

Ивкова Т. М.

ЭЛЕКТРОННАЯ ОЧЕРЕДЬ — ШАГ В НАПРАВЛЕНИИ КЛИЕНТА

Аптека № 110 РУП «Белфармация» г. Минск

Аптека № 110 РУП «Белфармация» открыла двери для посетителей 26 лет назад в сентябре 1990 г. Расположена аптека в одном из спальных районов Минска с численностью населения 56 000 человек по ул. Руссиянова, 9.

По выполняемым функциям, занимаемым площадям и набору помещений аптека № 110 относится к аптеке первой категории. Арендуемая площадь аптеки составляет 597,7 м², в том числе площадь торгового зала — 70 м².

В торговом зале аптеки оборудовано четыре рабочих места для работы специалистов, осуществляющих розничную реализацию лекарственных средств, изделий медицинского назначения и других товаров аптечного ассортимента.

Согласно статистическим данным аптека обслуживает от 600 до 800 человек ежедневно, что показывает определенную степень нагрузки на каждого специалиста аптеки.

В 2013 г. руководством предприятия РУП «Белфармация» было принято решение о внедрении пилотного проекта электронной системы управления очередью (СУО) в аптеках РУП «Белфармация».

22 марта 2013 г. аптека № 110 стала первой аптекой на предприятии и в Республике Беларусь, в которой осуществлен запуск проекта электронной системы управления очередью. За основу при внедрении проекта было взято несколько факторов.

Аптека обслуживает посетителей по принципу «одно окно», в любом рабочем окне предоставляются все виды услуг: розничная реализация лекарственных средств по рецепту и без рецепта врача, отпуск их по бесплатным и льготным рецептам, прием рецептов на изготовление лекарственных средств, реализация сопутствующих товаров, проведение фармацевтической консультации и др.

При условии высокого качества оказания указанных выше услуг на обслуживание каждого клиента затрачивается определенное количество времени.

Неравномерное распределение очереди между работающими окнами и соответственно вызывает неодинаковую нагрузку на каждого из специалистов.

Для уменьшения образования очереди, времени обслуживания каждого клиента должно быть меньше временного интервала посещения каждого последующего посетителя. В противном случае в аптеке очень быстро возникает ощущение «толпы», и новые посетители испытывают дискомфорт вне зависимости от скорости движения очереди. Время обслуживания каждого клиента может колебаться по разным причинам.

Лишение возможности получить консультацию фармацевтического специалиста в условиях конфиденциальности при непосредственной близости посетителей друг к другу у рабочего окна.

Таким образом, перечисленные факторы явились предпосылками к внедрению в аптеке электронной системы регулирования очередью, которая позволила оперативно управлять потоками клиентов и повысить качество обслуживания посетителей.

Для удачного внедрения электронной очереди (ЭО) недостаточно хорошего программного обеспечения и устройств. Важно, чтобы каждый фармацевтический работник быстро смог адаптироваться к изменениям, а для этого нужно было вовлечь их в процесс внедрения, обучить и прислушиваться к их предложениям.

Как и при внедрении любого нововведения, было учтено, что часть посетителей аптеки ввиду личностных особенностей могут негативно и даже агрессивно относиться к введению электронной очереди. У многих посетителей отсутствует понимание собственных преимуществ после внедрения системы, и возникают опасения о том, не увеличится ли время ожидания своей очереди. Кроме того, аптеку посещают пациенты преклонного возраста, и отсутствие привычной схе-

мы обслуживания, а также наличие в аптеке платежного терминала может вызывать у них чувство растерянности и дезориентации.

Предполагалось, что важным результатом работы СУО может стать более спокойная обстановка в очереди. Однако положительные стороны системы возможны только после того, как и клиенты, и работники привыкнут работать в новой системе управления очередью.

В процессе внедрения ЭО также был проработан вопрос обеспечения комфортных условий ожидания посетителей, рассчитано максимально возможное количество мест для сидения.

Изначально, при установке СУО в торговом зале аптеки была задумка использования ЭО для разделения потока посетителей на основную очередь и граждан имеющих право на внеочередное или первоочередное обслуживание, выделив приоритет данной категории людей отдельной кнопкой. К сожалению, менталитет нашего населения не позволил данную функцию использовать в дальнейшей работе аптеки.

Преимущества СЭО:

- сокращение времени ожидания за счет оптимального перераспределения потоков посетителей между рабочими окнами;

- получение посетителем фармацевтической консультации в условиях конфиденциальности (задать «неудобные» вопросы специалисту, не опасаясь быть услышанным другими);

- обеспечение защищенности от прохождения других клиентов без очереди, уменьшение общей напряженности в торговом зале аптеки;

- снижение стрессовой нагрузки на специалистов аптеки;

- сосредоточение внимания специалиста при обслуживании конкретного посетителя, уменьшение профессиональных ошибок:

- фиксирование многих данных о работе аптеки (длительность перерывов в работе работников, длина очередей, скорость обслуживания посетителей).

Электронная очередь — достаточно дорогое удовольствие, применять СЭО только для печати талонов было бы нерентабельно. С помощью полнофункциональной и стабильно работающей системы управления очередью, можно получить следующую информацию:

- номер талона;

- время выдачи талона (начало ожидания);

- время вызова на обслуживание (начало обслуживания);

- время окончания обслуживания;

- номер кассы, где осуществляется обслуживание.

Периодически проводится различные виды анализа, в том числе среднего времени обслуживания и среднего времени ожидания посетителей, свидетельствующие об увеличении времени обслуживания и уменьшении времени ожидания. Причем количество обслуженных покупателей и количество обращений к информационному киоску, установленному в торговом зале аптеки, сопоставимо.

Таким образом, правильно спроектированная и внедренная в работу аптеки СЭО — это высокая культура обслуживания клиентов аптеки, а также бесценный источник информации, необходимый не только для управления рабочим

временем каждого специалиста и для управления аптекой в целом, но и инструмент администрации аптеки контроля за рабочим временем, дисциплиной и производительностью фармацевтических работников.