

NYHED

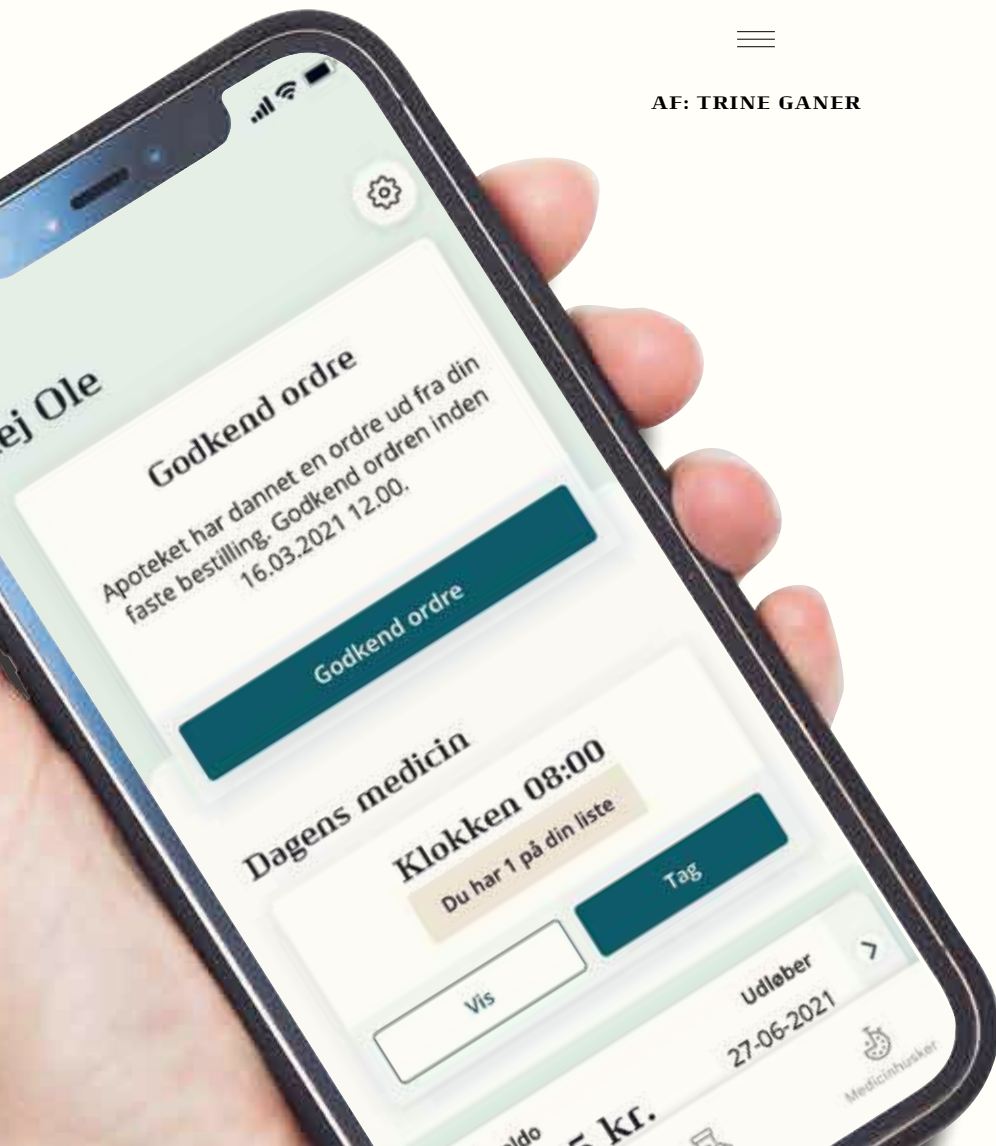


NY APP

Apotekerne klar til lancering



AF: TRINE GANER





I den kommende tid skal kunder og apoteker i gang med at bruge apotekets nye app, som bliver en helt ny digital forbindelse mellem borgerne og det fysiske apotek. Farmaci har talt med tre af apotekerne fra app-panelet om, hvorfor de glæder sig til at vise kunderne den nye app.

Bag skranken på Nørresundby Apotek har der ligget en liste, som igennem de sidste uger er blevet stadig længere. Listen indeholder navne og telefonnumre på de kunder, som har skullet kontaktes, når appen 'apoteket' var klar til lancering.

"Medarbejderne har simpelthen glædet sig så meget, at de begyndte at fortælle kunderne om appen, flere uger før den var lanceret," griner apoteker Rikke Løvaas fra Nørresundby Apotek, der som medlem af app-panelet har været med til at udvikle og teste fra den spæde start.

Da Farmaci taler med Rikke Løvaas, er der endnu et par uger til appen frigives, men når bladet her udkommer, skulle den ifølge planen ligge til download i App Store og Google Play.

Med appen får apotekets kunder et helt nyt digitalt tilbud, som understøtter den service, de får på apoteket. Blandt andet kan man forny recepter, se tilskudsstatus og pris, oprette en fast bestilling på medicin og få hjælp til at tage medicinen rigtigt.

Og det er funktioner, som kunderne vil tage godt imod, forventer Rikke Løvaas. Hun fremhæver muligheden for at oprette en fast bestilling på sin receptpligtige medicin.

"Det er rigtig god service, at kunderne kan bestille deres receptpligtige medicin, så de ved, at den ligger klar til dem, når de kommer ned for at hente den. De behøver ikke at gå forgæves. Og de kan se, om vi har produktet på lager. Det er en stor fordel for kunden," siger hun.

