

Der transparente Weg des Medikaments – optimiert vom Lager bis zur Apotheke

Die Digitalisierung der Logistik ist gerade im medizinischen Bereich besonders wertvoll. Die Noweda hat diesen Schritt gewagt und dabei viel gewonnen: Der Pharmagroßhändler profitiert durch die Einführung der Telematik-Software couplinkyourfleet von transparenten und deutlich effizienteren Logistikprozessen.

Die Lieferung von Medikamenten stellt Logistiker vor besondere Herausforderungen. Die oftmals sensible Fracht muss pünktlich, vollständig und unbeschädigt von A nach B transportiert werden. Um dieses Ziel zu optimieren, hat die Noweda ihre logistischen Strukturen neu aufgestellt. Mit der Einführung des Telematik-Systems couplinkyourfleet setzt der Großlieferant für Apotheken nun verstärkt auf digitale Workflows statt auf analoge Arbeitsschritte.

Das Ziel: Transparenz vom Lager bis zur Apotheke

Eine Mammutaufgabe für einen so großen Logistiker wie die Noweda, die mit etwa 1.500 Fahrzeugen täglich rund 150.000 Packstücke transportiert. Insgesamt mussten die neuen Prozesse an 20 Standorten etabliert werden. In der zweiten Jahreshälfte 2019 startete man gemeinsam mit dem Softwareunternehmen Couplink zunächst eine Pilotphase in einer der Niederlassungen. Die Anforderungen an das neue System waren hoch: „Unser Ziel ist es, jederzeit Überblick über die Ware und ihren Standort zu haben“, fasst Michael Konopka, Leiter Organisation bei der Noweda Essen, zusammen. Dies reicht von der Erfassung der Produkte über die Sendungsverfolgung bis hin zur Qualitätskontrolle. „Zudem möchten wir unsere Kunden möglichst genau über die voraussichtliche Ankunftszeit informieren“, sagt Konopka. Diese – in der Fachsprache Estimated Time of Arrival (ETA) genannt – so exakt wie möglich definieren zu können, ist von großem Wert für die Kundenzufriedenheit und darüber hinaus ein entscheidender Wettbewerbsvorteil auf dem Markt.

Von gestern: Umständliche Papierlisten und viele Unbekannte

Mit der bisherigen analogen Arbeitsweise war all dies nie so präzise möglich wie jetzt: Mit der Warenliste in der Hand stellte sich der jeweilige Fahrer die einzelnen Packstücke seiner Tour zusammen. Nach der Verladung ins Fahrzeug und der persönlichen Abmeldung bei der Lagerverwaltung startete er die Tour. Welche Strecke der Fahrer nahm, bestimmte er aus eigener Erfahrung und nutzte dafür Straßenkarten oder ein Navigationsgerät. Beim Empfänger angekommen, wurde die Lieferung ausgeladen, mit der Lieferliste abgeglichen und händisch quittiert. Die Lieferliste gab der Fahrer am Ende seiner Tour wiederum in der Lagerverwaltung ab, damit sie manuell ins ERP-System übertragen werden konnte. Rückfragen, etwa zum Lieferstatus, gab es zahlreiche; diese mussten telefonisch geklärt werden.

Die Lösung: Scannen der Waren sorgt für Live-Verfolgung und Transparenz

„Das geht besser“, war sich Konopka, der den Digitalisierungsprozess begleitet hat, sicher. Denn die Noweda, bereits als zuverlässiger und innovativer Zulieferer bei Apothekern bekannt, will auch in Zukunft in der ersten Liga der Branche mitspielen. Und so entschied man sich nach einem sorgfältigen Auswahlprozess für den Spezialisten Couplink. „Bereits in den ersten Gesprächen zeigte Couplink, dass sie unsere Prozesse sehr gut verstehen – viele der Abläufe konnten mittels des softwareintegrierten Workflow-Creators unkompliziert angepasst werden. Schnell konnten sie uns umgesetzte Abläufe mobil präsentieren. Das hat uns sehr beeindruckt“, so Konopka. Auch ein weiterer Punkt machte die Entscheidung für den Spezialisten einfach: „Couplink bietet ein Gesamtpaket mit sehr gutem Preis-Leistungs-Verhältnis.“

