



TEMA: VMI

VMI handler om samarbejde og partnerskab mellem apotek og grossist. Karin Pedersen (billedet) fra Vamdrup Apotek er godt tilfreds med at have fået en lettere hverdag og en god sparringspartner i VMI-konsulenten.

SEPTEMBER

2006

Foto: Palle Peter Skov



VMI I VÆKST



Peter Lørup
Direktør for ApoteksDivisionen

Foto: Geir Haukursson

VMI kom på banen i 2000 og har haft voksevækst lige siden. 130 apoteker kører nu VMI. Inden året er slut, er forventningerne, at 137 er på. VMI har altså udviklet sig til en succes, og det er fordi, der er oplagte fordele for både Nomeco og apoteket.

Det er ikke kun en succes målt i volumen. Apotekerne er generelt også tilfredse, og selvom vi indimellem har lidt udfordringer – for eksempel når der kommer nye regler om substitution – så lægger vi os altid i selen for at få løst problemerne så hurtigt som muligt. Vi ved godt, at servicegraden er alfa og omega på apoteket, og at intet apotek er bedre end de varer, der er på hylderne.

Desuden lægger vi vægt på, at VMI-konceptet hele tiden udvikler sig, og at denne udvikling sker i et tæt samarbejde med apotekerne. Vi har netop implementeret en række nye serviceløsninger, som vi fik ideen til på sidste års netværksmøder, og tilbagemeldingerne er positive. Og vi har også inden for den seneste tid udviklet faciliteter, således at der kan lægges sæsonprofiler ind for de apoteker, der har et større eller mindre salg i turistsæsonen. Dermed kan også landliggerne og sommergæster få deres medicin til tiden.

I dette nummer af NomecoNyt sætter vi fokus på VMI og ikke mindst det samarbejde mellem apoteket og Nomeco, som er forudsætningen for, at det fungerer godt. Og så ser vi frem til jeres input på netværksmøderne, der holdes rundt om i landet fra slutningen af oktober til starten af november.

INDHOLD

VMI I VÆKST	2
DET ER GODT AT HAVE EN SPARRINGSPARTNER	4
VMI HANDLER OM PARTNERSKAB	6
NOMECO BAKKER OP, NÅR SYSTEMET GÅR NED	9
NY LOMMEVENLIG KUGLEPEN	10
SLET SELV RESTORDREN	10
FÆRRE NOMECO-KASSER I HAMMEL	11
NYT ARMBÅND TIL STØTTE FOR BRYSTERNE	12



Det er godt at have en sparringspartner

VMI er baseret på et godt samarbejde mellem VMI-konsulenten i Nomeco og den logistikansvarlige på apoteket.

”Tidligere var jeg meget alene om det her med logistikken på apoteket. Men nu har jeg nogle sparringspartnere, og jeg kan altid ringe til Inge eller Laila i Nomecos VMI-afdeling, hvis jeg er i tvivl om noget.” Sådan siger Karin Lang Pedersen, der er logistikansvarlig på Vamdrup Apotek.

Apoteket gik sidste år over til VMI, og det var der ifølge Karin god brug for. ”I august sidste år konverterede vi til PharmaNet, men der var store udfordringer med lagerstyringssystemet. Derfor var det en kæmpe lettelse at få VMI, og det fungerede fra starten af. VMI beregner, hvilke varer vi skal have, og varen er på hylden mandag morgen ved substitution. Jeg skal bare vedligeholde plukkebordet ud fra den fax, jeg får mandag ved takstrettelser.”

At VMI har lettet arbejdet understreges af, at hendes kolleger har let ved at træde til. ”Jeg har nu haft ferie i tre uger, hvor mine kollegaer nemt har kunnet vedligeholde lageret ved hjælp af e-mails eller fax sendt fra VMI. Det har tidligere været

lidt uoverskueligt at komme tilbage til,” siger Karin, der også roser VMI-løsningerne på Nomecos hjemmeside, som hun bruger flere gange dagligt.

Bygget op om apotekets behov

Inge Nielsen, der er en af Nomecos ti VMI-konsulenter, er fast konsulent for Vamdrup. Hun var med til at implementere VMI på apoteket – en opgave hun altid forbereder sig grundigt på. ”Vi starter med et møde med apoteket for at finde ud af, hvordan apoteket plejer at gøre, og hvordan vi med VMI kan sikre den rette servicegrad. Det handler jo blandt andet om apotekets substitutionspolitik og lagerføringspolitik, som apoteket ikke altid har formuleret skriftligt. Det prøver vi så at skyde os ind på, og efter et par måneder tager vi et evalueringsmøde og retter til,” fortæller Inge og pointerer, at VMI altid er baseret på ønsker og behov fra det konkrete apotek.

