

Pharma-Logistik-Brief

Aktuelle Informationen für die Gesundheits- und Pharmabranche

Ausgabe Nr. 16
April 2016

Servicequalität bei Med-X-Press

...und warum Mund-zu-Mund-Empfehlungen die beste Werbung sind

Service-Qualität stellt einen wichtigen Faktor im Rahmen einer kundenorientierten Unternehmensstrategie dar, dessen Erfolg am Grad der Erfüllung von Kundenerwartungen gemessen wird. So steht es in den Lehrbüchern. In der täglichen Praxis bei Med-X-Press heißt die Formel: hohe Servicequalität gleich hohe Kundenzufriedenheit.



Eine gute Zusammenarbeit, oft auch teamübergreifend, und das Verständnis für die Wünsche und Anforderungen der Kunden sind im Dienstleistungsunternehmen Med-X-Press das A und O. Blick ins Service Team.

Für Med-X-Press als Spezialist für pharmalogistische Dienstleistungen leitet sich dieser entscheidende Anspruch schon per se aus dem Angebotsspektrum ab. Die ohnehin engen Kundenbeziehungen sind darauf ausgerichtet, die Erwartungen und Wünsche von Auftraggebern im vollen Umfang zu erfüllen. Das

positive Feedback spiegelt nicht nur die Zufriedenheit einzelner Kunden wider, sondern unterstützt durch „Empfehlungsmarketing“ das Gewinnen neuer Kundenkreise – also über die bewährte Mund-zu-Mund-Empfehlung; die beste Werbung schlechthin!

» Fortsetzung auf Seite 2

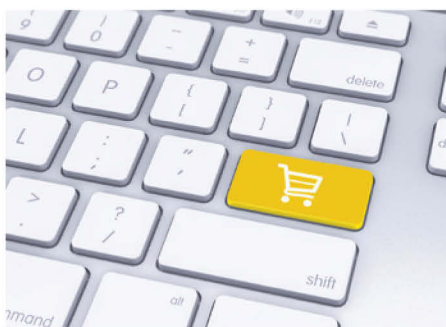


Liebe Entscheiderinnen und Entscheider der Pharmabranche

„Erfolg besteht darin, dass man genau die Fähigkeiten hat, die im Moment gefragt sind.“ Eine typische wie treffende Erkenntnis von Henry Ford. Es tut unserem Personal gut, dass ihre Dienstleistungen, die sie tagtäglich erbringen, von unseren Kunden im Höchstmaß geschätzt werden, so z. B. unsere „Spritzensichtung“. Hier haben wir unsere Kompetenz massiv erweitern können. Aber auch andere Dienstleistungen stehen auf „grün“. Beruhigend für uns – und vor allem unsere Kunden. Allen sagen wir von hier aus gern ein herzliches „Dankeschön“.

*Karl Heinz Dörhage
Lars Dörhage*

Karl-Heinz und Lars Dörhage, Geschäftsführer



Webshop B2B und B2C

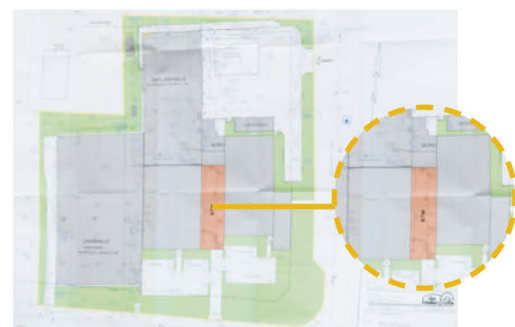
Online-Shops erfüllen eine Schlüsselfunktion im gewerblichen E-Commerce-Prozess. Lösungen sind komplex, die Bedienung soll intuitiv sein. Unser Check. » Seite 2



Augencheck bei Spritzensichtung

Die Dienstleistung „Spritzensichtung“ erfordert ein Höchstmaß an Konzentration und Erfahrung. Nur wer gut sieht, kann auch gut sichten.

» Seite 3



Neues Bauprojekt für BTM

BTM-Logistik ist in der Pharmabranche eine „Königsdisziplin“. Med-X-Press ist hierbei so stark ausgelastet, dass jetzt in weitere Räume investiert wird. » Seite 4

Servicequalität bei Med-X-Press – langjährige direkte Kundenkontakte

Reaktionsgeschwindigkeit, Dokumentation und Kompetenz als Erfolgsfaktoren

Fortsetzung von Seite 1

Die Service-Qualität bei Med-X-Press definiert sich über eine schnelle, sorgfältige Ausführung festgelegter Prozesse, integriert in das Qualitätsmanagement. Die Bearbeitung von Retouren steht für einen entscheidenden Baustein der Kundenbeziehung innerhalb der insgesamt zu erbringenden Dienstleistung und entscheidet über dessen Zufriedenheit. Bruch, verdeckter Bruch, Transportschäden oder Fehlmengen können u. a. Gründe für Retouren darstellen. Für jeden Auftraggeber arbeiten kundenspezifische Teams in der Lagerverwaltung, die auch für die Abwicklung entsprechender Retouren beziehungsweise Reklamationen verantwortlich sind.

