

PRESSEMITTEILUNG

Kooperation stärkt die Apotheke vor Ort



Dr. Stefan Hartmann, Apotheker und 1. Vorsitzende des Bundesverbands Deutscher Apothekenkooperationen (BVDK).

- // 24/7 Medikamenten-Abhollösung von ADG, Mauve, BD Rowa™ und Apotheker Dr. Stefan Hartmann*
- // Gemeinsame Cloud schafft Schnittstelle zwischen Kassensystem und Abholterminal*
- // Erstinstallation in St. Vitus-Apotheke in Gilching*
- // Maximaler Kundenservice bei vollem Erhalt der Beratungsleistung*

Kelberg, 17. Februar 2022 - Bei fast 104.000 zugelassenen Medikamenten in Deutschland kommt es häufig vor, dass Kunden ihr Rezept nicht auf Anhieb in der Apotheke einlösen können. Wenn ein Medikament nicht vorrätig ist, muss die Apotheke in der Regel ein zweites Mal aufgesucht werden. In der Apotheke entsteht durch den Bestellvorgang und das manuelle Handling von der Zwischenlagerung bis zur Abholung ein zusätzlicher Aufwand. Im Alltag nimmt die Bearbeitung solcher Aufträge einen erheblichen Anteil der Arbeitszeit im Back Office in Anspruch. Gleichzeitig eröffnet sich daraus eine Einflugschneise für

Online-Apotheken. Denn die punkten gegenüber ihren Kunden damit, doppelte Wege zu vermeiden.

Eine Herausforderung, die Dr. Stefan Hartmann, Apotheker und 1. Vorsitzende des Bundesverbands Deutscher Apothekenkooperationen (BVDK), BD Rowa™ und ADG im Rahmen einer einmaligen Kooperation angenommen haben. In einem gemeinsamen Projekt haben sie einen durchgängigen Bestell- und Abholprozess bereitgestellt, der auch unabhängig von den Öffnungszeiten der Apotheke funktioniert und dem Apotheken-Team die Arbeit erleichtert. Die 24/7 Medikamenten-Abhollösung der BD Rowa™ Pickup Cloud und dem BD Rowa™ Pickup Terminal, welche in das Warenwirtschaftssystem der ADG integriert sind. Neben der Abholung von Medikamenten, funktioniert der Prozess auch mit anderen Bestellungen aus dem Apotheken-Webshop der Firma Mauve.

„Wir haben festgestellt, dass bei der manuellen Verarbeitung von Nachlieferungen aus Medikamentenbestellungen zwischen fünf und sieben Arbeitsschritte notwendig sind“, sagt Dr. Stefan Hartmann. „Und auch der Abholvorgang wird in der Regel nicht automatisch überwacht – es muss jeden Abend kontrolliert werden, welche Medikamente abgeholt wurden und welche noch im Regal liegen. Hier stellt das Zusammenspiel zwischen ADG Warenwirtschaftssystem und BD Rowa™ Pickup Terminal für das Apothekenpersonal eine erhebliche Erleichterung dar.“ Zu der Möglichkeit, die Abholzeit selbst bestimmen zu können, kommt in Pandemie-Zeiten der Vorteil, dass sich Abholvorgänge nicht auf die Anzahl der Kunden im Verkaufsraum oder die Länge der Warteschlange vor der Apotheke auswirken.

Die automatisierten Abhol-Terminals von BD Rowa™ mit der eigenen Softwarelösung ermöglichen zwar schon zuverlässig eine selbstbestimmte und kontaktlose Abholung – unabhängig von den regulären Öffnungszeiten. Eine komfortable Umsetzung verhinderte aber bisher oft die fehlende Integration des Apotheken Warenwirtschaftssystems. Die Systemlandschaft der ADG war bisher nicht mit dem Abhol-Terminal von BD Rowa™ verbunden. Für die Apotheke bedeutete dies, dass Abholaufträge mit Kundendaten manuell in die Pickup Cloud eingegeben werden mussten. Björn Schleheuser, Business Development Director, BD Rowa™: „Unser Ziel war es, das Beste aus zwei Welten zu kombinieren: Ein System zu schaffen, das für die Übergabe der bestellten Medikamente auf jeden Fall den persönlichen Kontakt zwischen Apotheker und Kunde voraussetzt, zum Beispiel durch eine fernmündliche Beratung via Telefon – aber einen deutlichen Mehrwert an Kundenservice bietet. Letztlich ging es darum, die sichere und komfortable Abholung eines Medikaments rund um die Uhr zu ermöglichen.“

ADG Geschäftsführer Joachim von Morstein ergänzt: „Ich bin stolz, dass wir uns als Unternehmen ohne Berührungspunkte zusammengeschlossen und in diesem Gemeinschaftsprojekt eine tolle Lösung für Apotheken und Patienten geschaffen haben. Commitments dieser Art braucht die Branche, um mit den sich verändernden Rahmenbedingungen Schritt halten zu können.“

Das ADG Warenwirtschaftssystem fungiert als intelligente Schaltzentrale, in der auf der einen Seite der individuelle Apotheken-Webshop der Firma Mauve und auf der anderen Seite der BD Rowa™ Kommissionierautomat in Verbindung mit dem Abholterminal integriert sind. Neu ist, dass das ADG Kassensystem nicht nur eine Bestellung auslöst, sondern auch automatisiert einen Abholauftrag erzeugt, der direkt in die Pickup Cloud übertragen wird. Beim Wareneingang wird das vorbestellte Medikament in ein separates Abhollager im BD Rowa™ Kommissionierautomat eingelagert, während die Pickup Cloud eine E-Mail mit Abholcode an den Kunden generiert. Dieser kann das Terminal zu jeder Uhrzeit aufsuchen – nach dem Einscannen des digitalen oder ausgedruckten Abholscheins liegt das Medikament in wenigen Sekunden im Ausgabeschacht.