Nemmere dialog om substitution

For farmakonom på apoteket, Anja Egemose, er en af de største fordele, at dialogen omkring substitution bliver nemmere, når man forhåbentlig snart kommer til at kunne se billeder af alle pakningerne inden for en substitutionsgruppe.

"Det bliver en kæmpe fordel, når man kommer til at kunne se billeder af pakningerne. Mange er jo meget visuelle og kan

Funktioner i appen

Appen samler mange funktioner. Her er syv af de muligheder, som borgeren får i den nye app. Man kan blandt andet:

- 1 Forny recepter.**
- 2 Få et nemt overblik** over aktuelle ordinationer og recepter.
- 3 Oprette en fast bestilling** på sin medicin og få det leveret til afhentning på apoteket eller sendt hjem.
- 4 Få overblik** over substitutionsmuligheder inkl. priser. I appen vises på sigt billeder af de forskellige pakninger, hvilket gør det nemmere at orientere sig.
- 5 Få hjælp** til at tage sin medicin rigtigt med appens medicinhuskerfunktion, der trækker på informationer om lægens ordination i FMK.
- 6 Se, om ens foretrukne apotek** har den medicin, man skal bruge, på lager.
- 7 Se, om andre apoteker** i nærheden af, hvor man befinder sig, eller i nærheden af det foretrukne apotek, har medicinen på lager.



> **Når kunderne har kigget i appen hjemmefra, er de klædt langt bedre på, når de kommer ned på apoteket, og vi kan på den måde bruge tiden med kunden på rådgivning**

Rikke Løvaas,
apoteker,
Nørresundby Apotek



Det er ikke kun yngre, der efterspørger en app. Det gælder alle aldersgrupper. Folk vil have convenience og overblik. Det får de her

Claude Lützen,
apoteker, Buddinge Apotek
og Søborg Apotek



ikke huske navnet, men de kan huske, hvordan pakningen ser ud. Og så er det en god service, at man kan se den aktuelle pris på medicinen,” siger Anja Egemose.

Rikke Løvaas er enig.

”På apoteket bruger vi hver dag meget tid på at forklare substitutionssystemet. I appen bliver det visuelt, så det bliver nemt at forstå for kunderne, og de kan orientere sig i appen, inden de kommer ned på apoteket,” siger hun.

Gode kundeoplevelser

Netop det, at kunderne kan forberede sig på deres apoteksbesøg hjemmefra, ser Rikke Løvaas som en stor fordel.

”Når kunderne har kigget i appen hjemmefra, er de klædt langt bedre på, når de kommer ned på apoteket, og vi kan på den måde bruge tiden med kunden på rådgivning,” siger Nørresundby-apotekeren.

Hun forventer, at det kommer til at kræve en stor indsats i den kommende tid at få forklaret kunderne om appen. På hendes apotek kommer de til at hjælpe kunderne med at få den installeret, selv om det kræver tid. Det havde de gode erfaringer med, da medicinkortappen skulle udbredes.

”Når man hjælper kunden med at installere og forklare, er man på tomandshånd, og man får en utrolig positiv feedback. Det er den slags gode kundeoplevelser, der gør, at kunderne kan lide at komme på apoteket. Det giver loyalitet, siger Rikke Løvaas.

Ud af starthullerne

Claude Lützen, hvis apoteker i Buddinge og Søborg også har været med til at teste, ser også frem til at komme ud over stepperne med den nye app.

”Vi har set, hvor godt det gik med medicinkortappen, og den nye app her har endnu flere funktioner. Jeg er ikke i tvivl om, at kunderne kommer til at tage godt imod den,” siger han.

Når man som kunde logger på for første gang, skal man vælge et foretrukket apotek, som man derefter fast er koblet op på. Og selv om man efterfølgende kan skifte til et andet, betyder den funktion, at det er vigtigt for det enkelte apotek at komme ud af starthuller-

ne. Det gælder også hos Claude Lützen.

”Nu skal vi bare i gang og have kunderne til at vælge vores apotek som det foretrukne. Og det er ikke kun yngre, der efterspørger en app. Det gælder alle aldersgrupper. Folk vil have convenience og overblik. Det får de her,” siger Claude Lützen.

Også til de ældre

Hos Rikke Løvaas i Nørresundby er der heller ingen tvivl om, at appen også skal markedsføres til de ældre medicinbrugere.

”De ældre kan sagtens lære at bruge appen. Deres udfordring handler typisk om at få den installeret. Men når de først er på, så kører det,” siger Rikke Løvaas.

En anden apoteker, som har været med fra de tidligere faser, er Helle Steen Sørensen fra Herning Østergade Apotek. Ifølge hende ligger der en stor indsats forude.

”Jeg ser så meget frem til, at vi nu skal i gang med at fortælle kunderne om vores nye app. Det kommer til at kræve en benhård indsats af os på apoteket, for folk finder den jo ikke af sig selv. Vi skal være klar med de gode argumenter. Og de er der heldigvis. Jeg tror, at mange vil se det som en god service, at de kan se, om deres medicin er på lager og bestille den til levering lokalt,” siger Helle Steen Sørensen.

I hendes øjne er det en stor fordel, at det er apotekernes egen app.

”Jeg synes, at det er en stor fordel, at det her er vores egen app. Det giver os mulighed for at påvirke den fortsatte udvikling af funktionerne,” siger Helle Steen Sørensen.

Med lanceringen af appen er apotekernes digitale app-rejse da også kun lige begyndt. Appen skal løbende udvikles og tilføjes nye funktioner. Næste gang bliver ifølge planen inden sommer, hvor det enkelte apotek får mulighed for at linke sømløst op til sin e-handelsløsning i appen. ●

