

# Apotheke und Markt

## Kunden binden, Geld sparen

### 24h-Abholsysteme von PSS

**24h-Abholsysteme sind nicht einfach Abgabestellen für vorbestellte Produkte in der Apotheke. Ihre Vorteile können deutlich darüber hinausgehen. Richtig eingesetzt, lassen sich damit Kunden binden, eine Differenzierung im lokalen Wettbewerb schaffen und zudem Geld sparen.**

Automatisierung und Digitalisierung sind in der Apotheke kein Trend mehr, sondern eine Realität. Nach dem Lager und der Sichtwahl steht inzwischen auch der Abholprozess im Fokus. Wenn Arzneimittel bestellt werden müssen, bedeutet das für die Apotheke entweder Abholbrett oder Botendienst. Eine Abholung ist für den Kunden unbequem und für die Apotheke eine Arbeitseinheit ohne Wertschöpfung. Der unbezahlte Botendienst ist dafür teuer. Er schlägt Berechnungen zufolge mit bis zu 19 Euro pro Zustellung auf die betriebswirtschaftliche Analyse durch.

### Vorteile von Abholsystemen

Ein 24h-Abholsystem ermöglicht es dagegen Kunden, ihre bestellten Arzneimittel kontaktlos und diskret dann abzuholen, wenn es ihnen passt. Wichtig ist dabei natürlich, dass die Arzneimittel im Abholautomaten sicher,

datengeschützt und ordnungsgemäß, also z. B. temperaturkontrolliert, gelagert werden. Und wichtig für die Apotheke ist eine ausreichende Kapazität der Systeme für genügend Abholer, denn der Bedarf wird im Hinblick auf das E-Rezept und die telefonische Beratung künftig eher steigen.

Auch wenn ein 24h-Abholsystem den Botendienst sicher nie ersetzen wird – eine Reduzierung um 30 bis 40 Prozent schafft bereits einen spürbaren Mehrertrag. In Deutschland geht man aktuell von durchschnittlich 12,87 Botendiensten pro Apotheke und Tag aus (Quelle: ABDA). Angenommen, eine Apotheke liefert pro Tag an durchschnittlich zwölf Patienten und angenommen diese Patienten leben relativ nah beieinander, lässt sich der betriebswirtschaftlich dafür zu veranschlagende Betrag pro Botendienst vielleicht von 19 auf 12 Euro senken. Eine Reduzierung um 30 Prozent auf 8,40 Botendienste würde davon ausgehend pro Tag eine Einsparung von 43,20 Euro bedeuten. Hochgerechnet auf 26 Öffnungstage pro Monat wäre das eine Ersparnis von 1123,20 Euro im Monat oder ca. 13.478,40 Euro pro Jahr – bei gleichbleibender oder sogar gesteigerter Kundenzufriedenheit und verbesserter Kundenbindung.

### PSS-Systeme haben sich vielfach bewährt

Die PSS – Pharma Service Systeme GmbH entwickelt und produziert seit vielen Jahren 24h-Abholsysteme für Apotheken. Das Prinzip ist sehr ein-



Foto: PSS

fach: Wenn ein Kunde ein Arzneimittel bestellt, erhält er einen Code. Wenn er sein Arzneimittel abholen möchte, geht er zum Abholsystem der Apotheke, das in ein Fensterelement oder eine Außenwand der Apotheke eingelassen wird. Dort gibt der Kunde seinen Code über ein Display ein und erhält dann über eine sichere Ausgabe sein bestelltes Arzneimittel. Bis zur Abholung wird das Arzneimittel im Abholsystem nach Apothekenstandards gelagert. Das System ist rechtssicher. Außerdem garantiert der Hersteller die Kompatibilität mit jedem Kommissionierer, sodass im Falle einer Änderung der gesetzlichen Rahmenbedingungen hier noch weitere Synergien entstehen können.

PSS – Pharma Service Systeme GmbH,  
Ulmer Str. 53/2, 73262 Reichenbach,  
[www.pharma-service-systeme.de](http://www.pharma-service-systeme.de)

Die Meldungen in der Rubrik Apotheke und Markt werden mithilfe von Firmeninformationen erstellt.