

BERATUNG IN SACHEN KOMMISSIONIERER

Welcher Kommissionierer passt zu meiner Apotheke?

In den letzten Jahren sind zahlreiche Anbieter von Kommissionierautomaten für Apotheken in den Markt gestoßen. Jeder Hersteller stellt die Vorzüge seiner Technik und seines Konzeptes heraus. Als Nichtfachmann ist man hier leicht überfordert, eine richtige Wahl zu treffen. Unabhängige Fachleute auf dem Markt bieten ihre Beratung in Sachen Apothekenkommissionierer an. Wir sprachen mit dem Dipl.-Ing. Heinz Senkler, der Apotheken auf diesem Gebiet berät.

DAZ Herr Senkler, Sie führen ein Ingenieurbüro, das sich ausschließlich auf die Beratung zu Kommissionierautomaten für Apotheken spezialisiert hat. Was können Sie für Apothekerinnen und Apotheker konkret tun?

Senkler: Meine Beratung gliedert sich in drei Abschnitte: Die Erstberatung, die Angebotsanalyse und die Auftragsverhandlung. Bei der Erstberatung wird zunächst geprüft, ob ein Automat für die Apotheke überhaupt wirtschaftlich ist. Dann erfrage ich, welche Eigenschaften und

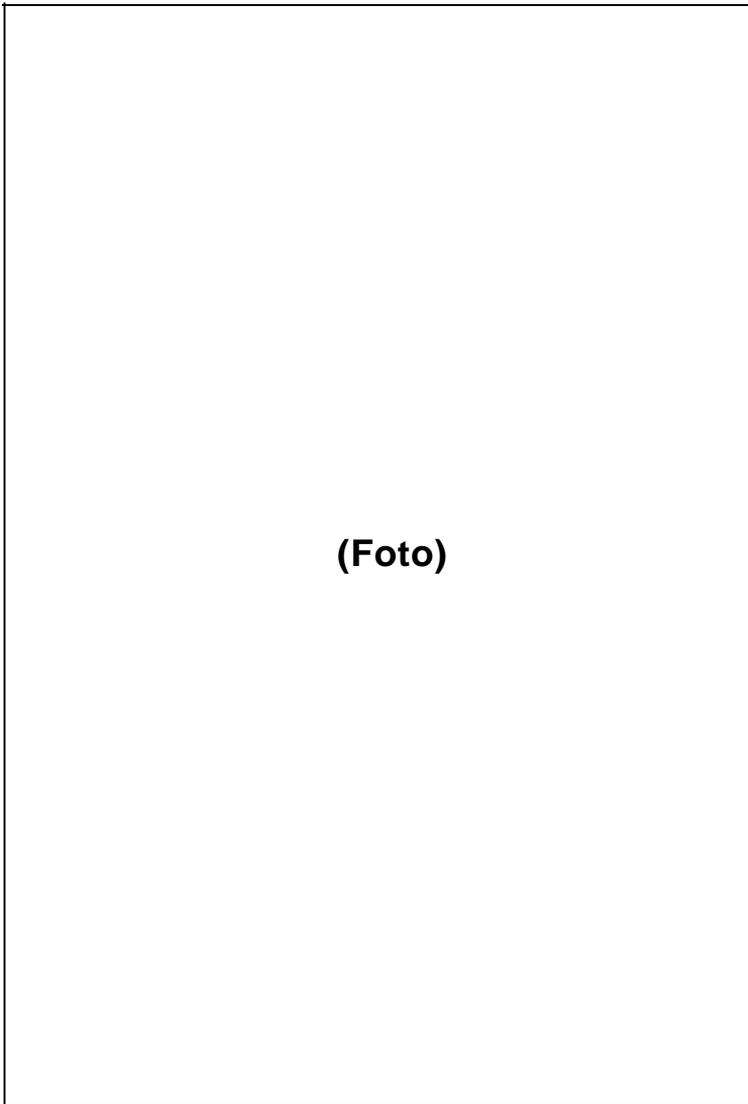
Funktionen Priorität haben und sehe mir die Apotheke und die möglichen Automatenstandorte an. Nach einer intensiven Erörterung der Vor- und Nachteile der einzelnen Hersteller legen wir dann gemeinsam fest, von welchen der fast 20 Hersteller Angebote eingeholt werden.

DAZ Wann ist denn in Ihren Augen der Einsatz eines Automaten wirtschaftlich?

Senkler: Bei sehr großen Apotheken wird der Automat häufig schon durch die Personaleinsparung interessant. Dies gilt jedoch keineswegs für mittlere oder kleine Apotheken. Im Backoffice werden die PKAs sicherlich jeden Tag mehr Zeit für andere Tätigkeiten haben, als das Packungshandling, aber dass man dort Mitarbeiter einspart, ist die Ausnahme.