Gesicherte Ablaufprozesse

Der Umgang mit Rücksendungen ist in mit dem Kunden abgestimmten Standardarbeitsanweisungen (SOP) geregelt. Bei Abweichungen

von einer SOP wird als Ersatz ein kundenspezifisches Informationsblatt (KSI) erstellt, das als Arbeitsgrundlage dient. Generell werden die Retouren separiert und zunächst in einem Sperrlager aufbewahrt. Einer detaillierten Schadensaufnahme, bei der alle involvierten Abteilungen beteiligt sind, folgt die Klärung des Verschuldens und – in Absprache mit dem Kunden – dessen Entscheidung über den Verbleib der Ware. Alle Informationen werden in Protokollen dokumentiert. Wenn eine Retoure mit einer Reklamation verbunden ist, wird dies in einem entsprechenden Protokoll festgehalten. Die mittlerweile oft über Jahre aufgebauten Kontakte zu den Ansprechpartnern des Kunden, mit denen die Med-X-Press-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter im täglichen Austausch stehen, basieren auf einem vertrauensvollen Verhältnis. Deshalb schätzen Kunden die Kompetenz der

Sachbearbeitung in den Teams, die permanent geschult werden und bei Änderungen ad hoc Unterweisungen erhalten.



Enger Kontakt – vom Büroteam direkt zum Lager.

Erfolgreiche Umsetzung individueller Webshop-Lösungen

Nach B2B jetzt auch B2C-Service – hoher Kundennutzen

Die vielfältigen Herausforderungen für Arzneimittelhersteller erfassen alle Unternehmensbereiche. Dabei rücken die Möglichkeiten des Outsourcings in Verbindung mit praktikablen IT-Konzepten zunehmend in den Fokus von Unternehmensstrategien. Eine Kosten sparende Option stellt die Installation von extern betreuten Web-Shops für den Pharma-Außendienst dar. Die Web-Shop-Lösungen von Med-X-Press gewährleisten eine effiziente Steuerung des Außendienstes, sind kundenspezifisch aufgebaut und nur einem autorisierten Personenkreis zugänglich. Diese Web-Shops sichern mehr Flexibilität und führen zu signifikanten Kosteneinsparungen. Ob das Ordern von Werbemit-

teln, die Überprüfung von Bestellmengen oder das Abrufen detaillierter Berichte für den Innendienst: Jede kundenindividuelle Anforderung transferiert Med-X-Press in eine passende Lösung für den Online-Shop. Das Webshop-Konzept orientiert sich an den firmeneigenen Bedingungen und wird entsprechend den Wünschen des Auftraggebers in enger Kooperation mit dem Kunden realisiert.

Die aktuell im Kundenauftrag geführten Webshops stehen für die Expertise von Med-X-Press in diesem noch relativ jungen Outsourcing-Sektor. Nach der erfolgreichen Umsetzung dieser B2B-Shops für pharmazeutische Unternehmen ist Ende letzten

Jahres auch der erste B2C-Shop mit Angeboten für den Endverbraucher live gegangen. Beide Webshop-Varianten werden von kompetenten Projektteams in enger Abstimmung mit dem Kunden gemanagt und bis zum Go-Live begleitet. Auch danach bleiben die Med-X-Press Mitarbeiter/innen Ansprechpartner für alle Fragen rund um den operativen Prozess. Dass wir punktgenau die Wünsche unserer Kunden umsetzen, zeigen uns die Reaktionen: „Med-X-Press war zuverlässig und flexibel und sicher in der Umsetzung der gewünschten Tools...“

Gelobt werden auch die übersichtliche Gestaltung, die einfache Handhabung von Bestellungen und die schnelle Zustellung von Materialien. Für den reibungslosen Betrieb der Online-Plattform ist zudem der unkomplizierte Zugriff des Innendienstes von Bedeutung. Von Kundenseite wird dabei besonders hervorgehoben, „dass wir bei der Zuordnung der Materialien flexibel sind, dass eigene Kategorien erstellt werden können...und wir die Ansichten selber einrichten können.“ Als „wertvoll“ wird die Abrufbarkeit von Berichten über das Nutzerverhalten der Außendienstmitarbeiter besonders erwähnt. Wir bei Med-X-Press freuen uns ganz besonders über ein Lob für unsere Mitarbeiter: „Aber das Beste am Webshop sind die beiden guten Seelen von Med-X-Press... !!! Sie haben für jedes Problem eine gute Lösung, die für alle passt. Sie sind sehr zuverlässig und schnell!“



Damit alles im Zugriff bleibt, prüft unsere IT-Abteilung die Abläufe der Webshops regelmäßig: Robin Berge, Christian Siemens, Andreas Beherzig und Sebastian Meyer.