Im Verlauf des Pilotprojekts wurden dann Lösungen für besondere Herausforderungen entwickelt. So gibt es jetzt situationsbedingte Anzeigen von speziellen Hinweisen und die Anzeige der noch nicht geladenen Packstücke einer Tour. Bei Nachttouren und Auslieferungen in Schleusen dient ein Foto als Liefernachweis. *couplinkyourfleet* kann zudem Sammeltouren abbilden, bei denen unterwegs Pakete auf mehrere Fahrzeuge verteilt werden.

Nach letzten individuellen Optimierungen wurde die Software von Januar bis Mai 2020 dann schrittweise und begleitet von Schulungen in den weiteren 19 Niederlassungen eingeführt. Die Ausstattung der Mitarbeiter mit neuen Endgeräten, auf die *couplinkyourfleet* installiert wurde, erfolgte durch den Softwareentwickler selbst. Dabei handelt es sich um robuste Industrie-Smartphones von M3 Mobile, die mit einer Scanfunktion ausgestattet sind.

Neuer Alltag mit vielen Erleichterungen und Einsparpotentialen

Die Akzeptanz der Fahrer und der weiteren Mitarbeiter war von Anfang an sehr groß, da ihr Arbeitsalltag durch das System stark vereinfacht wird. Im täglichen Ablauf sehen die neuen Workflows beispielsweise wie folgt aus: Ein Mitarbeiter in der Disposition kann den Apotheken nun jederzeit Auskunft zum Status einer Lieferung geben, ohne Rücksprache mit dem Fahrer halten zu müssen. Der Fahrer wiederum bekommt durch das Scannen der Packstücke sofort Hinweise, wenn er ein falsches Packstück aufgeladen hat.

couplinkyourfleet sorgt dafür, dass die Packstückliste über die Standardschnittstelle digital an die Endgeräte der Fahrer übermittelt wird. Diese scannen die für sie vorgesehene Ladung und können erst zur Fahrt aufbrechen, wenn alles eingepackt und gescannt wurde. „So wird unter anderem verhindert, dass falsche Packstücke eingeladen werden, die dann bei anderen fehlen. Der Beladevorgang wird durch den Wegfall von Papierlisten insgesamt fehlerfreier und zudem effizienter, da jede Menge Zeit gespart wird“, beschreibt Couplink-Vorstand Jens Uwe Tonne einige Vorteile des Telematik-Systems. Sobald ein Fahrer seine Tour beginnt, berechnet *couplinkyourfleet* die ETAs, welche die Fuhrparkleiter an die Apotheken weitergeben können. Neben der Unterstützung durch Navigation erkennt das System automatisch, wenn ein Ziel erreicht wurde und zeigt dann die zu liefernden Packstücke an. Durch die digitale Erfassung und Auswertung der Echtzeitdaten gibt es jederzeit einen übersichtlichen Leitstand zu den Fahrzeugen, Touren und Packstücken.

Konopka zieht positive Bilanz: „Die Einführung hat reibungslos funktioniert, und die neue Software hat sich bereits bewährt. Der ROI ist durch die Qualitätserhöhung und die verringerte Fehlerquote innerhalb weniger Monate erreicht.“ Denn Fehllieferungen kosten in der Logistik viel Geld und diese werden bei der Noweda nun annähernd ausgeschlossen. Und was beim Start des Projekts noch keiner ahnen konnte: „Die Corona-Pandemie war eine echte Belastungsprobe für unser neues System und hat uns bestätigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Insbesondere die Lockdowns haben zu einem enormen Arbeitsaufkommen mit großen Stückzahlen und zeitlichen Herausforderungen geführt. All das haben wir neben dem hohen Engagement unserer Mitarbeitenden nicht zuletzt dank *couplinkyourfleet* problemlos bewältigt.“