DAZ Wo liegt denn dann der Nutzen eines Automaten? >

(Werbung)



(Foto)

DER APOTHEKENROBOTER Aus der Menge des Angebots an Robotern den passenden Apothekenkommissionierer auszuwählen, ist nicht leicht. Unabhängige und neutrale Berater können hier helfen.

Senkler: Ich sehe den größten Nutzen in der Chance zum Zusatzverkauf. Ich will Ihnen mal ein Beispiel nennen: Wenn Sie für 200 Kunden 320 Packungen aus dem Alphabet holen, und pro Packung 40 Sekunden Wege- und Suchzeiten haben, summiert sich dies auf über 3,5 Stunden täglich. In der Zeit kann eine Menge Zusatzgeschäft generiert werden.

DAZ **Wie viel Mehrumsatz muss denn erwirtschaftet werden, damit sich ein Automat lohnt?**

Senkler: Bei diesem Beispiel reichen, je nach Automatenpreis, schon 3% Mehrumsatz aus, wenn der Offizinumsatz 2 Mio. netto beträgt.

DAZ **3% Umsatzplus sind eine ganze Menge, ist das denn realistisch?**

Senkler: Für die Beurteilung dieser Frage muss man zwei Faktoren ganz kritisch beleuchten: Habe ich überhaupt Kunden, bei denen ich mit Zusatzberatung auch Mehrumsatz erzielen kann? In sozial schwachen Gegenden kann es natürlich vorkommen, dass man auch mit noch so viel Beratung kaum einen Cent mehr umsetzt. Der zweite wichtige Faktor ist die Fähigkeit der Mitarbeiter, Zusatzgeschäft zu generieren. Hier ist es ganz wichtig, die Mitarbeiter gezielt zu schulen, damit sie die Beratung kompetent durchführen können und sich in der neuen Beratungssituation wohl fühlen.

DAZ **Wie sieht die Situation in den Stoßzeiten aus?**

Senkler: Es kommt häufig vor, dass mehr als ein Kunde an einer Kasse ansteht und wartet. Wenn ohne Automat gearbeitet wird, habe ich es selten beobachten können, dass ein Beratungsgespräch begonnen wurde, nachdem die verordneten Medikamente aus dem Alphabet geholt wurden, da ja der nächste Kunde schon wartet. Bei einem Automaten ist das ganz anders: Nachdem an der Kasse die Medikamente angefordert wurden, kann man in der Zeit, bis die Packungen im Ausgabefach liegen, schon mal ein Beratungsgespräch beginnen.

DAZ **Wenn jetzt mehrere Herstellerangebote vorliegen, worauf muss man da achten?**

Senkler: Die in den Angeboten genannten Herstellerangaben sind manchmal übertrieben, die sollte man genauer unter die Lupe nehmen. Nehmen Sie z.B. die Angabe, wie viele Packungen in den Automaten passen. Wenn der Hersteller mit seiner Standardpackung die Kapazität des angebotenen Automaten berechnet, so kann die in der Praxis deutlich zu hoch gegriffen sein. Bei manchen Automaten kann man die Lagerfläche nicht zu 100% nutzen, da man diese für Lagerplatzoptimierung benötigt oder die Fächer nicht die passenden Abmessungen haben. Außerdem muss man berücksichtigen, dass der Anteil der nicht automatenfähigen Packungen wegen der unterschiedlichen Greiftechnik von Hersteller zu Hersteller sehr unterschiedlich ist.

DAZ **Wie schnell lagern die Automaten die Packungen ein?**

Senkler: Wenn ein Hersteller von der Einlagerung im Drei-Sekundentakt spricht, kann man sicher sein, dass damit nicht der gesamte Einlagerungsprozess gemeint ist. Die übliche Geschwindigkeit für das Transportieren zum endgültigen Lagerort

liegt eher bei 12 bis 15 Sekunden pro Packung. Besonders interessant wird die Frage der Befüllungsdauer, wenn die Packungen eingelagert werden, während in der Offizin Hochbetrieb herrscht. Wenn der Automat ständig zwischen Ein- und Auslagerung wechselt, hemmt dies

 **SCHWERPUNKT
KOMMISSIONIERER**

den Warenfluss in beide Richtungen. Manche Hersteller arbeiten schon mit zwei Greifarmen, um dieses Problem zu reduzieren.

DAZ **Ist die Ausgabe-
geschwindigkeit auch so kritisch?**

Senkler: Hier wird in der Regel nicht ganz so sehr übertrieben, wie bei der Einlagergeschwindigkeit. Bei Apotheken mit 400 oder mehr Kunden täglich sollte man aber die Ausgabe-
geschwindigkeit vorher genau prüfen, damit der Automat nicht zum Flaschenhals wird.

