

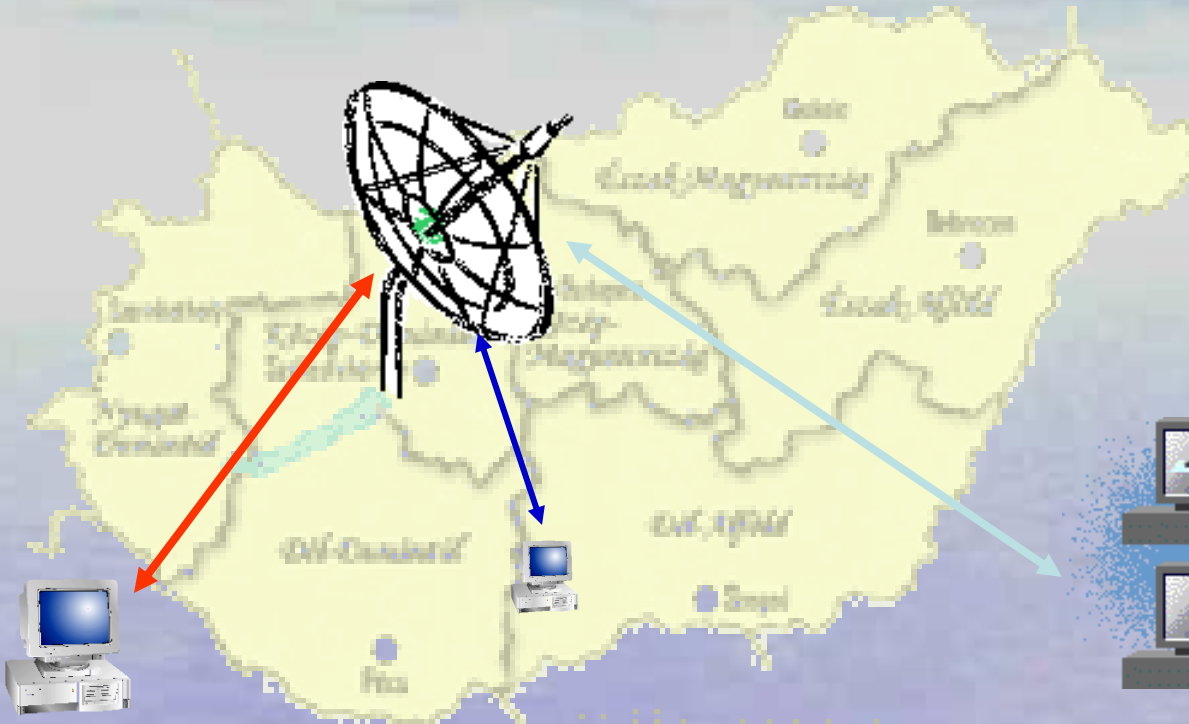


# Eger

2004. december 2.

## Szolgáltatás

### QB-Pharma bemutató



Bagi Zoltán

# A QB-Pharma programhoz kapcsolódó szolgáltatások

Tudunk-e többet nyújtani?



# Milyen szolgáltatások kapcsolódnak a QB-Pharma programhoz



- Rendszerfelügyelet
- Árváltozások, nagyker árak, programverziók eljuttatása a gyógyszertárakba
- Kapcsolattartás
- Folyamatos fejlesztés
- Belső szervezettség
- A QB-Pharma programra történő át támogatása



# Rendszerfelügyelet



- Folyamatos telefonos segítségnyújtás
- Csak konkrét hardver meghibásodás esetén kell helyszínrre kiszállni. Békés, Szabolcs, Hajdú, Borsod Heves, Jász-nagykun megyékben helyi képviselő.
- Távfelügyelet modemes kapcsolaton keresztül. Hibajavítás, probléma felderítés, azonnali segítségnyújtás On-line módon.



# Árváltozások, nagyker árak programverziók eljuttatása a gyógyszertárakba



- Kommunikációs központ az adatok küldéséhez, fogadásához.
- Jelenleg egyidejűleg 8 vonalas hívásfogadás
- Akár napi szintű adattovábbítás
- Ha nagykereskedők lehetővé tennék, arútörzs és árfrissítés tetszőleges gyakorisággal.
- Akár naponta két új programverziót is tudnánk teríteni az összes ügyfelünknél.
- Visszajelzéssel rendelkezünk arról, hogy a gyógyszertár milyen programverzióval dolgozik, telepítette-e az árváltozást.

# Kapcsolattartás



- Telefonon elérhetőek vagyunk  $\frac{1}{2}$  8-tól este 21 óráig
- Belső levelező rendszeren keresztül 24 órás elérhetőség.
- Felvetett problémákat igény szerint a belső levelező rendszeren keresztül írásban is megválaszoljuk
- E-mail elérés
- SMS küldés sürgős információ esetén. Nem csak akkor, ha levél érkezik a gyógyszertárnak



# Folyamatos fejlesztés



- Nem csak egy gyógyszerész szakértő mondja meg, mi legyen a programban
- Minden felhasználó elmondhatja javaslatait, ötleteit
- Ha egy adott problémát, javaslatot többen is jeleznek, akkor megindul a fejlesztés



# Belső szervezettség



- A kollégák és egyéb infrastruktúrális eszközök számát folyamatosan a felhasználók számához igazítjuk
- A Windows-os verzió bevezetése óta létszámban és irodahelység méretében is növekszünk.
- Adminisztráljuk a kimenő és bejövő telefonforgalmat
- Belső kommunikáció levelező rendszeren keresztül folyik. Minden kapcsolatfelvételnek nyoma marad
- Probléma esetén évekre visszamenőleg vissza tudjuk keresni a történéseket, és megkereshetjük, hogy ki hibázott.

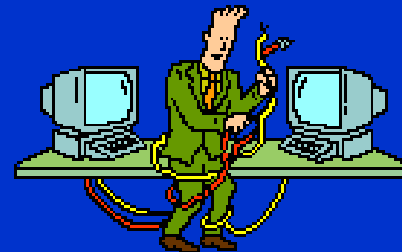




# A QB-Pharma programramra történő átállás támogatása



- Gyakorláshoz számítógép és program biztosítása az éles átállás előtt néhány héttel
- Betanítás több alkalommal az éles átállás előtt
- A cikktörzs és készletek áttöltése
- Az első napon személyes jelenlét és segítségnyújtás, ha kell később is elmegyünk segíteni, betanítani.
- Nagy gyakorlat!





# Eger

2004. december 2.

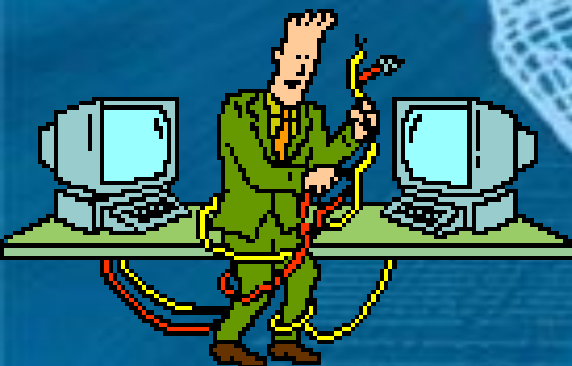
## Szolgáltatás



### QB-Pharma bemutató



### Köszönöm figyelmüket!



### Bagi Zoltán