

V Praze dne 30.3.2020

## **Pilulka.cz: Proměna firmy za 14 dní. Jsme připraveni pomoci dalším obchodníkům.**

**Dle průzkumu společnosti Balíkobot jsou třemi nejvytíženějšími online segmenty těchto dnů potraviny, lékárny a drogerie. Právě v těchto třech segmentech Pilulka.cz nabízí většinu svého portfolia. Firma dnes hlásí, že provoz běží ve standardním režimu a je připravena své prodejní kapacity nabídnout i dalším obchodníkům, kteří vlivem krize ze dne na den museli uzavřít většinu svých provozoven.**

„Posledních 14 dní jsme stáli před obrovskou výzvou ve formě neskutečného zájmu zákazníků o naši internetovou lékárnu. Bez jakékoliv přípravy byla poptávka po našich službách na násobku toho, co jsme plánovali pro vánoční sezónu. Bylo to skutečně brutální. Vše jsme ale zvládli, rozložili v čase a dnes nabízíme spotřebitelům již stejnou kvalitu služeb, na kterou jsou zvyklí. Počítáme s případnými drobnými výkyvy při dalších omezeních či změnách na trhu. Kroky jsme však udělali i s vědomím, že přesun z offline do online není jen otázka karantény, ale i po jejím opadnutí bude preference a chování spotřebitele navždy ovlivněno. **Očekávám, že e-commerce bude jediný růstový segment retailu v roce 2020,**“ říká Martin Kasa, spolumajitel Pilulka.cz.

Pilulka.cz nastartovala v uplynulých týdnech výraznou změnu vnitřního fungování. „Podobná krizová řešení nás motivují. Řešením nebyla pouze snaha navýšit kapacity, ale nastartovat okamžitě projekt, který měl za cíl do 14 dnů zvládnout pravidelně minimálně dvojnásobný objem. Pak už šlo o drsnou, ale klasickou projektovou práci. Zdroje, procesy, kapacity a tak dále. Nutné bylo změnit myšlení všech lidí v týmu, kteří nejsou zvyklí dělat skokové změny. To se podařilo a za to patří celé Pilulka rodině, jak interně říkáme, obrovský dík,“ dodává Michal Hanáček, COO společnosti Pilulka.

### **Provedené akční kroky, aby Pilulka.cz zvládla nápor**

- Zjednodušit dočasně služby na ty nejžádanější a nejrychlejší pro vyřízení
- Omezit sortiment na ten akutně nejžádanější, v Pilulce to ve špičkách poptávky bylo pod 50 % běžného sortimentu
- Upravit výkonnostní marketing pro zajištění vyrovnanosti poptávky, vyhnout se špičkám
- Jednorázově dovybavit sklad a zajistit skokově pracovní kapacity
- Poctivě komunikovat se zákazníky, vysvětlovat, říkat vše na rovinu
- Změnit workflow skladu
- Posílit infrastrukturu sítí, webu, serverů – ve špičkách měla Pilulka na webových stránkách okolo 10 tisíc zákazníků
- Maximálně podpořit a motivovat celý tým
- Zajistit ochranné pomůcky pro všechny členy týmu v komfortním množství, včetně rodin a blízkých v případě potřeby
- Nákupní a zásobovací oddělení mělo cíl sehnat i to, co nikde nebylo
- Nehasit pouze problémy, pracovat souběžně na koncepčním řešení

Pilulka začala v těchto dnech oslovovat obchodníky s příbuzným sortimentem pro možnou spolupráci. Nabízí těmto obchodníkům, kteří museli ze dne na den uzavřít většinu svých

maloobchodních prodejen, zalistování portfolia a prodeje online. **Obchodníci tak mohou využít služeb logistiky a zároveň i vlastní Pilulka dopravy až k zákazníkům.** A těchto zákazníků je bezmála jen v Česku jeden milion.

„Jsme připraveni do jednotek dnů pomoci a začít s prodejem zboží, které dnes leží na distribučních skladech, a tito obchodníci hledají cestu, jak si zajistit nějaké tržby. Pokud mají pro nás akceptovatelné portfolio, jsme schopni začít s pomocí okamžitě,“ říká Martin Kasa s tím, že společnost a jeho samotného mohou okamžitě kontaktovat.

Společnost Pilulka se výrazně soustředila i na pomoc druhým. Darovala a distribuovala celou řadu ochranných pomůcek a dezinfekcí potřebným, a to jak jednotlivcům, tak organizacím.

Mimo to **Pilulka spustila projekt eRecept.cz.** Ten zcela zdarma nabízí propojení pacientů s většinou českých lékáren na jednom místě. Umožňuje rezervovat si léčivé přípravky na recept ve své lékárně prakticky „na jeden klik“. Pacient zadá kód elektronického receptu, zvolí lékárnu ve svém okolí a vyplní kontaktní údaje. Lékárna pak telefonicky kontaktuje přímo pacienta, který může požádat o roznos léčiva i někoho jiného – rodinného příslušníka, ale třeba i dobročinné organizace, se kterými eRecept.cz zahájil spolupráci.

---

#### **Kontakty pro média:**

Kateřina Schotliová, Pilulka.cz, +420 778 701 480, [katerina.schotliova@pilulka.cz](mailto:katerina.schotliova@pilulka.cz)

Skupina Pilulka působí na českém, slovenském a rumunském trhu od roku 2013 a v současnosti provozuje 146 různých Pilulka Lékáren společně s internetovými lékárnami Pilulka.cz, Pilulka.sk a Pilulka.ro. Společnost zaměstnává přes 380 lidí, převážně se zdravotnickým vzděláním. Je majoritně vlastněna českými fyzickými osobami, které se aktivně podílejí na jejím řízení. Pilulka v roce 2017 získala ocenění APEK E-commerce Awards 2017 za nejvíce inovativní a originální internetový obchod. V 2017 získala Pilulka 1. místo v regionu CEE v kategorii vycházejících hvězd Rising Star a v roce 2018 získala 5. místo v hlavní kategorii ve střední a východní Evropě v soutěži Deloitte CE Technology Fast 50.