Das Auge zählt als höchster Qualitätsfaktor – regelmäßige Tests

Augenchecks für die Dienstleistung Spritzensichtung

Die pharmazeutische Dienstleistung „100 Prozent Sichtkontrolle bei der Spritzensichtung“ von Med-X-Press ist eine sehr verantwortungsvolle Aufgabe. Das Goslarer Unternehmen hat viel Zeit und Know-how in Personal investiert, damit diese Leistung in den geforderten hohen Qualitätsstandards erbracht wird. Der Erfolg bei Kunden ist die beste Rechtfertigung dafür, dass diese Dienstleistung zur richtigen Zeit kommt: 2015 wurde das Team von 15 auf 40 Sichterinnen erweitert.

Rund 1,2 Mio. Spritzen pro Monat

Erbringen kann diese Leistung natürlich nur, wer das „richtige Auge“ dafür besitzt. Damit das gewährleistet bleibt, wird das Personal nicht nur in Vortests, sondern jährlich einmal von einer Betriebsärztin „in Augenschein“ genommen. „Mit einem hochmodernen Sehtestmessgerät und einer Software untersuchen wir u. a. Stereosehvermögen, Kontrast- und Blendempfindlichkeit, mögliche Farbenblindheit und Sehstärken der Augen – paarweise und einzeln“, erklärt Frau Kahla. Die verschiedenen Messschritte werden von der Assistentin der bewährten Betriebsärztin von Med-X-Press über einen Laptop gesteuert und personenspezifisch langzeit-dokumentiert. „Nur mit einem qualifizierten Team ist es uns möglich, pro Jahr mehrere Millionen Spitzen zu sichten“, erklärt Annett Hillebrand, Teamleitung Spritzensichtung Bereich Konfektionierung, Herstellung.



Heike Dahle bestand den Sehtest mit einer „1 mit Stern“ – Glückwunsch von Frau Kahla und Annett Hillebrand.



Med-X-Press in der Schweiz – es wird konkret

Neue Räume gehen bei Zürich in Betrieb – „ein Meilenstein in der Unternehmensentwicklung“

Nach einem Kick-off-Meeting zu Beginn dieses Jahres setzt Med-X-Press seine Pharma-Logistik-Pläne in der Schweiz nunmehr in die Tat um. Für ein international aufgestelltes Schweizer Unternehmen, das auf Tierarzneimittel spezialisiert ist, bereitet der Goslarer Pharmalogistiker die angemieteten Räume nördlich von Zürich so auf, dass sie den hohen Anforderungen von

GMP/GDP entsprechen. Zunächst steht die Werbemittellogistik im Mittelpunkt. Zu einem späteren Zeitpunkt wird die Dienstleistung nach Inspektion der Swissmedic auch auf den Arzneimittelbereich ausgeweitet. Für Med-X-Press Geschäftsführer Karl-Heinz Dörhage stellt der logistische Schritt in die Schweiz einen Meilenstein der Unternehmensgeschichte dar: „An

unserem Firmensitz in Goslar haben wir über die Jahre sehr viel Erfahrung und Know-how aufgebaut. Dass sich die Strukturen erfolgreich auf unser südliches Nachbarland übertragen werden, ist ein schöner Erfolg für unser Dienstleistungskonzept und ebenso für das gesamte Team!“



Mehr Raum für die „Königsdziplin“ – BTM steigert Kundenerfolg

Neue Flächen für die BTM-Logistik am Firmensitz in Goslar – grünes Licht mit allen Genehmigungen

Er gleicht einem „Hochsicherheitstrakt“, der BTM-Bereich von Med-X-Press am Pracherstieg. 2009 errichtete Med-X-Press das erste BTM-Lager, das vor allem in der Sicherheitstechnik über die vorgeschriebenen Anforderungen weit hinausgeht. Auf 900 qm gibt es bislang 1.100 Paletten- und Fachbodenstellplätze (15 bis 25 °C) sowie die BTM-Kühlzelle (2 bis 8 °C) für das erste in Deutschland zugelassene kühlpflichtige Betäu-

bungsmittel. Da der Bedarf steigt, entschloss sich die Geschäftsführung, den bisherigen BTM-Bereich zu erweitern. „Die Dienstleistung ist dank unserer hohen Fach-Kompetenz stark nachgefragt“, erklären Lars und Karl-Heinz Dörhage den Schritt zur Investition. Die Bauvoranfrage wurde bereits positiv beschieden und die Architektenpläne stehen. Spätestens im Januar 2017 wird gestartet, wenn möglich auch früher.



