



Überblick

Land: Deutschland
Branche: Gesundheitswesen
Mitarbeiter: 150

Unternehmen

Die mycare OHG mit Sitz in Wittenberg betreibt eine Internetapotheke und beliefert 350 000 Kunden in mehr als 90 Ländern.

Ausgangssituation

Die Geschäftsprozesse von mycare waren auf mehrere Anwendungen verteilt. Die heterogene Struktur sorgte für einen hohen Aufwand bei Stornos und Korrekturen. Da das Artikel- und Auftragsvolumen stark wuchs, war die Kapazität der Datenbanken erschöpft.

Lösung

mycare entschied sich dafür, die IT-Landschaft auf Basis von Microsoft Dynamics AX zu konsolidieren. Ausschlaggebend waren die hohe Flexibilität, die Investitionssicherheit und die niedrigen Total Cost of Ownership (TCO).

Nutzen

Dank integrierter Arbeitsabläufe ist die Produktivität der Versandapotheke mycare um rund 20 Prozent gestiegen. Die Datentransparenz hilft zudem, potenzielle Fehlerquellen schnell zu erkennen, was der Versandapotheke ein deutliches Plus in puncto Prozesssicherheit verschafft.

Thema: Konsolidierung

Internetapotheke setzt auf zukunftssichere, integrierte Unternehmenssoftware

„Durch die lückenlosen Arbeitsabläufe können wir Fehlerquellen schnell entdecken, ihre Ursachen analysieren und sie nachhaltig beheben.“

Matthias Buse, verantwortlich für die IT bei der mycare OHG

Angesichts steigender Gesundheitsausgaben ist bei Privathaushalten und Krankenkassen sparen angesagt. Immer beliebter wird der Einkauf in der Internetapotheke. Unternehmen wie der mycare OHG bescherte der Trend ein spürbares Umsatzwachstum. Was gut fürs Geschäft ist, stellte die IT-Infrastruktur zunächst vor Probleme. Bislang verteilte die Versandapotheke ihre Geschäftsprozesse auf mehrere Anwendungen, die mit der steigenden Datenlast ihre Mühe hatten. Hinzu kam ein hoher manueller Aufwand bei Korrekturen und Stornos, der leicht zu Inkonsistenzen führte. mycare entschloss sich deshalb zu einer Konsolidierung. An die Stelle der Systemvielfalt rückte eine moderne, integrierte Unternehmenssoftware. Sie bescherte der Internetapotheke einen Effektivitätszuwachs von 20 Prozent, nachvollziehbare Geschäftsprozesse und eine zukunftssichere Technologie.



„Wir können heute mit dem gleichen Personalstamm 20 Prozent mehr Aufträge bewältigen.“

Matthias Buse, verantwortlich für die IT bei der mycare OHG

Versandapotheken haben sich ihren Platz in den Schlagzeilen erobert. Mal geht es um juristische Auseinandersetzungen mit herkömmlichen Apotheken und Lobbyisten, mal verweisen Kassen oder Verbraucherverbände auf die günstigen Konditionen beim Medikamentenkauf im Internet.

Die mycare OHG nimmt die Publicity mit einem lachenden und einem weinenden Auge zur Kenntnis. Einerseits sorgt das Interesse der Öffentlichkeit für steigende Umsatzzahlen, andererseits gehört mycare eher zu den zurückhaltenden Branchenvertretern. Statt auf spektakuläre Medienkampagnen setzt die Versandapotheke lieber auf Gesetzeskonformität und Kooperationen. „Wir erfüllen alle Vorgaben, die seit 2004 für Versandapotheken gelten. Zudem bestehen mit vielen Krankenkassen individuelle Vereinbarungen“, sagt Matthias Buse, verantwortlich für die IT bei der mycare OHG.

Eine Strategie, die sich auszahlt: mycare gehört inzwischen zu den fünf größten Versandapotheken auf dem deutschen Markt. Derzeit beliefert das Unternehmen etwa 350 000 Kunden mit 120 000 Artikeln. Neben verschreibungspflichtigen Medikamenten umfasst das Sortiment apothekenpflichtige Arzneimittel sowie eine Vielzahl frei erhältlicher Gesundheits-, Ernährungs- und Kosmetikprodukte. Während bei verschreibungspflichtigen Medikamenten gesetzlich vorgeschriebene Festpreise gelten, winken den Kunden bei allen anderen Artikeln Nachlässe von bis zu 35 Prozent, bei Blutzuckerpräparaten sogar von bis zu 78 Prozent gegenüber den unverbindlichen Preisempfehlungen.

