



CPL-Lager in Fliesen: Hier lagern auf 20.000 m² unter anderem die Produkte von Wick Pharma.

Aus eins mach drei

Pharma Ein komplexes Outsourcing-Projekt bringt bei Wick Pharma die Versorgung von 21.500 Apotheken auf Vordermann. Drei Dienstleister und eine gemeinsame Planung sind das Erfolgsrezept.

Erkältungsprodukte, Hustenbonbons, Wärmepflaster oder Mundpflegeprodukte – mit diesen und anderen Produkten versorgt Wick Pharma, ein Tochterunternehmen von Procter&Gamble (P&G), die deutschen Apotheken. Doch während die Kunden des P&G-Konzerns in der Regel Großabnehmer sind, die zumeist eine Zentrallagerlieferung mit einem oder mehreren voll beladenen Lkws erhalten, stellt die Apotheken-Versorgung mit Wick-Produkten ganz andere Ansprüche an die Logistik.

Die rund 21.500 Apotheken sind in ganz Deutschland verteilt, das Portfolio ist stark differenziert und die benötigten Bestellmengen sind aufgrund knapper Lagerkapazitäten vor Ort gering. Zudem muss die Arzneimittelsicherheit gewährleistet werden. „Derartige Anforderungen sind nur unzureichend mit den Logistikanforderungen des P&G-Kerngeschäfts zu vereinbaren“, erklärt Bernd Fischer, Supply Chain Manager bei P&G. „Um die Apotheken bedarfsgerecht, schnell und effizient zu beliefern, haben wir deshalb seit Längerem mit einem externen Dienstleister zusammengearbeitet.“

Doch „die Zusammenarbeit stieß an ihre qualitative und quantitative Grenzen“, erklärt Dietmar Haufe, Vertriebsleiter bei Wick Pharma. Da etwa die Lagerkapazität des alten Dienstleisters für das P&G-Geschäft nicht mehr ausreichte, konnten Verladungen beispielsweise zum Saison-Start nicht durchgeführt werden. Dies hatte wiederum eine hohe so genannte Defektquote zur Folge – also die Nicht-Lieferung wegen mangelnder Warenverfügbarkeit.

Immense Kapitalbindung

Mit der Auslagerung der Logistik an den alten Dienstleister blieb zudem der hohe administrative Aufwand im Bereich der Stammdatenpflege, Kundenbetreuung und Financials bestehen. „Oftmals musste sich unser Kundenservice mit Reklamationen befassen, die den Logistikprozess betreffen“, sagt Haufe. „Auch der hohe Lagerbestand und die damit verbundene immense Kapitalbindung waren uns ein Dorn im Auge.“ P&G entschied sich daher, den Dienstleister zu wechseln. Für eine konsequente Optimierung in den Bereichen Waren-, Informations- und Finanzfluss

wollte das Unternehmen zudem weitere Prozessabläufe auslagern. Auch die gesamte Kundenbuchhaltung inklusive Fakturierung und Inkasso sowie die Kundenhotline bei Reklamationen und Produktanfragen sollte fremdvergeben werden.

Ende Dezember 2005 beauftragte P&G für das komplexe Outsourcing-Projekt insgesamt drei Unternehmen: Die CPL Pharma Lager und Vertrieb GmbH, Frankfurt, eine Tochter der Frankfurter Andreae-Noris Zahn AG (Anzag), übernimmt das Bestandsmanagement in Kooperation mit P&G. Für das Warehousing und die Versandbereitstellung in den Großhandel ist die Caremexx GmbH, Bad Säckingen, verantwortlich. Als dritter im Bunde distri-buiert Anzag die Wick-Präparate.

Ab Januar 2006 folgte eine viermonatige Planungs- und Realisierungsphase, in der auch alle IT-Voraussetzungen erbracht wurden – etwa die Anbindung des P&G-Auftragserfassungssystems an das Auftragserfassungstool von CPL. Innerhalb einer zehntägigen Testphase wurde dann der gesamte operative Arbeitsprozess des Projektes auf den Prüfstand gestellt. Zudem erfolgte der erforderliche Bestandsaufbau mit ausreichendem P&G-Apothekensortiment im CPL-Lager in Fliesen nahe Fulda, damit am Tag der Umstellung alle Aufträge ausgeliefert werden konnten. „Der bisherige Dienstleister war rechtzeitig informiert und in den Transitionsprozess einbezogen worden“, erzählt Fischer. „So verlief der Übergang problemlos.“ Am

„Wir lassen uns gegenseitig in die Karten schauen.“

Bernd Fischer, Supply Chain Manager bei P&G.

1. April 2006 wurde dann die Umstellung innerhalb eines Tages vollzogen.

Durch die intensive Zusammenarbeit aller Kooperationspartner schon vor der Umstellung konnten Startschwierigkeiten weitestgehend vermieden werden. „Für kurze Zeit ist die Pickfehler-Quote über Soll angestiegen, doch das war abzusehen“, räumt Dietmar Haufe ein. „Der neue Dienstleister musste sich schließlich erst mit unserem komplexen Sortiment – von Aufsteckbürsten für Interdentalsets über Mundpflegecenter bis hin zu Displayeinheiten – vertraut machen. Mittlerweile hat Caremexx aber auch das bestens im Griff, und die Fehlerquote gegenüber dem vorherigen Dienstleister wurde doch deutlich reduziert.“

Erfolgsrezept gemeinsame Planung

Herzstück der Zusammenarbeit der verschiedenen Unternehmen ist heute das Konzept des „Collaborative Planning Forecasting and Replenishment“ (CPFR), um gemeinsam und zeitnah Informationen auf Hersteller-, Dienstleister- und Handelsseite zu nutzen und zusammenzuführen. Dabei wird so viel wie möglich gemeinsam geplant – der Bedarf, die Bestell- und Produktionsmengen sowie die Bestandsgrößen. So haben die Unternehmen stets die tatsächliche Nachfrage der Kunden im Blick und können zeitnah und kontinuierlich Anpassungen vornehmen.