Geschäftsführer Karl-Heinz Dörhage, im Hintergrund der orange markierte künftige neue BTM-Bereich.

Erfolgreicher Besuch der „vetexpo“

8. Leipziger Tierärztekongress

Natascha de Raad, Claudia Bade und Lisa Helmerding besuchten im Januar den 8. Leipziger Tierärztekongress mit der begleitenden Industriemesse „vetexpo“. Der größte Branchentreff im deutschsprachigen Raum informierte über die aktuellen Entwicklungen in der Tiermedizin und stellte zahlreiche Produkt-Innovationen aus dem Veterinärbereich vor. Med-X-Press ist vertraut mit den Märkten seiner Auftraggeber und führte konstruktive Gespräche mit Bestandskunden und Interessenten. „Wir konnten un-

sere Marktkenntnisse vertiefen und neue vielversprechende Kontakte knüpfen“, freut sich Natascha de Raad, Head of Marketing/Sales.



Claudia Bade und Lisa Helmerding von Med-X-Press.



Dr. Hermann Onko Aikens, Landwirtschaftsminister von Sachsen-Anhalt, bei seiner Festrede zur Eröffnung des 8. Leipziger Tierärztekongresses.

Lars Dörhage engagiert sich für die regionale Wirtschaft

„Ich bin Wirtschafts junior, weil ...

... man Gleichgesinnte in der Region kennenlernt und geschäftliche oder private Kontakte knüpfen kann.“ Begleitet von diesem Bekenntnis für die Wirtschaft in der Region wurde Lars Dörhage von den Wirtschafts juniorern Harz (Goslar) zum stellvertretenden Vorsitzenden gewählt. Mit Seminaren über Controlling, Coaching oder gesunde Ernährung kümmern sich die jungen Unternehmer um die Stärkung der Region im und rund um den Harz.



Bürgerstiftung

Karl-Heinz Dörhage im Stiftungsrat

Bürgerstiftungen unterstützen und fördern bürgerschaftliches Engagement – zum Beispiel im Raum Goslar. Ziel ist es, die Mit- und Eigenverantwortung der Bürger zu stärken und zu engagiertem Handeln für eine lebens- und lebenswerte Region aufzurufen. Diesen Grundsätzen verpflichtend engagiert sich Karl-Heinz Dörhage seit 2015 für die „Bürgerstiftung für Goslar und Umgebung“.

www.buergerstiftung-goslar.de

Bürgerstiftung für Goslar und Umgebung

Menschen verbinden, Zukunft stiften

Die Bürgerstiftung für Goslar und Umgebung unterstützt und fördert bürgerschaftliches Engagement im Raum Goslar, um die Mit- und Eigenverantwortung der Bürger zu stärken und zu engagiertem Handeln für eine lebens- und lebenswerte Region aufzurufen.

Wachstüm sein!

Mitglied im Bundesverband Deutscher Stiftungen seit 2009

Termine

2016 - 01.04.2016

Wachstüm sein! - 12. November 2016, 14.00 bis 18.00 Uhr

Buchverkauf

Das Jubiläum der Bürgerstiftung

Goslarer Forum

Bürgerstiftung für Goslar und Umgebung • Fischmarktstraße 13 • 38644 Goslar

Unser Qualitätsmanagement

- Behördlich GMP- und GDP-zertifiziert
- Import gem. § 73.3 AMG
- Qualitätsmanagement-System nach AMG, AMWHV, unter Berücksichtigung des BTMG und EU-Leitfadens GMP
- Großhandelserlaubnis nach § 52a AMG
- Herstellungserlaubnis nach § 13.1 AMG
- Regelmäßige Selbstinspektionen
- Festgelegte Schulungsintervalle und Erfolgsmessung
- Deviation-Management (SOP-geregelt)
- Retourenmanagement (SOP-geregelt)

Impressum

Med-X-Press GmbH
 Pracherstieg 1 · 38644 Goslar · Deutschland
 Tel.: +49 (0) 5321 6890-0 Fax: -29
vertrieb@med-x-press.de · www.med-x-press.de

Verantwortlich für den Inhalt: Karl-Heinz Dörhage, Lars Dörhage · © Konzeption, Redaktion, Produktion: beisert-hinz.de, Göttingen
 Co-Redaktion: Ursula Jung, Goslar
 Auflage: 7.000 Stk.
 Bildnachweis: © beisert-hinz.de, © fotolia.com