

Apothekenprodukte

Digitaler Wandel im Bestellprozess

Die Opticlude Augenpflaster machen Kindern die Okklusionstherapie durch ihre farbenfrohen Designs leichter und sind bei der Ärzteschaft und Familien gleichermaßen beliebt. Im Auftrag von Solventum entwickelte ApoNow eine Sonderlösung für 3M Opticlude Silicone Pick & Mix, die jeden Schritt von der Konfiguration einer individuellen Bestellung bis hin zur Bestellinformation an die ausgewählte Apotheke und das Logistikunternehmen SK Pharma Logistics digitalisiert.

Autor: Thomas Engels, CEO ApoNow

Jüngst wurde der Geschäftsbereich Gesundheitswesen aus dem 3M-Konzern ausgegliedert und agiert nun als eigenständiges Unternehmen namens Solventum mit Sitz in Kamen. „Das neue Unternehmen Solventum verkörpert unsere Mission, das Gesundheitswesen besser, intelligenter und sicherer zu machen, um so Leben zu verbessern“, erklärt Bryan Hanson, Chief Executive Officer von Solventum. „Der Name spiegelt wider, wer wir sind: Wir finden innovative Lösungen, die Millionen von Leben bereichern, das Patientenerlebnis optimieren und zu einer Zeitersparnis für Vertreter des Gesundheitswesens führen.“

Schmerzen beim Pflasterabziehen, Hautirritationen und Rötungen vorgebeugt und die Therapie-Compliance gesteigert. Zusätzlich unterstützt wird der Therapieerfolg durch das Pick- & Mix-Konzept. Hier können Mädchen und Jungen aus 50 Designs ihre persönlichen Favoriten in der verordneten Größe (Mini, Midi oder Maxi) auswählen und sich in Zehnerschritten ihre individuelle 100er Packung 3M Opticlude Silicone Augenpflaster zusammenstellen.

Aus analog wird digital

ApoNow hat den gesamten Bestellprozess für diese Linie optimiert. „Den bisherigen analogen Bestellprozess für das Pick- & Mix-Konzept wollten wir schon lange für unsere Kunden und die Apotheken vereinfachen“, erzählt Elena Ricken, Activation Marketer für das Opticlude Portfolio in der Central Europe Region für das Medical Surgical Business bei Solventum Germany. „Die

Kinder suchen Pflastermotive selbst aus

Neben zahlreichen Wundaufgaben hat das Medizintechnikunternehmen die Opticlude Augenpflaster für die Okklusionstherapie in zwei Versionen, mit Acrylatkleber und Silikonklebetechnologie, entwickelt. Die Klebetechnologie der Silikonversion sorgt dafür, dass die Augenpflaster zuverlässig haften, gleichzeitig atraumatisch abzulösen und sogar repositionierbar sind. So werden

ApoNow hat den kompletten Bestellprozess für Opticlude Pick & Mix von der Konfiguration auf der Webseite bis hin zur Bestellinformation an die Apotheke und das Logistikunternehmen digitalisiert

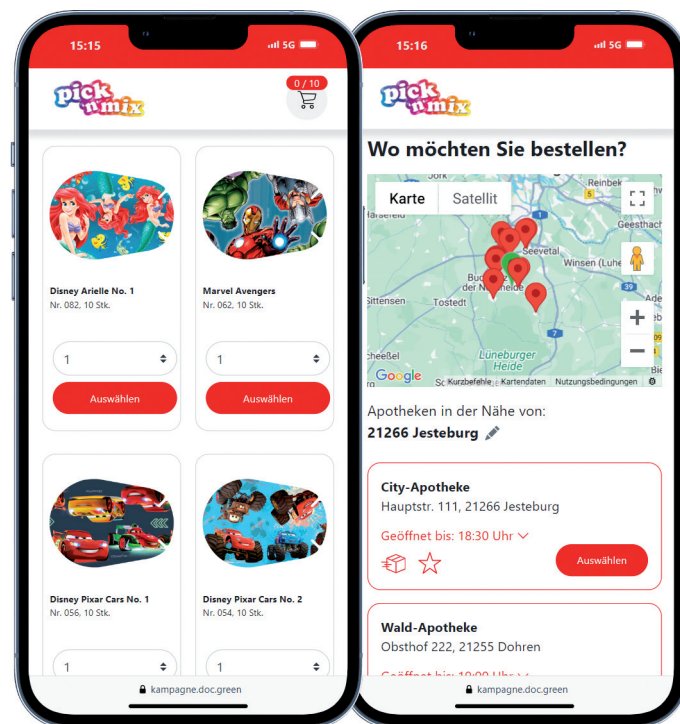
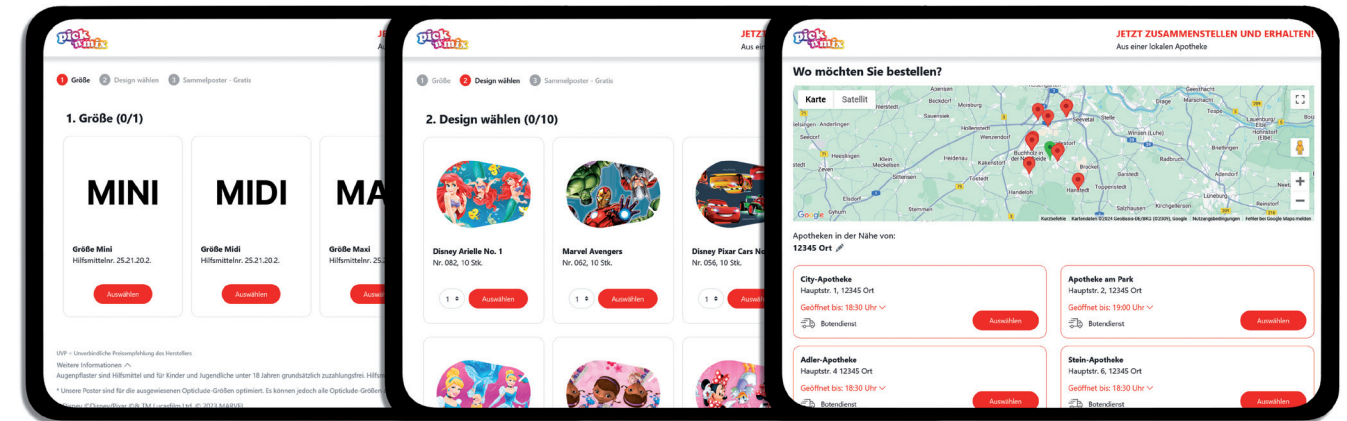


