

Artikeldienst

Apotheke 4.0 – digitale Services für die stationäre Offizin

Ab 1. Februar ist es im Markt verfügbar: ein innovatives digitales Vertriebspaket für Apotheken. Es kommt vom Mannheimer Pharmagroßhändler PHOENIX und steht allen Apotheken in Deutschland offen. Es erleichtert den Einstieg in digitale Services und hilft Apotheken, ihre Positionierung im Markt zu verbessern. Die Komponenten: die PHOENIX App „deine Apotheke“ und der Zugang zum reichweitenstärksten deutschen Bonusprogramm PAYBACK. Diese Bestandteile kann die Apotheke einzeln oder kombiniert nutzen. Beide Services wird PHOENIX zudem in den nächsten Monaten sukzessive ausbauen.

Mannheim, 31. Januar 2019 – Apotheke 4.0? Wer über digitale Angebote in der Offizin nachdenkt, ist schnell beim Thema Onlinehandel. Und der ist für die meisten Apotheker alles andere als ein Grund zum Jubeln: Immer mehr Kunden, die bei Versandhändlern bestellen, bedeuten immer weniger Geschäft in der Apotheke vor Ort. Und das nicht nur bei Arzneimitteln. Kunden bestellen online oft auch andere apothekentypische Gesundheitsprodukte.

Dem setzt der Pharmagroßhändler PHOENIX jetzt ein Digitalpaket für Apotheken entgegen, das Lösungen für drei strategische Ziele bietet: einen digitalen Vertriebsweg, ein Programm zur Kundengewinnung und Kundenbindung und damit die Möglichkeit, zusätzliches Geschäft zu generieren. Das erreicht PHOENIX durch die hauseigene App „deine Apotheke“ und seine exklusive Partnerschaft mit PAYBACK, dem reichweitenstärksten Bonusprogramm in Deutschland.

Mit der Kombination beider Instrumente kann jede Apotheke ihren Endkunden ausgefeilte digitale Services bieten. Was PHOENIX damit bezweckt? „Wir wollen die Umsätze unserer Apothekenkunden steigern, indem die Endverbraucher von einfach nutzbaren, digitalen Services profitieren“, sagt PHOENIX Deutschlandchef Marcus Freitag und ergänzt: „Gleichzeitig unterstützen wir die Individual-Apotheken strategisch bei der Digitalisierung. Sie können sich im Markt besser positionieren –

insbesondere gegenüber dem ausländischen Versandhandel.“ Beide Komponenten – die Nutzung der App und die Möglichkeit zur Teilnahme an PAYBACK – stehen allen Apotheken in Deutschland offen.

„deine Apotheke“ – der digitale Draht zum Kunden

Bereits im Sommer 2018 startete PHOENIX die Smartphone-App „deine Apotheke“. Mit der Software fürs Mobiltelefon oder Tablet können sich Endverbraucher schnell und einfach mit Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten versorgen: Der Kunde fotografiert das Produkt oder ein Rezept, sendet die Aufnahme direkt an seine Apotheke und diese stellt das Gewünschte bereit. Rezeptfreie Arzneimittel und Freiwahl-Produkte kann der Kunde zudem per Chatnachricht bestellen. Über den Chat informiert ihn die Apotheke auch, wann er seine Bestellung abholen kann – in der Regel noch am gleichen Tag. Bei Apotheken, die einen Lieferservice anbieten, kann sich der Kunde die Waren auch nach Hause liefern lassen.

„Mit der PHOENIX App ‚deine Apotheke‘ punkten Individual-Apotheken gleich dreifach: Neben ihrer schnellen Warenverfügbarkeit und fachlichen Beratung bieten sie dann auch eine smarte Art der Vorbestellung für den Endkunden“, fasst Marcus Freitag die Vorteile zusammen.

Um die App nutzen zu können, schließt die Apotheke einen Vertrag mit der PHOENIX Tochter ADG Apotheken-Dienstleistungsgesellschaft mbH und erhält einen individuellen QR-Code, den der Endkunde einmalig scannt, um sein Smartphone mit der Offizin zu verbinden. Jetzt kann er über die App einfach und sicher mit seiner Apotheke kommunizieren, denn der Austausch der Informationen ist durch End-to-End-Datenübermittlung verschlüsselt. So kann der Kunde die Vorzüge des Online-Shoppings nutzen, ohne auf die fachliche Beratung zu verzichten, die er nur in der Apotheke vor Ort bekommt.

Und was hat die Apotheke davon? Sie kann mit minimalem Aufwand ein digitales Serviceangebot bereitstellen. Gleichzeitig sorgt der elektronische Bestellservice für mehr Flexibilität und Effizienz im Arbeitsalltag: Über die App ist die Apotheke auch außerhalb der Ladenöffnungszeiten erreichbar und die elektronischen Bestellungen lassen sich flexibel abarbeiten. Apotheken, die ein Warenwirtschaftssysteme der ADG nutzen, können die Bestellungen sogar direkt in ihr System integrieren. Wer kein ADG System einsetzt, kann die App natürlich trotzdem nutzen: Sie wird dann über eine Client-Lösung eingebunden, die an beliebig vielen Kassensarbeitsplätzen einsetzbar ist.

