

STRATEGIE Hartmut Deiwick, Kaufmännischer Leiter der Versandapotheke Aponeo, lässt auch verschreibungspflichtige Medikamente taggleich zustellen. Was sich Aponeo von Same Day Delivery verspricht und welche logistischen Anforderungen zu meistern sind, verrät er im Interview.

LOGISTIK ▶ HEUTE ◀: Herr Deiwick, was sind die wichtigsten Unterschiede zwischen einer stationären Apotheke und einer Versandapotheke wie Aponeo?

Hartmut Deiwick: Bei der stationären Apotheke liegt der Fokus auf rezeptpflichtigen Medikamenten. Die Versandapotheke hingegen setzt vor allem auf sogenannte Over-the-Counter-Produkte, abgekürzt OTC. Das sind apothekenpflichtige, aber rezeptfreie Medikamente. Das ist auch bei uns so. Wir sehen uns in der Sortimentsbreite als Gesundheitskaufhaus. Mit einem umfassenden Angebot – von Wellnessprodukten und Kosmetika über Homöopathie und ein umfangreiches Angebot im Bio- beziehungsweise Naturbereich bis hin zum Medikament auf Rezept. Das können stationäre Apotheken oft nicht abdecken.

▶ **Was ist noch anders?**

Weitere Unterschiede gibt es zum Beispiel in der Beratung. Bei uns werden die Kunden von Apothekern und pharmazeutischen Angestellten telefonisch beraten. Im Schnitt ist jeder Kunde zehn Minuten

lang am Telefon. Das ist viel. Stationäre Apotheken haben vor allem bei großem Kundenandrang manchmal nur wenige Sekunden Zeit für jedes Gespräch.

Ein weiterer Unterschied ist, dass wir bei Aponeo deutschlandweit ausgerichtet sind. Eine Vor-Ort-Apotheke hingegen zieht ihre Kunden typischerweise aus der näheren Umgebung. Auch bei der Kundenstruktur ergeben sich Unterschiede. Eine stationäre Apotheke hat in der Regel eine ältere Kundschaft. Bei uns ist der typische Kunde zwischen 35 und 55 Jahre alt. Was man aber wissen muss: Eine Versandapotheke hat auch immer eine stationäre Apotheke im Hintergrund. Sonst dürfte man in Deutschland nicht versenden.

▶ **Welche Voraussetzungen muss das Logistikzentrum einer Versandapotheke erfüllen?**

Unser Logistikzentrum ist eigentlich eine Apotheke: Wir als Versandapotheke müssen aus Apotheken-Räumlichkeiten heraus versenden, die bei der Aufsichtsbehörde angemeldet und abgenommen wurden. In Berlin ist es so geregelt, dass der Apotheken-Logistikstandort in einem Radius von vier Kilometern um die stationäre Apotheke liegen muss. Unsere Mitarbeiter in der Logistik haben dementsprechend einen pharmazeutischen Hintergrund.

▶ **Ein Fehler in der Logistik könnte für den Patienten schlimme Folgen haben: Was tun Sie, um Fehler zu vermeiden?**

Die Null-Fehler-Logistik ist ein absolutes Muss. In der logistischen Kette gibt es verschiedene Möglichkeiten, prüfen einzugreifen. Das fängt schon im Bestellvorgang mit der Frage an: Gibt es ungewünschte Interaktionen zwischen den Medikamenten? Heben sich Wirkungen gegeneinander auf, passen also Produk-

„Die Null-Fehler-

ZUR PERSON

Hartmut Deiwick (39) ist seit 2010 Kaufmännischer Leiter der Versandapotheke **Aponeo**. Er ist für die strategische Weiterentwicklung des Berliner Unternehmens verantwortlich und hat früh Services wie Same Day Delivery oder die Zeitfensterzustellung auf den Weg gebracht. Aktuelles Ziel ist die Entwicklung von Wearable-Lösungen für Aponeo-Kunden.

Deiwick ist seit 2007 bei Aponeo und war zunächst Leiter Controlling. Er ist studierter Wirtschaftsingenieur (TFH Berlin) und Stadtplaner (TU Berlin). Neben seiner Funktion als Kaufmännischer Leiter ist Deiwick seit 2010 Aufsichtsrat der Aponeo AG sowie seit 2013 geschäftsführender Gesellschafter der **Neovel Nutri GmbH**, Versender für Nahrungsergänzungsmittel.



Bilder: Aponeo/ Patrick Lee, Joern Dudek



Aponeo

Gegründet 2006 in Berlin, versorgt die Versandapotheke **Aponeo** täglich rund 3.200 Kunden. Das digitale Gesundheitskaufhaus hat ein Angebot von über 140.000 verschreibungspflichtigen und rezeptfreien Medikamenten, Wellness-, Kosmetik- und Bioprodukten. Rund 80 **Mitarbeiter**, überwiegend Apotheker und pharmazeutisch ausgebildete Kräfte, erwirtschafteten 2014 einen **Jahresumsatz** von mehr als 36 Millionen Euro.

Nein. Unsere Retourenquote liegt bei unter einem Prozent.

► Welche Chancen bietet Ihnen der sich wandelnde Gesundheitsmarkt?

Die demografische Entwicklung spielt uns in die Hände. Die Menschen werden älter im Schnitt, sie werden auch gesundheitsbewusster, Angebote wie Anti-Aging werden wichtiger. Die gesellschaftliche Debatte geht in die Richtung „Gesundheit und gesund bleiben“, das deckt sich natürlich mit unserem Sortiment. Und man könnte dem Kunden durch neue Technologien interessante Produkte noch viel zielgerichteter anbieten und zustellen. Wearables, wie mit dem Internet verbundene Uhren, und neue Smartphone-Apps werden dazu beitragen, dass das Gesundheitsbewusstsein weiter zunimmt.

