помилки суттєво ускладнювали пошук в каталозі товарів. Проте користувачі інтернету звикли, що Google не зважає на помилки: у разі некоректного введення він автоматично пропонує найбільш вірогідно правильні альтернативні пропозиції, звертаючись до юзера: «Можливо, Ви мали на увазі...». IT-гіганти (Google, Microsoft) продають щомісячну підписку на інтеграцію цієї функції, чим ми успішно й скористалися.

У новому дизайні мобільного додатка «Мережа аптек D.S.» втілені й останні тенденції візуалізації, а весь найбільш потрібний функціонал доступний на одній сторінці. Спочатку остання версія застосунку була реалізована для Android. Наприкінці 2018 р. ми запустили мобільний додаток на всіх версіях iPhone. Адапуємо, корегуємо, надаємо нові зручності — оновлення сервісу відбувається безперервно.

Лариса Дедишина