+++ Best Practice +++ Best Practice +++ Best Practice +++ Best Practice +++ Medien

E-Commerce

Vertrieb über Vor-Ort-Apotheken mit Online-Shops verknüpfen

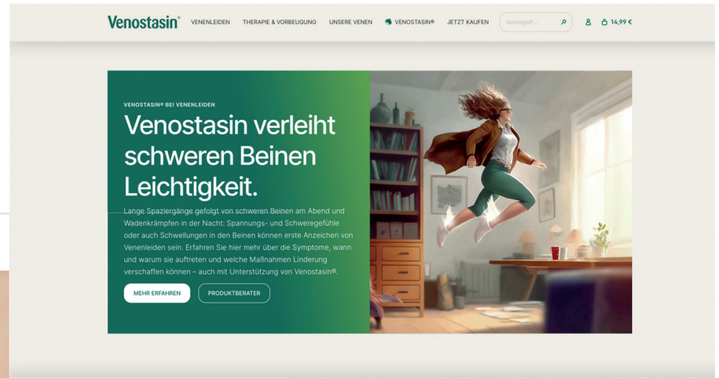
Im ersten Moment mag es sich widersprüchlich anhören, den Fokus auf den Vertrieb über die Apotheke vor Ort zu legen und gleichzeitig die Vorteile eines Online-Shops zu integrieren. Für Klinge Pharma haben Pixolith und ApoNow dies gemeinsam umgesetzt. Auf den Produktwebseiten lassen sich nicht nur Informationen zu Physiogel und Venostasin finden, sondern diese Produkte auch über einen Online-Shop-ähnlichen Prozess bestellen – und das direkt in einer der rund 18.000 Vor-Ort-Apotheken.

Autor: Thomas Engels, CEO von ApoNow

Was sich bereits lange vorher angekündigt hat, ist durch die Pandemie noch einmal deutlich gesteigert worden: An E-Commerce kommt heute niemand mehr vorbei. Die Coronajahre haben das Einkaufs- und Informationsverhalten sowie die Konsumgüterbranche nachhaltig beeinflusst. Die Migration zum E-Commerce hat sich zu einem wichtigen Indikator für den wirtschaftlichen Erfolg von Herstellern und Händlern entwickelt.
Die Pharmabranche nimmt hier, wie bei vielen anderen Aspekten auch, eine Sonderstellung ein. Für den Vertrieb und um die bestmögliche Beratung der Kunden zu gewährleisten, sind der Außendienst und die persönlichen Gespräche mit Ärztinnen und Ärzten selbstverständlich unabdingbar. Bei der werblichen Ansprache und dem Informationsverhalten von potenziellen Kunden stehen die Zeichen jedoch auf Umbruch. Denn spätestens seit der Pandemie ist den meisten klar geworden, dass ein tiefgreifendes Umdenken notwendig ist, um auch künftig wettbewerbsfähig zu bleiben.

Digitale Produktpräsenz als zentraler Baustein

„Die digitale Präsenz unserer Produkte ist für uns ein zentraler Baustein. Das beginnt bei der Allokation von Marketingbudgets und mündet in den Produktwebseiten. Hier hat sich die Erwartungshaltung der Kunden grundlegend verändert“, sagt Dr. Ines Bohn, Geschäftsführerin von Klinge Pharma.
Der Beschluss war schnell gefasst im Hause Klinge Pharma mit Sitz in Holzkirchen: Die Hautpflege-Produkte der Marken Physiogel und Venostasin, pflanzliche Arzneimittel zur Behandlung von Beschwerden bei Erkrankungen der Beinvenen, sollen von den Vorteilen eines Webshops profitieren, ohne den bewährten Vertriebsweg über Vor-Ort-Apotheken zu verändern. „Wir wollten die Potenziale, die eine Webseite mit Onlineshop-Funktionalitäten in Bezug auf Kundenbindung, Personalisierung und Marktforschung bietet, keinesfalls ungenutzt lassen. Für uns war es jedoch von essenzieller Bedeutung, die lokale Apotheke in den Mittelpunkt zu stellen, genauso wie bisher auch“, erklärt Bohn. Darüber hinaus sollte auch dem heutigen Trend gerecht werden, dass Kundinnen und Kunden vermehrt online nach Gesundheitsinformationen suchen, anstatt sich ausschließlich auf Suchmaschinen wie Dr. Google zu verlassen. „Stattdessen bieten wir wissenschaftlich fundierten Content an, auf den sich unsere Kunden und Kundinnen verlassen können.“
Die Wahl zur Realisierung der Webseite fiel auf die Düsseldorfer Shopware-Agentur Pixolith. Im ersten Schritt entwickelte Pixolith zusammen mit der Hamburger Digitalagentur Nitschmahler&Friends, den Webshop für die apothekenexklusive Hautpflege-Linie Physiogel. Neben ausführlichen Informationen über die verschiedenen Pflegeprodukte, werden Kundinnen und Kunden hier mit umfangreichem Content zu Hauttypen und -problemen sowie mit Pflegetipps und Ratgebern versorgt. Der Online-Shop für das Venostasin-Sortiment wurde wenig später umgesetzt.



