

Аптечная сеть Medsen Apotheken экономит время и расширяет спектр услуг для клиентов, используя имиджер Gryphon от Datalogic

Обзор

Medsen Apotheken владеет сетью из 42 аптек в Нидерландах, в которой работает около 550 сотрудников. Философия компании – всегда ставить здоровье клиентов на первое место. Это означает, что фармацевты должны посвящать каждому клиенту столько времени, сколько необходимо. Medsen Apotheken полагается на инновации и для достижения этой цели внедряет новые технологии.

Задача

Одна из проблем, с которой сталкиваются аптеки, - время обработки одного рецепта. Каждому, кто хоть раз обращался в аптеку, знакома проблема: лекарство ещё не получено или не готово в тот момент, когда вы пришли забрать его. «Нам регулярно приходится отправлять клиентов домой с пустыми руками, потому что их заказы не были доставлены», - объясняет фармацевт Хунг Бом. «Клиенты могли бы предварительно звонить нам и узнавать состояние их заказа, чтобы быть уверенными, что их поход в аптеку будет результативным», - продолжает коллега Бома Ти Тран. Оба фармацевта работают в небольшой аптеке Groot Driene в городе Хенгело. С целью обеспечения лучшего информирования своих клиентов и повышения их удовлетворённости Medsen Apotheken обратилась к технологии, которая может решить эту задачу. Им помог бизнес-партнер Datalogic – компания Viridis Nederland из Наардена.

Решение

Viridis разработала креативное решение с использованием сканеров Gryphon™ от Datalogic, которые позволяют клиентам получать уведомления о готовности лекарства в виде текстового сообщения, после чего лекарство можно забрать. «Сначала Viridis обеспечила нас решением для оцифровывания нашего архива рецептов. Она также связала между собой нашу систему 24-часового обслуживания и фармакологическую информационную систему под названием Apotheek Informatie Systeem (AIS)», - рассказал Дэнни ван Велсен, региональный менеджер Medsen Apotheken. AIS хранит информацию о рецептах, такую как название медикамента, имя клиента, адрес и мобильный телефон. Новое решение использует номер мобильного телефона, чтобы информировать клиента о статусе его заказа. «Наши клиенты получают текстовое сообщение, когда по их рецепту можно получить лекарство», - объясняет Ван Велсен.

Сканеры Gryphon GM4100 от Datalogic являются очень важной частью системы. «Для того, чтобы наши клиенты были правильно проинформированы, важно, чтобы мы имели своевременную информацию о состоянии заказа», - продолжает Ван Велсен. Сканеры отслеживают рецепт на каждом этапе процесса. Ван Велсен отметил: «Мы хотели иметь беспроводной радиосканер, который можно было бы использовать везде без необходимости подключения его к ноутбуку или компьютеру. Он должен обладать чётким дисплеем для показа соответствующей информации и быть лёгким в использовании. Сканер Gryphon от Datalogic стал отличным выбором».

Использование сканеров Gryphon для отслеживания каждого этапа процесса повышает прозрачность операций и гарантирует лучшую информированность клиентов. Фармацевты теперь могут запросить

статус заказа в любой момент. Статус «в обработке» был уже доступен, но сейчас видно и состояние ожидания доставки заказа.

Результаты

В результате значительно уменьшилось количество телефонных звонков, что по оценке Бома составило экономию времени порядка 33%. «Учитывая, что общее количество рецептов, обрабатываемых одним фармацевтом, составляет приблизительно 100000 в год, легко увидеть, что информация, которую мы сейчас получаем, существенно влияет на нашу эффективность», - заключает Ван Велсен. По словам Трэна, очевидно резкое уменьшение нагрузки. Он утверждает: «Мы можем использовать наше время более эффективно, чтобы улучшить и расширить услуги, предоставляемые аптеками».

Когда заказ готов, сканируется также и место его хранения. Это значительно снижает время, затрачиваемое на поиск препаратов. Процесс размещения заказов сейчас стал намного быстрее. По филиалу в Хенгело Бом оценивает экономию времени в 40% только за счёт автоматизации размещения и поиска медикаментов.

«Сейчас все операции сканирования выполняются сканером Gryphon, и ошибки почти полностью исключены» - объясняет Трэн. Плюс к этому, все рецепты сразу же попадают в электронный архив. Это обеспечивает выполнение требования законодательства к обязательному хранению рецептов в течение нескольких лет. Сканеры также дают возможность очень легко отслеживать рецепты.

По мнению Бома, очевидно, что сканирование на каждом этапе выполнения заказа даёт преимущество всем: «Наши клиенты ясно дали понять, что они довольны тем, как их теперь информируют. Сейчас мы можем использовать наше время более эффективно и лучше обслуживать клиентов». Региональный менеджер Ван Велсен полностью согласен с этим и уже думает о развитии системы: «На самом деле, есть еще недостающее звено, - заключает он. – Мы можем оптимизировать процесс, оснастив нашу службу доставки мобильными компьютерами. Мы сейчас изучаем такую возможность для Medsen Apotheken».

Клиент: Medsen Apotheken

Отрасль: Здравоохранение

Приложение: Отслеживание

Страна: Нидерланды

Продукт Datalogic: имиджер Gryphon™ GM4100

Партнер Datalogic: Viridis Nederland - Наарден