

Futószalagon



Lakatos Péter

Az idén 13 éves Humantrade a magyarországi gyógyszerpiac vezető nagykereskedői közé tartozik. Partnereit központi bázistelepéről, illetve az ország különböző pontjain működtetett telephelyeiről látja el; a kórházi megrendelések 25 százalékát, a gyógyszertári forgalom csaknem 12 százalékát adja. Mindezt tudni, és a gödöllői bázist látni, higgyék el nekem, nem ugyanaz. Vendéglátóim Lakatos Péter, a vevőszolgálat vezetője és Kékesi Péter, a Humantrade logisztikai központjának irányítója.

Megrendeléseik túlnyomó része zárt informatikai rendszeren érkezik. Kollégái előtt ugyanakkor hosszú lista, kezükben telefon. A modemes rendelés nem képes teljesen átvenni az élőszó szerepét, vagy ez nem is cél?

L. P.: A telefonos rendelésvétel a vevőszolgálat régi, bevált gyakorlata. Habár ezt ma már jól helyettesíti az informatika, a személyes kapcsolat még mindig nélkülözhetetlen. Gyakorlott és felkészült kollégáim veszik fel az összes patikai megrendelés egy-

harmadát, ami érthető is, hiszen menet közben támadhatnak olyan igények, amelyek a már elküldött listán nem szerepelnek. Azt sem szabad elfelejteni, hogy partnereink nem csak azért keresik a vevőszolgálatot, hogy ezt-azt megrendeljenek: kérdéseik, kéréseik lehetnek, amelyek egyediségükben nem mindig kezelhetőek automatizált rendszerben. A patikusok generációváltását is igyekszünk segíteni azzal, hogy egyre többféle lehetőséget kínálunk a kapcsolattartásra: a megrendelések személyes felvételén túl létre-

hoztunk egy webes felületet is erre a célra. Fejlesztési terveink is ebbe az irányba mutatnak, vagyis, hogy a gyógyszerészeknek minél kényelmesebb, minél inkább kézre álló megoldásokat kínáljunk.

Mit jelent ez konkrétan?

L. P.: Több projektünk is fut ezzel kapcsolatban; célunk, hogy vevőszolgálatunkat korszerű kontakt-centerré változtassuk. Munkatársaink termékekről, akciókról tájékoztatnak, felhívják a figyelmet az újdonságokra, illetve segítséget nyújtanak az informatikai rendszerben felmerülő alapproblémák megoldásához. Azt szeretnénk elérni, hogy a módemes rendeléssel kapcsolatos alapkérdésekkel ne kelljen az informatikusokhoz fordulniuk, hanem ők maguk utána tudjanak nézni, hol akadhatott el, csúszhatott el valami. Nem tartom szerencsés megoldásnak házon belül ide-oda kapcsolni, megvártni azt, aki valamilyen gondjával fordul hozzánk.

Ma már nem csupán néhány száz-, hanem több ezer féle terméket forgalmaznak. Ez hogyan változtatta meg az Önök munkáját?

L. P.: Nagy erőssége ennek a csapatnak, hogy nemcsak gyakorlott, hanem szakképesített munkatársakból áll. Kolléganőim mind gyógyszerértári asszisztensek, szakasszisztensek, akik gyakran már az első szótagból tudják, mit keres a patikus, így villámgyorsan megtalálják a nyilvántartásban, és regisztrálni tudják a kérést. Ezt úgy képzelje el, hogy percek alatt több százezer forintnyi rendelést fel tudnak venni.

Mennyire biztonságos a regisztrációs rendszerük? Gyógyszert, ugye, nem rendelhet akárki: honnan tudják, hogy aki leadja a rendelést, jogosult-e arra?

L. P.: Zárt rendszerben dolgozunk, amelynek biztonságát nagyon komoly auditáló cégek igazolják évről évre. A vevőtörzs-kezelés nagyon szigorú, központi irányítás alatt áll, aho-



vá csak meghatározott feltételekkel kerülhet be valaki. Akár telefonon, akár modemen rendel, olyan kódokat kell tudnia, amelyeket egyetlen gyógyszerész sem ad ki, már csak saját érdekében sem. A drog-kategóriába tartozó készítményekre még külön szabályok is vonatkoznak. A gyakorlatban persze vannak más fogódzók is: az ügyfélszolgálaton dolgozó kollégáim már hangról felismerik a gyógyszerészeket, hisz, gondolja csak el, nap, mint nap beszélnek velük... Azt meg talán említenem sem érdemes, hogy szállítóink személyesen is ismerik a partnereinket.

Ön minden bizonnyal jól ismeri más nagykereskedők gyakorlatát is. Mit gondol, mi az, amiben a Humantrade jobb a többieknél?