► Hätten Sie persönlich für Ihre Logistik gerne Drohnen?

Ich persönlich hätte sehr gerne eine Drohne zum Zustellen, weil sie von keiner Grippewelle betroffen sein kann. Aus kaufmännischer Sicht erhoffe ich mir auch eine Kostenreduzierung. Früher als die Drohne dürfte aber das autonome Fahren in der Paketzustellung kommen: Das könnte so aussehen, dass der Pakettransporter dem Zusteller automatisch folgt, während er von Haus zu Haus geht und die Sendungen zustellt. Das Auto würde sich quasi parallel zum Menschen bewegen, der Bote auf dem Bürgersteig, der Transporter auf der Straße. Ich freue mich generell über technische Neuerungen, die uns die Chance bieten, direkt oder indirekt über unsere Dienstleister unsere Logistikprozesse zu verbessern.

Das Gespräch führte Matthias Pieringer.

te nicht zusammen? In diesem Fall setzt sich unser Apotheker mit dem Kunden in Verbindung und spricht mit ihm. Auf die Prüfung im Bestellvorgang folgt dann die Wachsamkeit beim Versand: Jeder einzelne kommissionierte Artikel einer Sendung – wir haben durchschnittlich acht Artikel im Paket – wird von unseren pharmazeutischen Kräften im Rahmen der Qualitätskontrolle nochmals überprüft und gescannt. Wir könnten es uns nicht erlauben, einen falschen Artikel zu senden.

► Wieso sind Sie mithilfe Ihres KEP-Dienstleisters DHL in das Serviceangebot der taggleichen Zustellung eingestiegen?

Aponeo ist ein Treiber von Innovationen. Insofern suchen wir uns unsere Partner danach aus, ob sie uns dabei weiterbringen. Seit September 2013 bieten wir die taggleiche Zustellung in Berlin an. Zunächst haben wir den Service für OTC-Produkte eingeführt. Wir wollten in einem nächsten Schritt auch rezeptpflichtige Medikamente dem Kunden taggleich zur Verfügung stellen. Das wurde auch kundenseitig an uns herangetragen.

► Mit welchem Betrag schlägt die taggleiche Lieferung für den Kunden zu Buche?

Es ist eine Vertriebsaufgabe, das Thema „taggleiche Lieferung“ großzumachen. Deswegen bezahlt der Kunde die normalen Versandgebühren, aber keinen Aufschlag. Das Thema hat insgesamt noch nicht den Stellenwert, der ihm oft schon zugeschrieben und zugesprochen wird. Aber das Thema wird eines Tages ein Punkt sein, der den Unterschied ausmacht. Wer hier zu spät kommt, wird Nachteile haben.

► Mit welchen Partnern außer DHL arbeiten Sie in der Logistik zusammen?

Die Outsourcing-Möglichkeiten sind bei uns begrenzt. Das ist für Apotheken durch die entsprechenden Verordnungen geregelt. Wir dürften unsere Intralogistik nicht fremdvergeben; unsere Warenbeschaffung läuft über den pharmazeutischen Großhandel oder direkt über den Hersteller. Die Paketzustellung übernimmt für uns DHL. Einer der Gründe war, dass DHL uns bislang immer wieder Ser-

Logistik ist ein Muss“

Seit Anfang 2015 gibt es bei uns auch die taggleiche Zustellung von rezeptpflichtigen Medikamenten in Berlin. Der Prozess muss leider recht umständlich sein. Der Gesetzgeber schreibt nämlich vor, dass die jeweiligen Rezepte in Papierform vorliegen müssen. Erst dann darf die Versandapotheke ausliefern lassen. Also beauftragt DHL einen Kurier, der das Rezept in einem Umschlag abholt und zu uns bringt, damit wir es mit der Kundenbestellung abgleichen können.

► Wie möchten Sie in Sachen Same Day Delivery weiter vorgehen?

Der Service ist bislang auf den Großraum Berlin beschränkt. Die Cut-off-Zeit ist 15:30 Uhr. Es ist natürlich so, dass Botedienste relativ teuer sind und es geht ja auch darum, die Qualität sicherzustellen. Im Bereich der rezeptpflichtigen Medikamente wird es daher wohl eine Berliner Sache bleiben. Im OTC-Bereich können wir aber auch über den Großraum Berlin hinausdenken. Hier sind Hamburg und Leipzig als weitere Großstädte bereits in der Planung.

vices anbietet, die für die Kunden relevant sind. Oder die relevant sein werden.

Es ist doch als Händler immer entscheidend, was der Kunde braucht. Er kann sich heute bei uns einen Wunschtermin für die Zustellung aussuchen – er kann den Wunschtag festlegen. Wir haben auch die Möglichkeit vormittags zuzustellen, als normale Expressleistung. Und DHL bietet die Abendzustellung in den deutschen Großstädten an, mit Zeitfenstern von 18 bis 20 Uhr und 20 bis 22 Uhr. Deshalb ist Same Day für uns sozusagen die Spitze des Eisbergs. Es ist denkbar, dass wir auch weiterhin langfristig mit DHL zusammenarbeiten. Man muss die Entwicklung beobachten. Das nächste größere Thema ist die zielgerichtete Zustellung. Zu Zeiten, die für den Kunden interessant sind. Ich warte darauf, dass Logistikdienstleister die Zeitfenster noch granularer anbieten. Dieses Kriterium wird in Zukunft bei der Paketdienstleister-Wahl für uns zu den entscheidenden Faktoren zählen.

► Hat Aponeo eine Retouren-Problematik?