

## **Transkript**

### **Video 2/5 „Bestellprozesse / MSV3“**

Im zweiten Teil der Videoreihe geht es um folgende Frage: Wie lassen sich Bestellprozesse in Apotheken effizienter gestalten – wirtschaftlich, praxistauglich und softwaregestützt?

Diese Frage beschäftigt Anja Löst, pharmazeutisch-kaufmännische Angestellte und Teamleitung im Backoffice einer Berliner Vor-Ort-Apotheke. In ihrem Arbeitsalltag liegt der Fokus klar auf einem Ziel: „Wir wollen wirtschaftlich arbeiten, ohne dabei Kompromisse bei der Versorgung einzugehen.“ Dabei setzt sie auf eine konsequente Steuerung über die Apothekensoftware – sowohl im verschreibungspflichtigen als auch im OTC-Bereich.

Ein zentraler Hebel ist für Anja die gezielte Steuerung über bevorzugte Lieferanten. Sie erklärt: „Wir hinterlegen in der Software, mit welchem Importeur oder Großhändler wir zusammenarbeiten wollen. Wenn zum Beispiel ein Reimporteur zuverlässig ist und gute Konditionen bietet, stellen wir das entsprechend ein – und das System zieht dann automatisch dort die Ware.“ So werde nicht nur der Einkauf effizienter, sondern auch die Marge optimiert.

Gleichzeitig sei es wichtig, das gesamte Team mitzunehmen. Denn was im Backoffice vorbereitet wird, muss im Handverkauf funktionieren. „Wir markieren unsere Favoriten in der Software, etwa durch ein Ampelsystem oder mit Texthinweisen. So sieht der HV sofort, welcher Artikel bevorzugt werden soll – das macht die Entscheidung am Kunden einfacher“, berichtet sie. Zudem erfolgen regelmäßige Schulungen: „Wenn sich etwas an der Importstrategie oder an den Bezugsquellen ändert, informieren wir das Team sofort.“

Ein Vorteil, den Anja besonders hervorhebt, ist die enge Verzahnung mit MSV3: Durch die direkte Schnittstelle zur Warenwirtschaft erhalte sie Rückmeldungen zur Verfügbarkeit sofort – ein echter Gewinn im Alltag. „Wenn der Großhandel etwas nicht liefern kann, sehe ich das direkt – und kann über eine Importverfügbarkeitsanfrage eine Alternative prüfen. Auch Nachbestellungen direkt aus dem HV sind möglich, sogar mit Eilkennzeichnung. Das spart uns Wege und Zeit.“

Auch das Thema Lageroptimierung spielt bei ihr eine Rolle. Indem bevorzugte Importeure softwareseitig festgelegt werden, lasse sich die Lagerbreite reduzieren.

„Wenn ich nicht zehn verschiedene Reimporte von verschiedenen Lieferanten lagere, sondern gezielt auf zwei, drei zuverlässige setze, dann ist das Lager schlanker, besser drehend – und gleichzeitig wirtschaftlich gesteuert“, so Anja.

Ihre Entscheidungen überprüft sie regelmäßig. Mindestens einmal im Jahr geht sie in die Durchsicht, ob die gesetzten Importeurpräferenzen noch sinnvoll sind – mit Blick auf Lieferfähigkeit, Preise, Konditionen und Servicelevel. „Ein günstiger Preis allein bringt nichts, wenn ständig Rückfragen kommen oder Lieferungen ausbleiben“, sagt sie. Deshalb beobachtet sie auch, wie sich die Importe im Alltag tatsächlich bewähren – und justiert bei Bedarf nach.

Besonders in angespannten Liefersituationen nutzt sie auch die Möglichkeit von Vorbestellungen. Einige Reimporte können im Voraus bestellt und dann gezielt eingesetzt werden – eine Maßnahme, die vor allem bei bekannten Versorgungsengpässen oder bei Rezeptbündelung Vorteile bringt.

Ein weiterer Punkt, den Anja bewusst steuert, sind die Bestellzyklen. „Wenn wir samstags beliefert werden können, dann bestellen wir auch freitags noch gezielt nach. Das funktioniert nur, wenn die Software entsprechend eingestellt ist – aber es bringt einen echten Zeitgewinn.“

Am Ende sei es für sie eine Kombination aus Technik, Strategie und Teamarbeit. „Die Software ist das Werkzeug – aber wir müssen es richtig nutzen. Wenn alle an einem Strang ziehen, vom Backoffice bis zum HV, dann läuft es reibungslos – und wirtschaftlich.“

Im nächsten Teil der Videoreihe geht es darum, wie Apotheken mit gezielter Rezeptbündelung, Auswertungen und Großhandelssteuerung zusätzliche wirtschaftliche Potenziale erschließen können.