

Omnichannel a e-služby v Dr. Max



JAROSLAV KYPR
Prevádzkový riaditeľ,
Dr. Max Slovensko



Dr.Max⁺

Dr.Max⁺

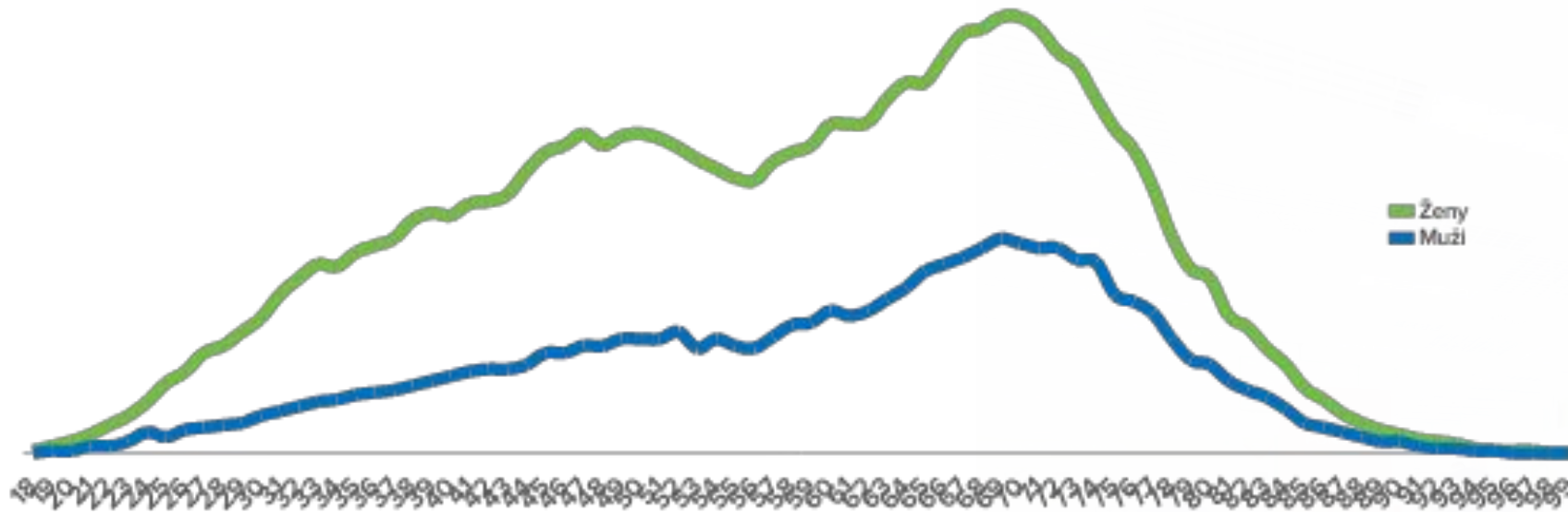
**Pacient sa
MENÍ!**

**Musíme sa
ZMENIŤ AJ MY!**





Tradičný pacient alebo zákazník (lekáreň)