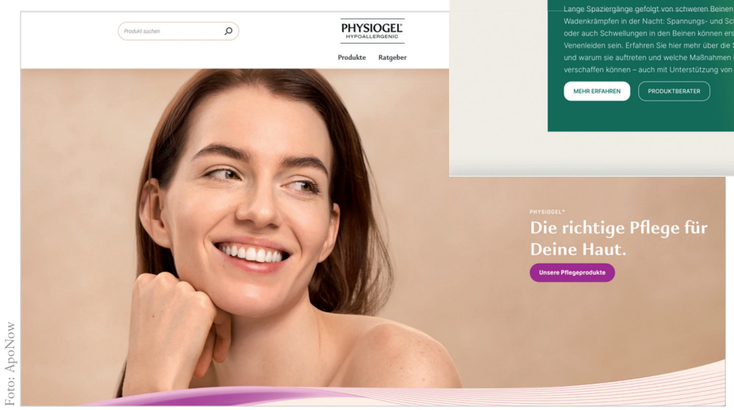


Foto: ApoNow

Die beiden Online-Shops für die Marken Venostasin und Physiogel schlagen eine Brücke zwischen D2C und lokalem Handel

Eine Idee entsteht

Doch, wo bleiben bei diesem Konzept die lokalen Apotheken? „Für uns als Klinge Pharma ist die lokale Apotheke in ihrer Funktion als Ort der Beratung unentbehrlich“, betont Bohn. Bereits 2021 entschied das Unternehmen, das ApoNow-Bestelltool auf seinen Webseiten zu integrieren, um Vor-Ort-Apotheken mit digital generierten Bestellungen zu unterstützen. Über den für Apotheken kostenfreien Service ApoNow können Kundinnen und Kunden die Produkte direkt von der Webseite in einer Apotheken bestellen und kaufen.

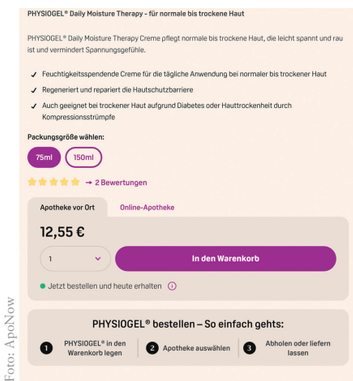


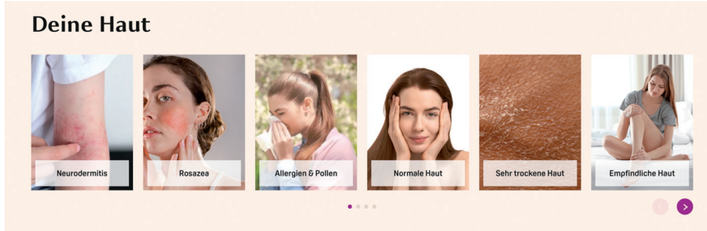
Foto: ApoNow

Die Produkte können direkt in einer lokalen Apotheke bestellt werden

„In den ersten Terminen mit Klinge Pharma kam die Frage auf, ob es nicht möglich wäre, beide Welten zu verbinden und einen Hybrid zu entwickeln“, berichtet Christoph Burchartz, CEO von Pixolith, „damit Vor-Ort-Apotheken eingebunden werden können.“
ApoNow und Pixolith machten es möglich per neu programmierter Schnittstelle. Herausgekommen ist je ein Webshop mit Anbindung an ApoNow, also an rund 18.000 deutsche Apotheken. Shopbesuchende können im Checkout ihre lokale Apotheke finden und Bestellungen übermitteln.

Eine Brücke zwischen D2C und lokalem Handel

Für die Vor-Ort-Apotheken ergeben sich dadurch gleich mehrere Vorteile. Sie erhalten kostenfrei zusätzliche Umsätze, finden auf der Physiogel-Webseite zudem einen Fachbereich mit Informations- und Schulungsmaterial für Apotheken und können im Apothekenfinder als qualifizierte Beratungs-Apotheke hervorgehoben werden.
Burchartz ist überzeugt: „Das ist aus meiner Sicht eine zukunftsweisende Möglichkeit für Pharma-Unternehmen, die Vorteile von D2C mit dem lokalen Handel zu verbinden. Das Unternehmen kann zum Beispiel über einen Newsletter einen direkten Kanal zu den Endkunden aufbauen und so gezielt Kaufanreize setzen. Zudem eignet sich die generierte Datenbasis natürlich sehr gut für die Marktforschung oder um Bewertungen für die eigenen Produkte zu generieren. Und das Ganze weiterhin mit der Apotheke vor Ort als Vertriebskanal, mit der bestmöglichen Beratung und dem schnellsten Weg zur Ware.“



Fotos: ApoNow

Kundinnen und Kunden erhalten neben Produktinformationen auf den jeweiligen Web-seiten wissenschaftlich fundierte Gesundheitsinformationen

ApoNow

Betreiber des 2014 von Thomas Engels gegründeten Online-Offline-Bestell-Tools ApoNow ist die ApoNow GmbH mit Sitz in Wetter (Ruhr). Über ApoNow können OTC-Produkte direkt von Pharmahersteller-Webseiten in deutsche lokale Apotheke bestellt werden. ApoNow ist neben Deutschland in Österreich, Italien, der Schweiz und bald in weiteren Ländern verfügbar.
aponow.de

aponow – Von der Webseite in die lokale Apotheke