Ein großer Vorteil: Im Fall der Abholung ist aber für das Personal der Apotheke nach der Bestellung keine weitere Tätigkeit erforderlich. Die gesamte Customer Journey – von der Bestellung bis zur Abholung – ist komplett automatisiert und überwacht. So bekommt ein Kunde nach drei Tagen eine Erinnerungsmail, falls das Medikament bis dahin nicht abgeholt wurde. Nach sieben Tagen kann der Vorgang bearbeitet oder storniert werden. Das Medikament wird im Fall einer Stornierung automatisch aus dem Abholbereich des Kommissionierautomaten ausgelagert.

Die erste Umsetzung der gemeinschaftlichen Lösung erfolgt im Neubau der St. Vitus Apotheke im bayrischen Gilching. Inhaber Dr. Stefan Hartmann sieht darin eine strategische Verbesserung gegenüber dem Online-Handel: „Wir gewährleisten, dass wir in diesem Prozess den persönlichen Kontakt behalten. Statt Pakete zu sortieren, kann unser Fachpersonal seine Beratungskompetenz gegenüber dem Kunden nutzen – ein Argument, das für die Vor-Ort-Apotheke und gegen den anonymen Versandhandel spricht. Der Kunde wiederum profitiert davon, die Apotheke seines Vertrauens zur Abholung dann aufsuchen zu können, wann immer das für ihn passt.“

Über Dr. Stefan Hartmann

Dr. Stefan Hartmann ist Inhaber und geschäftsführender Vorstand folgender Firmen der MAVIgroup: MAVI Apotheken Institut AG, VitaPlus AG und covitale GmbH. Außerdem führt Dr. Stefan Hartmann erfolgreich vier Apotheken im Münchner Umland. Darüber hinaus setzt er sich als Gründungspräsident und Vorstandsvorsitzender des Bundesverbandes Deutscher Apothekenkooperationen e. V. aktiv für den Erhalt und die Weiterentwicklung der Vor-Ort-Apotheken in vernetzter Form in Deutschland ein.

Über ADG

Die ADG stellt seit 1972 EDV-Lösungen und Servicekonzepte für Apotheken bereit und ist mit über 700 Mitarbeitern in 5 Ländern aktiv. Mehr als 9.000 Apotheken nutzen eines der Warenwirtschaftssysteme der ADG. Damit ist die ADG Gruppe einer der europaweit führenden Anbieter. Punktgenau auf die Abläufe, Ansprüche und immer wieder neuen Anforderungen der Apotheke abgestimmt, entwickelt die ADG Lösungen für den wirtschaftlichen Erfolg der Apotheke. Mit offenen Ohren für die Kunden und offenen Augen für die Chancen am Markt beschreitet die ADG neue Wege, die wirtschaftlichen Erfolg versprechen, sei es im Bereich der Warenwirtschaft, der Kassensysteme, der vernetzten Lösungen oder der Apothekenführung. Mit innovativen Lösungen und zuverlässigen Kooperationspartnern bietet die ADG ein Rundum-sorglos-Paket für ihre Kunden.

ADG Apotheken-Dienstleistungsgesellschaft mbH
Monika Bäcker
Salzachstraße 15
68199 Mannheim
Telefon: 0621 8505-597
E-Mail: m.baecker@adg.de

Über Mauve Mailorder Software GmbH & Co. KG

Die Mauve Mailorder Software GmbH & Co. KG, 1999 von Christian Mauve gegründet, mit Sitz in Essen und 44 Mitarbeitern, zählt heute zu den führenden Spezialisten, wenn es um die Digitalisierung der Apotheke vor Ort und ihrer Dienstleistungen geht. Mauve bietet den Apotheken eine Vielzahl an Tools zur Vernetzung und Digitalisierung ihrer Apotheken, ihrer Produkte und Dienstleistungen. Seit 2013 ist Mauve Marktführer bei Software-Lösungen für die Präsenz von Apotheken im Internet.

Die von Mauve entwickelte digitale Online-Apotheke ist aber nur ein Baustein bei der Digitalisierung der Apotheke vor Ort. Es geht in Zukunft vor allem darum, Dienstleistungen und Produkte überall und möglichst zu einem Top-Preis-

Leistungsverhältnis zur Verfügung zu stellen. Schnelligkeit und Verfügbarkeit sind die entscheidenden Erfolgsfaktoren im Apotheken-Markt der Zukunft. Deshalb entwickelt Mauve heute schon Tools, Schnittstellen und Anwendungen für die Apotheke von morgen. Zu den Kunden zählen u.a. apotheken.de, centralapothekemuenchen.de, gesundleben.de, baeren-express.de, medicon-apotheke.de, apotheke-mache.de und die Bahnhof Apotheke Kempten.

Über BD Rowa

BD Rowa steht für innovative und zuverlässige Produkte rund um die Arzneimittellogistik. Als Vorreiter im Bereich Automatisierung und Digitalisierung entwickelt und fertigt das Unternehmen am Hauptsitz Kelberg (Deutschland) Lösungen für Apotheken, Krankenhäuser, die pharmazeutische Industrie und Blisterzentren. Weltweit engagieren sich 800 Mitarbeiter für die kompetente und zuverlässige Betreuung der Kunden. Rowa gehört zum globalen Medizintechnikunternehmen Becton Dickinson (BD). Unsere gemeinsame Vision: die Gesundheitsversorgung sicher und zukunftsfähig zu gestalten.

© 2022 BD. Alle Rechte vorbehalten. BD-53917