

# UW EIGEN WEBSHOP?

IETS MEER DAN EEN JAAR GELEDEN WERD BITLER CVBA OFFICIEEL EEN DOCHTERONDERNEMING VAN DE FEBELCO-GROEP VIA BITLER WIL FEBELCO VOORUITSTREVENDE EN BETAALBARE IT-OPLOSSINGEN AANBIEDEN DIE EEN MEERWAARDE BETEKENEN VOOR DE ZELFSTANDIGE APOTHEKER. ZO WERD OP FARMA 2014 FEBELNET GELANCEERD, EEN KANT-EN-KLAAR PLATFORM WAAROP APOTHEKERS ZELF EENVOUDIG EEN EIGEN WEBSHOP KUNNEN BOUWEN EN BEHEREN. SINSDIEN WORDEN ER WEKELIJKS NIEUWE FEBELNET-WEBSHOPS GEBOUWD EN GELANCEERD. OM APOTHEKERS OPTIMAAL TE KUNNEN BEGELEIDEN BIJ DIT PROCES STARTTE OP 1 JUNI EEN NIEUWE KRACHT BIJ BITLER, BRAM DE GENDT. WIJ GINGEN LANGS BIJ BRAM, BLIKTEN SAMEN EVEN TERUG OP ZIJN EERSTE MAANDEN EN POLSTEN TEGELIJKERTIJD NAAR DE NIEUWIGHEDEN OMTRENT FEBELNET.

## Bram, hoe ben je bij Bitler terechtgekomen?

"Met mijn grafische achtergrond en sterke interesse voor informatica heb ik mijn langste werkervaring opgedaan binnen de cartografie. Na een zijsporing naar softwareontwikkeling was ik op zoek naar een technische functie, liefst met webtechnologieën maar ook met voldoende klantencontact. De openstaande vacature bij Bitler leek mij dus uitermate geschikt."

## Waaruit bestaat jouw takenpakket?

"Dat bestaat uit alle taken die nodig zijn om een Febelnet-webshop op te starten: het vergaren en verwerken van het nodige materiaal van de apotheek zoals een logo, teksten, themakeuzes die het uitzicht bepalen van de webshop ..."

In overleg met de apotheek bespreek ik dan welke domeinnaam er dient te worden geregistreerd en of er nog bijkomende wensen zijn zoals bijvoorbeeld een portaalsite voor apotheken met meerdere vestigingen.

De configuratie van de webshop doe ik ook in samenspraak met de ontwikkelaar. Na oplevering ben ik het aanspreekpunt voor vragen over de werking van het Content Management System (CMS) van de webshop (een handige tool waardoor men zelf extra inhoud kan toevoegen en aanpassen), vragen in verband met zoekmachine-optimalisatie en het gebruik van sociale media, maar ook voor alle opmerkingen en suggesties van apothekers in verband met Febelnet ..."

## Welke zijn de meest voorkomende vragen die je krijgt?

"Dat begint met vragen over de mogelijkheden van een webshop: de werking van de stockcontrole, oplevertermijn, domeinnamen ..."

Bij het kiezen van een domeinnaam komt ook wel wat kijken. De meeste vragen hier gaan over de kostprijs van een domeinnaam, of men het domein in eigen beheer kan laten en of de domeinaanpassing gevolgen heeft voor het e-mailverkeer.

Er zijn hier dan ook heel wat mogelijkheden. Een apotheek kan kiezen voor meerdere domeinnamen die allen naar dezelfde webshop verwijzen. Ook de e-mailadressen kunnen aangepast worden zodat patiënten bijvoorbeeld niet naar apotheeknaam@telenet.be moeten mailen maar naar info@apotheeknaam.be, een e-mailadres dat er toch wat mooier uitziet.

Iedere week worden er nieuwe Febelnet-webshops gebouwd en gelanceerd.

Na het opleveren van de webshop volgen vragen over het toevoegen van extra inhoud: aanpassen van informatie op de homepage, toevoegen van foto's en het aanmaken van extra pagina's zoals een pagina met promoties of specialiteiten. Er volgen natuurlijk ook vragen over het verbeteren van de positie van de webshop in de zoekmachineresultaten.

Al deze informatie is trouwens ook terug te vinden in onze uitgebreide online handleiding, waar klanten na oplevering toegang toe krijgen.

Uiteraard ben ik ook steeds te bereiken per e-mail of telefoon wanneer aanpassingen niet goed lukken of wanneer er bijvoorbeeld een nieuw logo moet worden opgeladen."