LEKÁRNE

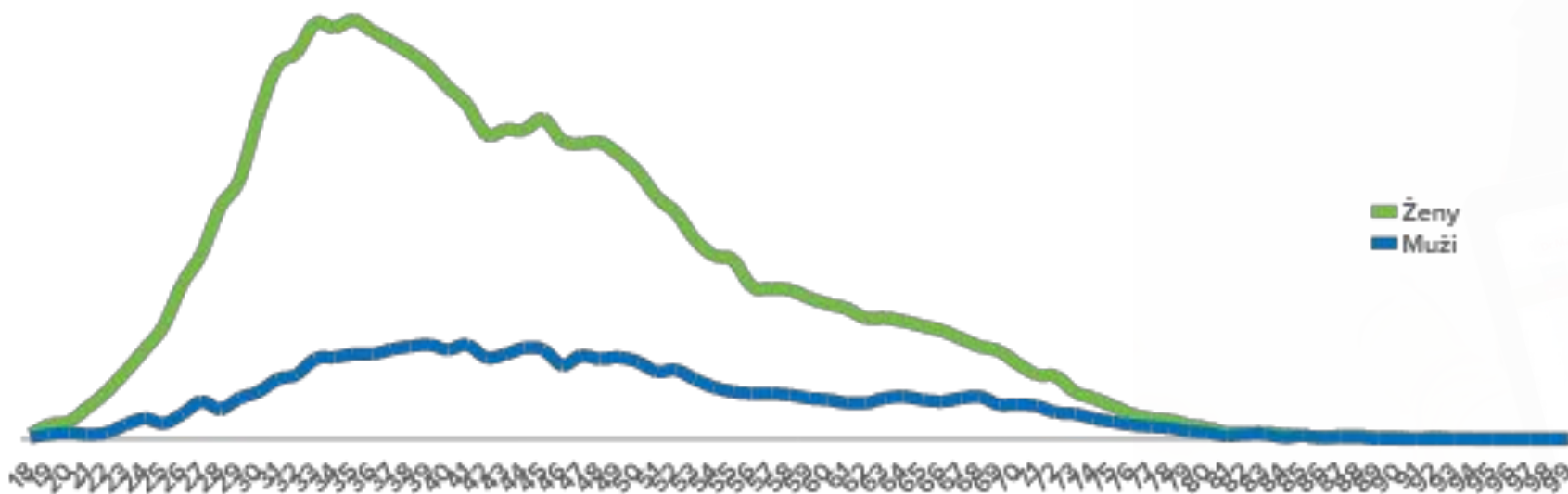
% obratu podľa vekovej kategórie BM

Skupina	Ženy	Muži	Total
18-24 rokov	0,7%	0,2%	1,0%
25-34 rokov	5,7%	1,5%	7,5%
35-44 rokov	10,2%	3,2%	13,7%
45-54 rokov	13,2%	4,7%	18,2%
55-64 rokov	13,6%	5,7%	19,5%
65+ rokov	26,8%	13,3%	40,3%
Grand Total	70,1%	28,7%	100,0%





Nový pacient alebo zákazník (e-shop)



E-SHOP

% obratu podľa vekovej kategórie Ecomm

Skupina	Ženy	Muži	Total
18-24 rokov	1,7%	0,4%	2,6%
25-34 rokov	18,2%	3,1%	23,4%
35-44 rokov	22,9%	5,7%	30,4%
45-54 rokov	16,6%	4,7%	22,5%
55-64 rokov	8,9%	2,7%	12,1%
65+ rokov	6,1%	2,7%	9,1%
Grand Total	74,4%	19,1%	100,0%

Synergia online a offline



Tradičné kamenné lekárne



Internetová lekárňa / e-shop

Click and collect

OTC a Rx rezervácie

Personalizované doručenie

Rozšírenie sortimentu / Marketplace

Odborné poradenstvo v lekárňach



+ E-služby a inovácie

- + Mobilná aplikácia: Rezervácia liekov, informácie, vernostný program.
- + Online konzultácie: Odborné poradenstvo farmaceutov (chat, telefón, email).
- + Holistický prístup: Kombinácia výdaja liekov s konzultáciami a odporúčaniami.
- + Meranie spokojnosti: Zbieranie spätnej väzby od pacientov (NPS).



**KOMUNIKÁCIA
ČASU DORUČENIA**



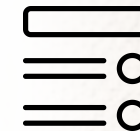
**SLOTOVÉ
DORUČOVANIE**



**ROZŠIROVANIE
ODBERNÝCH MIEST**



**RECENZIE
PRODUKTOV**



**ROZŠÍRENIE
POPISOV A
PARAMETROV**

Super Dr.Max⁺

Dr.Max⁺

VÝHODNÁ
PONUKA

Ďakujem