Foto: ApoNow



In drei Schritten zur individuellen Pflasterbestellung: Größe wählen, Design auswählen und lokale Apotheke für den Erhalt der Pflaster festlegen

Foto: ApoNow

Familien konnten bisher neben dem Rezept in der Arztpraxis nur ein Bestellformular mit den aktuellen Designs erhalten, auf dem die Wunschmotive durch Ankreuzen ausgewählt werden. Das Bestellblatt musste dann in die Apotheken gebracht und von dort an das Logistikunternehmen SK Pharma Logistics gefaxt werden. Der Logistiker erfasste die Daten zur Konfektionierung anschließend manuell. Das Fax erwies sich zum Beispiel wegen schlechter Leserlichkeit immer wieder als Fehlerquelle“, berichtet Ricken weiter. Sie war sich sicher: Das muss in Zeiten von Digitalisierung und KI für Kunden und Partner einfacher gehen.

Kosten- und zeitsparender Prozess implementiert

„Zum Glück erfuhr ich von Kollegen einer anderen Division, dass wir mit ApoNow zusammenarbeiten. Ihre Kunden konnten die gewünschten Produkte von unseren jeweiligen Webseiten direkt in nahezu jede lokale Apotheke bestellen – das wollte ich für unsere Produkte auch“, sagt Ricken. „Die Kollegen waren nicht nur sehr zufrieden mit ApoNow, sondern erzählten außerdem, dass das Team schon oft spezielle Lösungen entwickelt hätte. Also nahm ich Kontakt auf, schilderte die Herausforderung und innerhalb weniger Wochen präsentierte mir ApoNow eine extra für uns realisierte Sonderlösung.“

Der neue Bestellprozess für die Pick- & Mix-Linie der Opticlude Silicone Augenpflaster wurde dafür an verschiedenen Stellen optimiert. Alternativ zum Bestellformular kann jetzt mit dem Rezept ein Flyer übergeben werden, der Eltern und Kinder unter anderem per QR-Code zur Pick- & Mix-Webseite führt. Hier können die Wunschdesigns der Pflaster online ausgesucht und in der verordneten Größe in den Warenkorb gelegt werden. Nach Auswahl aller Motive wird in der ApoNow-Apothekensuche die gewünschte Apotheke angeklickt und die Bestellung bequem von zu Hause abgeschickt.

Die Bestellung löst zwei weitere Prozesse automatisch aus: Die Apotheke wird darüber informiert, dass sie in Kürze ein Paket von SK Pharma Logistics zur Belieferung des Rezepts für die jeweiligen Kunden erhält und darüber, dass sie bereits im Vorfeld die Erstattung des Rezepts organisieren kann. Gleichzeitig geht die Bestellung per neu geschaffener Schnittstelle anonymisiert und digital – statt wie bisher per Fax – mit sämtlichen relevanten Bestell- und Versandinformationen an das Logistikunternehmen SK Pharma Logistics.

Mehrwert für alle am Bestellprozess Beteiligten

„Die Lösung, die ApoNow geschaffen hat, besitzt für alle am Bestellprozess Beteiligten einen großen Mehrwert“,

sagt Ricken. „Unsere Kunden können – wie heute überall üblich – ihre Bestellung online ausführen und bekommen die Produkte innerhalb von nur zwei Werktagen. Zusätzlich entfällt für Familien ein Weg in die Apotheke und der Bearbeitungsaufwand für Apotheken und SK Pharma Logistics ist deutlich minimiert. Was uns besonders freut, ist, dass wir durch die eigens für uns erschaffene Website-Lösung auch noch weitere Individualisierungsmöglichkeiten im Bestellprozess bieten können.“ Auch Lars Hermstein von SK Pharma Logistics bestätigt: „Für uns ist die Abwicklung jetzt viel schneller und einfacher zu bewältigen. Unser Kundencenter wird durch die Digitalisierung enorm entlastet.“



Betreiber von ApoNow, 2014 von CEO Thomas Engels gegründet, ist die ApoNow GmbH mit Sitz in Wetter (Ruhr). Über das Bestellsystem können OTCs und Hilfsmittel direkt von den Hersteller-Webseiten in nahezu jeder deutschen Apotheke bestellt werden. Inzwischen ist ApoNow auch in Österreich, der Schweiz und Italien verfügbar. Nach Angaben des Betreibers nutzen mehr als 170 Hersteller das System und in diesem Jahr erhielten bereits 16.152 deutsche Apotheken Bestellungen über aponow. aponow.de