Flexible Software gesucht

Der umfangreiche Warenbestand, das hohe Belegaufkommen und der Zeitdruck bei der Auslieferung – jede Bestellung soll binnen 24 Stunden versandfertig sein – stellen die IT-Landschaft von mycare vor eine Herausforderung. Zunächst versuchte das Unternehmen, das Pensum mit verschiedenen

Anwendungen zu bewältigen. Neben einer Apothekensoftware existierten spezielle Anwendungen für Warenwirtschaft, Logistik und betriebliches Rechnungswesen. „Die Systeme waren über Schnittstellen verbunden. Doch wenn Korrekturen oder Stornos anfielen, wurde es kompliziert: Bei jedem manuellen Eingriff musste man darauf achten, dass die Daten korrekt im anderen System vorlagen“, erinnert sich Matthias Buse. Zudem war der Speicherplatz der zugrunde liegenden Datenbanken bereits erschöpft. „Eine sinkende Arbeitsgeschwindigkeit und permanente Reorganisation der Daten konnten wir uns schlichtweg nicht leisten“, fügt Buse hinzu.

Bei der Suche nach einer neuen Unternehmenssoftware Anfang 2006 standen zunächst Versandhandelslösungen im Mittelpunkt. Jedoch fehlte ein regionaler Partner, teilweise waren die Datenbanken veraltet, und oft mangelte es an Anpassungsmöglichkeiten und Zukunftssicherheit. Daher verwarf mycare die Idee schnell wieder.

Stattdessen rückten betriebswirtschaftliche Standardanwendungen in den Mittelpunkt. „Keines der großen Systeme konnte unsere speziellen Anforderungen im Standard abdecken. Uns war deshalb klar, dass wir in die Ausrichtung der neuen Unternehmenssoftware investieren mussten. Daraus ergab sich aber auch die Chance, mithilfe der Technik Wettbewerbsvorteile zu erzielen“, beschreibt Matthias Buse die Ausgangssituation. Gesucht wurde eine flexible Lösung, die sich leicht anpassen ließ und den Weg für die Systemkonsolidierung ebnete. Anfang Mai 2006 setzte sich Microsoft Dynamics AX unter anderem gegen SAP durch.

„Entscheidend war für uns die Layer-Technologie mit der modernen objektorientierten Programmiersprache. Damit konnten wir Prozessänderungen und Erweiterungen einbauen, ohne die Updatefähigkeit der Software zu gefährden. Mindestens ebenso wichtig war die klare Ausrichtung auf den Mittelstand. Dynamics AX ist für uns be-

Die mycare OHG gehört zu den fünf größten Versandapotheken auf dem deutschen Markt. Sie beliefert 350 000 Kunden mit 120 000 Artikeln.

Technik im Überblick

Microsoft Dynamics AX

Derzeit sind 85 Arbeitsplätze mit Microsoft Dynamics AX ausgestattet. Anbindungen bestehen zum Pharmadaten-service ABDATA, zum Pharmagroßhandel, zum unternehmenseigenen Webshop, zum Versandsystem des Paketdiensts DHL und zum Kreditkartenclearing. Die drei Apothekengeschäfte in Wittenberg geben ihre Bestellungen via Microsoft Windows Terminal Server direkt in Microsoft Dynamics AX ein.

Microsoft Office 2003 Professional

Die mycare OHG nutzt Microsoft Excel, um Geschäftszahlen aus Microsoft Dynamics AX aufzubereiten. Zudem gestaltet die Versandapotheke Serienbriefe für den Katalogversand mit Microsoft Word. Microsoft Outlook ist für die Aufgaben- und Terminplanung sowie den E-Mail-Nachrichtenverkehr zuständig.

Microsoft SQL Server 2005 Enterprise Edition

Das Datenbanksystem Microsoft SQL Server stellt die Datenbasis für Microsoft Dynamics AX. Gleichzeitig nutzt mycare die Technologie für Data-Mining-Analysen.



Foto: mycare OHG

herrschar – ohne die IT-Abteilung aufstocken zu müssen“, sagt Matthias Buse. Den Auftrag für die Implementierung erhielt der Microsoft-Partner ibes Systemhaus GmbH. Ausschlaggebend war die Erfahrung des IT-Dienstleisters in zentralen Bereichen wie Versandhandel, Personalverwaltung und Logistik.

Integrierte Geschäftsprozesse

Ein wichtiger Aspekt der Workshops, mit denen das Projekt Ende Mai 2006 startete, war der Aufbau eines lückenlosen Geschäftsprozesses in der Auftragsbearbeitung. Dabei setzt das Projektteam ganz auf die elektronische Steuerung. Selbst Rezepte, die per Post eintreffen, werden zunächst gescannt und als Aufträge in Microsoft Dynamics AX übernommen. An jeder Station, die eine Bestellung durchläuft, registriert die Unternehmenssoftware den aktuellen Status. „Insgesamt gibt es 25 verschiedene Auftragsstatus. Unsere Mitarbeiter können so bei telefonischen Anfragen präzise Auskunft geben“, unterstreicht Matthias Buse.