Für das CPFR wurde eine Datenbank geschaffen, innerhalb der die Integration sämtlicher relevanter Logistik-, Bestands-, Forecast- und Preisdaten erfolgt. Ausgehend von einer gemeinsamen Verarbeitungsroutine wird ein Bestellvorschlag vom System erzeugt. Dieser wird stets manuell nachgearbeitet. Die logistisch optimierte Bestellung wird dann automatisch in die Warenwirtschaftssysteme von P&G und CPL übernommen.

Im Rahmen der unternehmensübergreifenden Kooperation wird so täglich der Produktbedarf, gestützt durch P&G-Forecasting-Systeme, für alle relevanten

Produktkategorien ermittelt – insgesamt rund 300 Artikel. Durch artikelbezogene Bestandsreichweiten

sowie durch tägliche Bestandsmeldungen von Caremexx und P&G wird der Bestand zeitnah an den tatsächlichen Verbrauch bzw. die tatsächliche Nachfrage angeglichen. „Wir lassen uns gegenseitig in die Karten schauen, das heißt, wir haben Einsicht in die Unternehmensprozesse“, sagt Supply Chain Manager Fischer. „Dies erfordert ein hohes Maß an Transparenz und somit auch gegenseitiges Vertrauen“, ergänzt Haufe. „Im Lebensmitteleinzelhandel ist das zwar usus, im Bereich des Pharmahandels ist eine solche Kooperation bislang jedoch einmalig.“

Die Bestellungen werden heute in der CPL-Niederlassung in Kassel entgegengenommen. Dort stehen die Mitarbeiter den Apothekern auch für ihre Produktanfragen und Reklamationen zur Verfügung. Der Informationsaustausch zwischen Wick und CPL, zum Beispiel über

Pack- und Kommissionierplatz in Fliesen: Der Dienstleister Caremexx setzt beim Handling von Hustenbonbons, Wärmepflaster & Co. weitestgehend auf Handarbeit.



geplante Sonderaktionen oder anstehende Promotionen, verhindert Out-of-Stock-Situationen.

Das Warehousing und die Versandbereitstellung in den Großhandel wird von Caremexx im Logistikzentrum in Fliesen übernommen. Hier erfolgt – weitgehend manuell – die Feinkommissionierung der P&G-Produkte. Die operativen Partner der Anzags realisieren anschließend die Distribution der Wick-Präparate in die Apotheken. Insgesamt werden auf diese Weise rund 230 Artikel vertrieben – 160 davon

im P&G-Apotheken-Direktgeschäft, das restliche Sortiment ausschließlich über den pharmazeutischen Großhandel.

Die Rechnungsabwicklung erfolgt wiederum gemeinsam mit CPL. „Der Clou ist, dass wir die Bestände nicht nur gemeinsam planen, kontrollieren und steuern, sondern sie P&G komplett abkaufen“, sagt Jürgen Spindler, Geschäftsführer CPL. „Das vereinfacht die Prozesse und minimiert das Risiko für P&G erheblich: Sie haben jetzt mit der CPL nur noch einen Rechnungsträger – statt der zuvor rund 21.500 Apotheken.“

Deutlich Kosten gesenkt

Gut ein Jahr nach Beginn der Zusammenarbeit kann P&G eine positive Bilanz ziehen: Durch das neue Beschaffungsmodell konnten in Folge der optimierten Planung die operativen Kosten im Bereich Customer Service und Logistik deutlich gesenkt werden. Zudem verfügt P&G über flexiblere Kapazitäten in der Logistik –

nicht nur beim Lagerraum, sondern auch bei der Kommissionierung. Und lieferbedingte Reklamationen verantwortet CPL, sodass P&G diese nicht bearbeiten muss. „Es wurden nicht nur die Lieferzeiten an die Apotheken deutlich verkürzt, sondern darüber hinaus auch die Zahl der lieferbedingten Reklamationen nachhaltig reduziert, was sowohl im Sinne unserer Apotheker als auch der Endverbraucher in der Apotheke ist“, zeigt sich Fischer zufrieden. Auch der Aufwand in der Buchführung hat sich um über 80 Prozent reduziert. *ju*

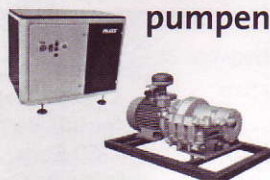
Reinigungssysteme seit 1864

PLATZ®

Steinbeisstraße 1+2 · 71717 Beilstein
Telefon 0 70 62 67 93-30 · Fax -59
E-Mail: info@platz-reinigung.de
www.platz-reinigung.de



Hochdruckpumpen



Reinigungsanlagen