DAZ **Worauf muss man bei
den Angeboten denn noch
achten?**

Senkler: Vieles ist für den Nicht-Fachmann schwierig zu beurteilen. So ist manchmal die Fördertechnik nicht komplett bis zum Ausgabefach in der Offizin angeboten, Aufwendungen für den Brandschutz nicht enthalten, die Konzepte bei Ausfall des Steuerungs-PCs nicht erläutert, keine Angaben zur Lautstärke des Automaten und der Fördertechnik gemacht und viele Dinge mehr. Gerade bei diesen Fragen ist es wichtig, einen unabhängigen Berater an der Seite zu haben, der diese kritischen Punkte begutachten kann. Ich sehe mir regelmäßig die Installationen der Hersteller an, nehme Lautstärkemessungen vor, teste die Ein- und Auslagergeschwindigkeiten und verschaffe mir einen Überblick über die tatsächlichen Einlagerungskapazitäten.

(Werbung)

DAZ Welche Gewährleistungsfristen bieten die Hersteller an?

Senkler: Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt nach § 438 BGB zwei Jahre. Dennoch wird gelegentlich im Kleingedruckten diese Frist auf drei Monate für Reparaturen und sechs oder zwölf Monate für den Automaten reduziert. Diese Fristen sind besonders wichtig, wenn kein Full-Service-Vertrag abgeschlossen wird.

DAZ Sind die mitunter recht teuren Wartungsverträge miteinander vergleichbar?

Senkler: Das ist nicht so einfach. Jeder Hersteller hat eine eigene Vorstellung davon, wie sein Service-Angebot aussehen soll. Manche Hersteller bieten bis zu drei Varianten an. Selbst wenn man die Full-Service-Verträge miteinander vergleicht, gibt es große Unterschiede.



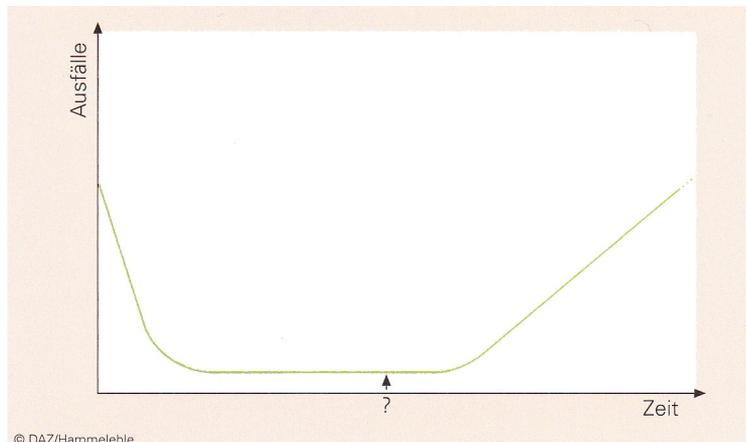
Dipl.-Ing. Heinz Senkler

Auch wenn man glaubt, da müsse doch alles enthalten sein, ist dies längst nicht immer der Fall. So muss man bei dem einen Hersteller einen Selbstbehalt bei jeder Reparatur

zusätzlich bezahlen, bei einem anderen sind teure Austauschteile nicht enthalten und beim nächsten sind nur maximal drei Reparaturen jährlich abgedeckt und wiederum andere verlangen Zuschläge, wenn die Wartung außerhalb der Geschäftszeiten durchgeführt werden soll.

DAZ Für welchen Zeitraum sollte man einen Wartungsvertrag abschließen?

Senkler: Die meisten Hersteller bestehen auf eine Mindestlaufzeit von fünf Jahren. Bei der Frage, ob man einen Full-



DIE BADEWANNENKURVE Sie gibt Aufschluss über die Ausfallhäufigkeit eines Geräts. Nach einer schwierigen Anfangsphase läuft das Gerät meist gut.

Service Vertrag, also inklusive Reparaturkostenversicherung verlängern sollte, muss man die sogenannte Badewannenkurve berücksichtigen. Der Techniker nennt diese so, weil die Ausfallhäufigkeit eines komplexen technischen Gerätes stark an das Profil einer Badewanne erinnert. In der ersten Zeit fällt ein Gerät relativ häufig aus, bis sich alle Teile eingespielt haben. Danach folgt eine Phase mit sehr geringer Reparaturanfälligkeit und nach einigen Jahren steigt die Ausfallhäufigkeit langsam an, wenn das Ende der Lebensdauer verschiedener Einzelteile erreicht wird (siehe Grafik). Es kann also sein, dass man nach fünf Jahren sehr wenig Ausfälle hat, aber es kann trotz guter Wartung durchaus sein, dass die Reparaturanfälligkeit bald steigt. Auf der sicheren Seite ist man dann, wenn man die Option hat, den Wartungsvertrag nach fünf Jahren zu gleichen oder ähnlichen Konditionen zu verlängern.