L. P.: Amennyire tudom, alapvető eltérések nincsenek. A gyártókkal kialakított kapcsolat,



Hatalmas ez a hangár – világos és tiszta. Hátrébb méretes tárolópolcok raklapokkal, középen futószalagrendszer, adagolók: van, ami automatikusan, van, ami kézzel válogatva kerül a ládába. Kékesi Pétert, a Humantrade Logisztikai Központ vezetőjét kérem, hogy segítsen megtalálni, honnan indul ez a sor...

Kékesi Péter

a munkatársak felkészültsége, teherbírása, munkafegyelme, illetve az informatikai és a logisztikai háttér viszont teremthet különbségeket. Esetünkben meghatározó, hogy magunk mögött tudjuk a Tevát, illetve az, hogy nagyszerű összhangban dolgozó csapatunk egy rendkívül intelligens logisztikai rendszerre támaszkodhat.

K. P.: Látja azt a kolléganőt? Őhózzá fut be a megrendelés. Minden egyes listához tartozik egy vagy több láda. Ő indítja el ezeket a futószalagon, amelyen aztán körbejárnak egészen addig, amíg beléjük nem kerül minden, ami csak az egyes listákon szerepel.

De honnan „tudja” a láda, hogy minden benne van?

K. P.: Nem a láda tudja, hanem a futószalag. A számítógépes rendszer ugyanis kiszámolja, hogy a megrendelésnek mennyit kell nyomnia, és miután a futószalag folyamato-



san méri a ládákat, regisztrálja azt is, ha azok elérik a kellő súlyt.

Ott azt látom, hogy függőleges csatornákból automatikusan esik a ládába a gyógyszer. A csarnok közepe táján viszont kolléganői állnak a futószalag mellett; ott miért nem a gép dolgozik?

K. P.: Az automatikus adagoló azokat a gyógyszereket kezeli, amelyek folyamatosan, de kis tételben fogynak. A tárolósorokat ugyanis tölteni kell, így ha azok túl gyorsan ürülnek, az utántöltéssel elveszítjük az automatizálással nyert időt. Ezért aztán azokat a gyógyszereket, amelyekből egyszerre sokat rendelnek a patikusok, a kollégáim válogatják össze.

De hogyan találják meg ilyen gyorsan épp azt, amit keresnek?

K. P.: Látja ott azokat a zöld és piros fényeket? Azok jelzik, mi hol van. A dolog úgy megy, hogy a láda megáll, kigyúl egy fény azon az oldalon, amelyen a kolléganőm – ha hátrafordul – meglátja majd a zöld fényt a megfelelő sor elején. Azon a soron kell bemennie, és keresni a szintén zöld fényt valamely doboz mellett. Onnan kell kivennie a terméket, mégpedig annyit, amennyit a doboz melletti kijelző kiír. Azt beleteszi a ládába, és ha a láda fölött megjelenik a piros fény, továbbengedi. Ha nem gyullad ki a piros gomb, ismét a jelzést figyeli, hogy merre kell indulnia a további szerekért.

Ha jól látom, a másik monitor előtt álló kolléganő zárja le a ládákat...

K. P.: Nem, ő azokat a ládákat nézi át, amelyekkel valami nem stimmel. Összeveti a láda tartalmát a megrendeléssel, hogy kiderüljön, miért dobta ki a rendszer. Itt a hátunk mögött pedig azokat a ládákat látja, amelyek a reklamációs részlegünkre futnak be. Ezeket a patikák visszaküldték valami miatt.

Milyen indokkal küldenek vissza gyógyszert a patikák? Lakatos Péterhez fordulok, mert a reklamációk kezeléséért ő felel...





szafogadjuk. Tudni kell, hogy mióta a termékek nagy részének hónapról hónapra változik az ára, a gyógyszerészeknek elég nehéz dolguk van. Egyáltalán nem biztos ugyanis, hogy azt, amit ma ennyiért vagy annyiért eladhatónak gondolnak, az pár héttel később drágábban is elmegy. És fordítva: ha valaminek lemegy az ára, lehet, hogy többet is vinnének belőle, mint amennyit a patikus készleten tart. De kapunk vissza ládát a magunk hibájából is: ha többet vagy kevesebbet küldünk valamiből. A tapasztalat azonban azt mutatja, hogy ez a forgalmunkhoz képest ezrelékekben mérhető.

Előfordul, hogy Önöknek kell visszahozatniuk a rendelést?

L. P.: Az utóbbi időben egyre gyakoribb, hogy azért küldenek vissza hozzánk termékeket, mert nem tudják eladni, vagy nem tudják kifizetni azokat. Ezeket persze nem vagyunk kötelesek visszavenni, de igyekszünk méltányosan eljárni, ami azt jelenti, hogy amiről biztosan tudjuk, hogy majd elfogy, azt visz-

L. P.: Arra gondol, hogy valaki fizetéseképtelenné válik? Ma még ritkán találkozunk ilyenekkel, de a korábbi évekhez képest egyre gyakrabban. Az elmúlt években negyedévente volt egy, manapság minden hónapra jut egy bezáró patika.

Fáczip Anna Margit