Zahlreiche Automatismen begrenzen den Arbeitsaufwand. Ist beispielsweise ein Me-

dikament nicht auf Lager, löst Microsoft Dynamics AX selbstständig eine Bestellung beim Großhändler aus, der mycare viermal täglich beliefert. Der Datenaustausch erfolgt dabei im XML-Format. „Die Just-in-time-Belieferung hilft uns, die Kapitalbindung im Lager niedrig zu halten und trotzdem lieferbereit zu sein“, betont Buse.

Die Prüfmaske der pharmazeutischen Endkontrolle ist eine Neuentwicklung. Mit ihrer Hilfe können Fachmitarbeiter bei Rückfragen schnell Kontakt zu Ärzten oder Patienten aufnehmen.

Ähnlich komfortabel läuft die Versandabfertigung: Barcodes auf Rechnungen und Etiketten gewährleisten, dass die richtige Ware auf den Weg gebracht wird. Sämtliche Versanddaten werden direkt an den Paketdienst DHL übermittelt. In umgekehrter Richtung erhält mycare laufend den Lieferstatus der Sendungen. „Wir können uns sogar den exakten Liefertermin und den Empfängeramen anzeigen lassen“, freut sich Matthias Buse.

Retouren werden bei mycare gesondert erfasst. Schließlich dürfen zurückgesandte Arzneimittel nicht erneut in den Verkehr gebracht werden. „Die Medikamente schicken

Weitere Informationen

Microsoft-Partner

ibes Systemhaus GmbH
Bergstraße 55
09113 Chemnitz
Tel.: 0371 373640
Fax: 0371 3736444
E-Mail: info@ibes-sys.de
www.ibes-sys.de



Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH
Konrad-Zuse-Straße 1
85716 Unterschleißheim
Tel.: 0180 5 672330*
Fax: 0180 5 229554*
E-Mail: btob@microsoft.com
*0,14 Euro/Min., deutschlandweit
©2007 Microsoft Corporation.
All rights reserved.

Weitere Kundenreferenzen
finden Sie unter:

[www.microsoft.com/germany/
kundenreferenzen](http://www.microsoft.com/germany/kundenreferenzen)

wir entweder an den Hersteller oder vernichten sie. Für eine spätere Prüfung liefert Dynamics AX eine lückenlose Dokumentation“, sagt Matthias Buse.

Eine Besonderheit ist der Patientenbrief, der automatisch zu jeder Arzneimittelbestellung ausgedruckt wird. Er basiert auf Produktinformationen des ABDATA Pharmadatenservices und informiert Patienten in verständlicher Form über die gelieferten Medikamente. Darüber hinaus bestehen Schnittstellen zu Webshop, Kreditkarten-clearing und Bonitätsabfrage.

Effizienz deutlich gestiegen

Trotz der vielen Feinheiten trat Microsoft Dynamics AX pünktlich zum Jahreswechsel 2006/2007 den Dienst an. Bereits nach wenigen Monaten waren die Fortschritte deutlich erkennbar. „Dank der integrierten Programmstruktur sind unsere Geschäftsprozesse wesentlich effizienter. Wir können heute mit dem gleichen Personalstamm 20 Prozent mehr Aufträge bewältigen“, so Buse.

Ein weiterer Vorteil sei die gestiegene Datentransparenz. Durch die lückenlosen Arbeitsabläufe könne man Fehlerquellen schneller entdecken, die Ursachen analysie-

ren und nachhaltig beheben. Die Tatsache, dass Microsoft Dynamics AX auf Basis des Datenbanksystems Microsoft SQL Server arbeitet, sorgt zudem für eine elegante Einbindung in die vorhandenen Reportingstrukturen. mycare nutzt die Datenbank bereits seit längerem für das Data-Mining – ein statistisches Verfahren, das große Datenbestände nach Auffälligkeiten durchforstet. Microsoft Dynamics AX liefert hierfür Informationen zum Kaufverhalten, zu Warenkörben und Cross-Selling-Aktivitäten, die insbesondere für die Sortimentsoptimierung eingesetzt werden.

Matthias Buse lobt auch die Zusammenarbeit mit dem Microsoft-Partner ibes: „Ein derart komplexes Projekt in einem knappen halben Jahr umzusetzen ist schon eine reife Leistung. Ohne eine professionelle Teamarbeit wäre das nicht zu schaffen gewesen.“ Nach den schnellen Anfangserfolgen hat die Versandapotheke bereits Folgeprojekte im Visier: Ganz oben auf der Wunschliste steht die Erweiterung der IT-Landschaft um das Portalsystem Microsoft Office SharePoint Server. Hier sollen mycare-Mitarbeiter künftig relevante Geschäftsberichte vorfinden.

Software und Services

- Microsoft Dynamics AX
- Microsoft Windows Server 2003
- Microsoft SQL Server 2005 Enterprise Edition
- Windows XP Professional

- Microsoft Office 2003 Professional
- Microsoft Exchange Server 2005
- Microsoft Visio 2003

Partner

- ibes Systemhaus GmbH