## Ben je nauw betrokken bij de nieuwe ontwikkelingen van het webshop-platform?

"We werken met een klein team, dus ik ben goed op de hoogte van de nieuwe ontwikkelingen. Wanneer klanten opmerkingen of suggesties hebben, bespreken we ook steeds samen hoe we het beste een oplossing kunnen bieden. Daarbij dienen we steeds in het achterhoofd te houden dat elke kleine aanpassing een impact heeft op de webshops van alle apotheken."

## Kan je ons al meer vertellen over recente nieuwigheden?

"Onze grootste ontwikkeling momenteel is de implementatie van de betaalmodule SEQR. Met SEQR wordt een eerste betaalmiddel aan de webshop toegevoegd, waarbij de apotheek zich reeds van bij de bestelling (van voorschriftvrije producten) van een betaling kan verzekeren.

Verder werken we aan een mooie *roadmap* van producten die we ter beschikking willen stellen van onze apotheken. Daar kan ik nog niet te veel over vertellen, maar een module voor het versturen van nieuwsbrieven zit er bij en mobiele applicaties spelen uiteraard ook een rol. Ook de huidige evolutie rond *wearables* (intelligente apparaten die je

op of aan je lichaam draagt zoals Smartwatch) en het *internet of things* (situatie waarbij alledaagse voorwerpen een entiteit worden op internet) volgen we van zeer nabij."

Febelnet, een kant-en-klaar platform waarop apothekers zelf eenvoudig een eigen webshop kunnen bouwen en beheren.

## Klanten die graag een Febelnet-webshop wensen, kunnen zij dan ook bij jou terecht?

"Als eerste aanspreekpunt kan de relatiebeheerder al heel wat informatie bezorgen, eventueel een demonstratie geven en desgewenst een prijsophaalbrief opmaken. Vanzelfsprekend kan de apotheek bij mij terecht voor verdere vragen over een webshop."

Op de website van Febelnet ([www.febelnet.be](http://www.febelnet.be)) kunnen klanten ook heel wat informatie vinden. Ook de voordelen van een Febelnet-webshop worden er opgesomd. Het is niet alleen tijdsbesparend (productinformatie, categorieën, prijzen, foto's worden automatisch bijgewerkt), je spaart ook heel wat kosten uit. Zelf een webshop laten ontwikkelen betekent een serieuze financiële inspanning. Bovendien is een doorsnee websitebouwer zich niet bewust van de terminologie en de geldende wetgeving ..."

Dankzij het Febelnet-platform kunnen klanten dus zeer snel en met een minimum aan kosten beschikken over een professionele website. Welke tips kan je de klanten

## geven om hun webshop bekend te maken bij hun patiënten?

"Een webshop dient natuurlijk gevonden te worden op internet. Daarvoor passen we een aantal regels toe zoals *responsive design* (optimale leesbaarheid op alle apparaten, van desktop tot mobiele telefoons) en zoekmachinevriendelijke URL's. Voor het verbeteren van de zoekmachineresultaten is het ook belangrijk om een Google+-pagina aan te maken en deze zo volledig mogelijk in te vullen. Een Facebook-pagina is een gelijkaardig medium om te gebruiken als promotiemiddel. Naast de onlinepromotie is het ook belangrijk om in de apotheek reclame te maken bij de patiënten zoals bijvoorbeeld het bedrukken van tassen en kastickets.

De afdeling Marketing en Communicatie van Febelco bedacht ook een set van handige marketingtools om te helpen met het bekendmaken van de eigen webshop. Zo kan elke Bitler-klant, waarvan de webshop werd opgeleverd, gratis een startpakket met promotiemateriaal bestellen. Dit pakket omvat 500 flyers, twee stickers met gepersonaliseerde QR-code (met link naar de webshop) en een inlegblad voor in de betaalmat. Klanten die beschikken over een scherm (via RedPharma) in de apotheek kunnen ook een speciale Febelnet-clip aanvragen. Regelmatig publiceren we *tips & tricks* voor onze klanten op ons documentatieportaal en op Facebook."

 febelnet

## TESTIMONIAL

Apr. Kathleen VERMYLEN

"Dankzij Febelnet zet mijn apotheek zijn eerste stappen zet in de digitale wereld en beschik ik eindelijk over mijn eigen apotheek online. Het hebben van een Febelnet-webshop doet trouwens geen afbreuk aan onze rol van adviesverstreker vermits de producten steeds worden opgehaald in de apotheek. Ook interessant aan het platform is de mogelijkheid om eigen pagina's toe te voegen en nieuwsbrieven uit te sturen. Hierdoor kan je als apotheker je eigen accenten leggen."