Derzeit setzen bereits rund 3.000 Apotheken in Deutschland die App „deine Apotheke“ ein, deren Funktionen in den kommenden Monaten noch einmal erweitert werden. Mit einem Apothekenfinder

kann der App-Nutzer neben seiner Stammapotheke künftig auch die nächstgelegene „deine Apotheke“-Offizin lokalisieren. Zudem wird die App ab Sommer 2019 in sämtliche Vertriebskanäle des Bonusprogramms PAYBACK integriert sein – das zweite Pfund im PHOENIX Digitalpaket für Apotheken.

PAYBACK: Punkte sammeln und strategisch punkten

Mehr als 30 Millionen Menschen sammeln PAYBACK Punkte – ein Kundenpotenzial, das Apotheken in Deutschland künftig direkt ansprechen und verstärkt nutzen können. Dazu hat PHOENIX seine Zusammenarbeit mit dem Bonusprogramm verlängert und ausgeweitet: Als exklusiver PAYBACK Partner im deutschen Apothekenmarkt öffnet der Pharmagroßhändler jetzt allen Apotheken den Zugang zu einer Mitgliedschaft in Deutschlands größtem Bonusprogramm.

Die Kunden der teilnehmenden Apotheken können Bonuspunkte auf alle Produkte und Arzneimittel erhalten, die nicht rezeptpflichtig sind (Non-Rx-Artikel). Wichtig für den Datenschutz der Verbraucher: Patientenbezogene Daten werden dabei selbstverständlich nicht weitergegeben.

Für die Apotheke ist PAYBACK ein Marketinginstrument, um Kunden zu gewinnen und zu binden, und so Umsätze zu steigern. Wer PAYBACK anbietet, nutzt automatisch alle Vertriebskanäle des Bonusprogramms: Er ist auf der Website und in der PAYBACK App sichtbar, nimmt an nationalen wie lokalen Marketingkampagnen und Vorteilsprogrammen teil und kann das Werbematerial der Marke einsetzen. Das erhöht nicht nur die Sichtbarkeit im Markt, sondern stärkt auch Umsatz und Kundenbindung: Auswertungen des Bonusprogramms bei den bisherigen Partnern zeigen, dass PAYBACK Kunden mehr Umsatz generieren und zudem häufiger bei einem Anbieter einkaufen als andere Kunden.

Digital werden – Apotheke bleiben

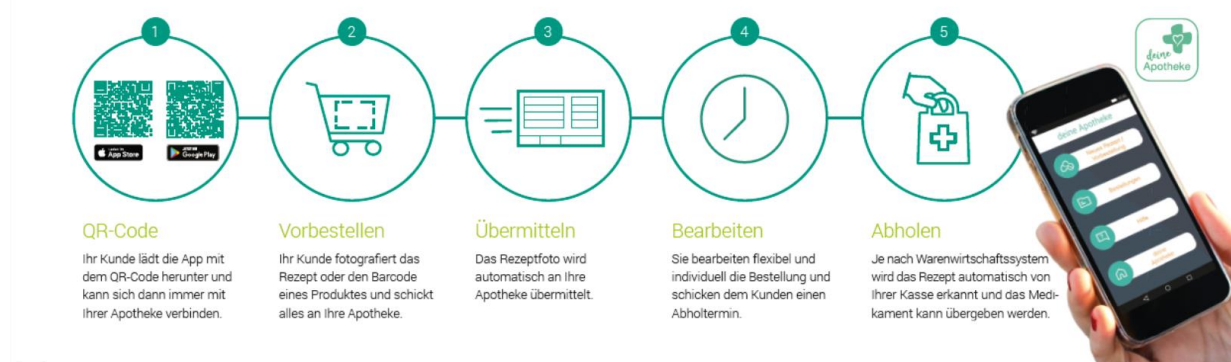
Die integrierte Nutzung von PHOENIX App und PAYBACK startet am 1. Februar 2019. Ab diesem Tag sind teilnehmende Apotheken auf den Vertriebskanälen von PAYBACK (Website und PAYBACK App) sichtbar und können aktiv Bonuspunkte anbieten. Aktuell nutzen bereits 1.100 Apotheken in Deutschland das Bonusprogramm für ihr Marketing. Tendenz: steigend. Seit Ende November 2018 sind mehrere Hundert Apotheken neu bei PAYBACK eingestiegen.

Ab Sommer 2019 ist die „deine Apotheke“-App dann vollständig in alle PAYBACK Kanäle integriert: Die Nutzer können die PAYBACK Services über „deine Apotheke“ abrufen und zum Beispiel ihren

Punktstand checken. Gleichzeitig erweitert PHOENIX die Features der hauseigenen App. Unter anderem wird in Kürze der Apothekenfinder integriert, der es dem App-Nutzer ermöglicht, die nächste „deine Apotheke“-Offizin zu lokalisieren. Ein weiteres digitales Angebot, das die Individual-Apotheke vor Ort stärkt. Oder einfach: Der nächste Schritt in Richtung Apotheke 4.0.