DAZ Woher wissen Sie, wie hoch die Ausfallhäufigkeit und wie gut der Technische Service der verschiedenen Hersteller sind?

Senkler: Ich führe regelmäßig Umfragen in Apotheken durch, die seit mehr als zwölf Monaten mit einem Automaten arbeiten. Dabei erfrage ich nicht nur, wie die Installation des Automaten funktioniert hat und ob

alle Zusagen in Bezug auf Kapazität und Geschwindigkeit eingehalten wurden. Besonders interessant ist für mich, wie häufig der Automat gestört ist, wie oft ein Techniker kommen musste, wie schnell er da war und auch, wie lange die Reparatur durchschnittlich gebraucht hat.

DAZ Welcher Automat ist denn nun der Beste?

Senkler: Eine gute Frage, die mir häufig gestellt wird. Es gibt so wenig den besten Automaten, wie es das beste Auto gibt. Es kommt einfach darauf an, was einem wichtig ist, wo man die Prioritäten setzt. Wer ein Raumwunder benötigt, weil er auf 4 Meter Länge 10.000 bis 12.000 Packungen unterbringen will, wird sich für andere Hersteller entscheiden, als einer, der keine Platzprobleme hat, aber für den die Dichte des Service-Netzes entscheidend ist. Wer die Personalbindungszeit minimieren will, wird sich vielleicht anders entscheiden als jemand, für den der Automatenpreis das Wichtigste ist.

DAZ Wie helfen Sie dem Apotheker bzw. der Apothekerin bei der Auftragsverhandlung?

Senkler: Gerade hier kann ich dafür sorgen, dass der Automat zu Bedingungen gekauft wird, die mein Kunde stellt und nicht der Automatenhersteller. Da

wird eindeutig festgeschrieben, wie lang die Reaktionszeit im Störfall maximal sein darf, ein realistischer Sicherheitseinbehalt vereinbart, die Abnahmebedingungen definiert, Verzugsentschädigungen und Konventionalstrafen vereinbart, Zahlungsfristen verhandelt und natürlich der Preis des Automaten, der Fördertechnik und des Wartungsvertrages. Natürlich sind es noch viele Dinge mehr, die ich hier nicht alle aufzählen möchte, immerhin dauern die Verhandlungen in der Regel drei Stunden oder mehr.

DAZ **Wie hoch ist Ihr Honorar für diese Tätigkeit?**

Senkler: In der Regel übersteigt der Vorteil, den ich für meine Kunden herausgehandelt habe, mein Honorar um ein vielfaches. Eine ausführliche

Erstberatung ist schon für 150 Euro zzgl. Spesen zu erhalten. Das ist sicher gut angelegtes Geld. Dass meine Kunden begeistert sind, merke ich auch häufig daran, dass oft nach drei Tagen schon das Geld auf meinem Konto ist, obwohl ich 14 Tage Zahlungsfrist eingeräumt habe.

DAZ **Wie sehen die Hersteller Ihre Tätigkeit?**

Senkler: Durchaus ambivalent. Einerseits freuen sie sich, wenn sie durch mich auf neue Automaten-Projekte aufmerksam gemacht werden, für andere bin ich wie ausgetrocknete Pikrinsäure. Ich will Ihnen erklären, warum: Bei jedem Projekt gibt es nur einen Sieger, alle anderen sind Verlierer. Der olympische Gedanke "dabei sein ist Alles" zählt hier nicht. Da aber jeder Hersteller glaubt, das bes-

te Angebot gemacht zu haben, sucht er eher die Ursache beim Berater und nicht bei sich selbst. Gerne wird mir daher mangelnde Neutralität unterstellt. Aber alle Kunden, die ich bisher beraten habe, haben selbst erfahren, dass meine Vorgehensweise von absoluter Unvoreingenommenheit und Neutralität allen Herstellern gegenüber geprägt ist. Ich stehe kompromisslos auf der Seite meiner Kunden die ich berate, und die vielen Weiterempfehlungen, die ich mittlerweile erhalte, geben mir Recht.

DAZ **Herr Senkler, vielen Dank für das Gespräch! ◀**

Kontaktadresse:
 Dipl.-Ing. Heinz Senkler,
 Walsroder Str. 26a,
 30851 Langenhagen,
 Tel. (05 11) 74 80 38,
 Fax (05 11) 74 80 00,
 E-Mail: heinz@senkler.de

(Werbung)