Infobox 1

„deine Apotheke“ – so funktioniert’s



Infobox 2

„deine Apotheke“-App: Endkunde im Fokus – Apotheke im Vorteil

Vorteile für Endkunden

- Bequem, schnell und einfach Arzneimittel und Gesundheitsprodukte einkaufen
- Keine langen Wartezeiten und/oder unnötige Laufwege
- Bewährte Beratung in der Apotheke
- Service rund um die Uhr
- Apothekenfinder

Zusätzliche Vorteile in Apotheken, die entsprechende Dienste anbieten:

- Bequemer Lieferservice
- Punkte sammeln mit PAYBACK

Vorteile für die Apotheke

Zufriedene Kunden binden:

- Kein Patient verlässt die Apotheke ohne sein Medikament
- Zusätzliche Services – zum Beispiel Rezept-Scan oder Botendienst
- Flexible Erreichbarkeit – auch außerhalb der Ladenöffnungszeiten
- Mehr Zeit für Beratung

Interne Prozesse verbessern:

- Mehr Flexibilität und Effizienz durch Integration der App in ADG Warenwirtschaftssysteme (digital übertragene Rezepte können elektronisch verarbeitet werden) und flexible Arbeitsorganisation

Neue Kunden gewinnen durch:

- Innovative digitale Services („deine Apotheke“ und PAYBACK)
- Einfache, effiziente und sichere Prozesse

Wettbewerbsposition stärken – vor allem gegenüber dem ausländischen Versandhandel

Infobox 3

Was bringt PAYBACK für die Apotheke

- Jede teilnehmende Apotheke ist sichtbar auf PAYBACK.de und in der PAYBACK App (mit rund 7 Millionen aktiven Nutzern eine der Top 3 Shopping-Apps in Deutschland)
- Teilnahme an nationalen und lokalen Marketingkampagnen und am PAYBACK Vorteilsprogramm mit dreistelligen Millionenauflagen
- Gesteigerte Nachfrage und Aufmerksamkeit durch PAYBACK Branding und die aktive Nachfrage beim Kunden, ob er das Bonusprogramm nutzen möchte
- Nutzung der Bekanntheit von PAYBACK mit mehr als 34 Partnern und rund 20.000 stationären Geschäften in Handel und Dienstleistung sowie 650 Onlinepartnern, bei denen Punkte gesammelt werden können
- Zugang zum PHOENIX Onlineshop (für Bestellungen und um PAYBACK Leistungen zu beziehen)

Weitere Informationen zu PHOENIX group | www.phoenixgroup.eu

Die **PHOENIX group** mit Hauptsitz in Mannheim ist ein führender Pharmahändler in Europa. Das Unternehmen bietet heute mit 27 Ländern eine europaweit einzigartige Flächenabdeckung und leistet mit über 36.000 Mitarbeitern einen wichtigen Beitrag für eine umfassende Gesundheitsversorgung. Die Vision der PHOENIX group ist es, der beste integrierte Gesundheitsdienstleister zu sein – wo immer sie tätig ist.

Die PHOENIX group versteht sich als Bindeglied zwischen Hersteller und Patient. Von unserem Dienstleistungsangebot können Pharmahersteller, Apotheken, Ärzte, Krankenhäuser, Krankenversicherungen und Patienten europaweit gleichermaßen profitieren. Im Pharmagroßhandel ist die PHOENIX group mit 164 Distributionszentren in 27 Ländern aktiv und beliefert Apotheken und medizinische Einrichtungen mit Arzneimitteln und Gesundheitsprodukten. Zahlreiche Angebote und Dienstleistungen für Apothekenkunden – von der Unterstützung der Patientenberatung, über moderne Warenwirtschaftssysteme bis hin zu Apotheken-Kooperationsprogrammen – ergänzen das Leistungsspektrum. Die PHOENIX Pharmacy Partnership bildet mit ihren rund 13.500 Mitgliedsapotheken dabei das Dach für unser europäisches Netzwerk aus 13 Kooperations- und Partnerprogrammen in 16 Ländern. Der Bereich Pharma Services erbringt Dienstleistungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette für die pharmazeutische Industrie. Die PHOENIX group betreibt bereits 2.500 eigene Apotheken in 14 europäischen Ländern und verfügt damit über ein profundes Knowhow im Apothekenbereich. Unsere rund 18.500 Apothekenmitarbeiter haben pro Jahr rund 140 Millionen Kundenkontakte. Sie geben rund 315 Millionen Arzneimittelpackungen an Patienten ab und beraten sie bei Fragen zu Arzneimitteln und zur allgemeinen Gesundheit. (Stand: 31.07.2018).

Ansprechpartner für Presseanfragen

Corporate Communications
PHOENIX group
Pfingstweidstraße 10-12
68199 Mannheim

Ingo Schnaitmann

Telefon +49 (0) 621 8505-8593
E-Mail i.schnaitmann@phoenixgroup.eu

Stefanie Heiß

Telefon +49 (0) 69 434691
E-Mail stefanie.heiss@online.de