Det er Karin enig i. ”VMI er ikke noget fremmed og smart, der bliver presset ned over hovedet på os. Det er bygget op om vores behov, og har

Logistikansvarlig Karin Lang Pedersen fra Vamdrup Apotek er godt tilfreds med VMI, da det har lettet hendes arbejde. Desuden kan hun godt lide, at hun ikke længere er alene med opgaven, og at VMI-konsulenterne følger apotekets lager- og servicegrad meget nøje.



VMI

vi forslag eller spørgsmål, så bliver det taget alvorligt. Vi får altid en forklaring på, hvorfor det er sådan.”

Tæt kontakt er vigtig

VMI-konsulenten følger løbende med i, hvordan det går med servicegraden i Vamdrup og tager en snak med Karin, hvis der er behov for at justere. ”Vi stiller ikke på parametre, der kan påvirke lagerværdi og servicegrad, uden at vi først har talt med apoteket. Og vi lægger vægt på, at den logistikansvarlige straks ringer til os, hvis der er uhensigtsmæssigheder. Den tætte kontakt er afgørende i det gode samarbejde, som VMI er baseret på.”

Karin beskriver møderne med Nomeco som utroligt givende. ”Vi syntes faktisk selv, at vi har en optimal varelagerstyring, men vi lærer noget hver gang. Det er vigtigt med input udefra, og det er dejligt, at nogen følger med i vores arbejde.” Konsulenterne kommer nu på besøg på apoteket ca. en gang om året, og ellers mødes Karin med

logistikansvarlige fra de andre apoteker på det årlige netværksmøde, som VMI afholder – noget hun ser meget frem til, for hun beskriver erfaringsudvekslingen som meget mere givende end for eksempel et kursus.

Opbakningen er vigtig

Karin pointerer, at hun har en god opbakning fra apotekeren, og at hendes arbejdsområde bliver prioriteret højt. Det er ifølge Inge et godt udgangspunkt for samarbejdet. ”Jeg kan mærke, at hun får tiden til det. Så har hun også overskud til at komme med sine observationer og ringe til os. Det er vigtigt, for hører vi ikke fra den logistikansvarlige, så har vi ingen fornemmelse af, om samarbejdet fungerer godt eller dårligt. De er jo vores sparringspartnere i det daglige, og det er deres observationer, der gør, at vi har fingeren på pulsen og udvikler forbedringer.”

mwh



Inge Nielsen er VMI-konsulent i Nomeco, og hun er sammen med sine ni kolleger ansvarlig for at sikre den bedst mulige drift af VMI på de 130 apoteker, der er koblet på ordningen. Hun beskriver det gode samarbejde med den logistikansvarlige som afgørende for, at det kommer til at fungere godt.

Foto: Christa Job

VMI handler om partnerskab

Svendborg Løve Apotek har fastholdt servicegraden, og medarbejderne har fået mere tid til andre opgaver, efter apoteket overlod indkøb og lagerstyring til Nomeco. Men den tætte kontakt er vigtig.

”VMI handler i bund og grund om at have et godt samarbejde mellem apotek og grossist. Og det har vi! Hvis der bare er det mindste, så kontakter jeg Nomeco, og vi får styr på det.” Sådan fortæller farmakonom Lene Albjerg, der er logistikansvarlig på Svendborg Løve Apotek. Apoteket har været på VMI siden 2002 og har fra starten af forstået, at VMI handler om partnerskab.

Lene Albjerg kan godt huske, hvordan det var, før VMI overtog indkøb og lager. ”Der brugte vi meget tid på at bestille varer hjem, og desuden

hang man altid lidt i en klokkestreng, fordi man skulle nå bestemte deadlines for bestilling i løbet af dagen. Så VMI har givet os mere ro og tid til andre opgaver. Nu får vi helt automatisk de varer, vi skal bruge.”

Hun synes, det er rart, at personalet ikke længere behøver bruge krudt på at huske, at eksempelvis allergisæsonen er ved at sætte ind. Systemet tager automatisk højde for, at apoteket skal have leveret antihistaminer og andre allergimidler. Det samme gælder, når vinteren sætter ind med hoste

Svendborg Løve Apotek har altid været gode til at forstå, at VMI er et partnerskab. Med VMI har apoteket holdt sin høje servicegrad, og apoteker Hans Ulrik Schaffalitzky de Muckadell samt VMI-ansvarlig Lene Albjerg er godt tilfredse med systemet.

Foto: Geir Haukursson



og snue, samt ved andre sæsonbetingede varer. ”Det er også vigtigt for os, at VMI ikke fratager os muligheden for selv at vælge inden for frihandelsvarer. Hvis vi selv bestiller et kampagnetilbud hjem på for eksempel solcreme eller andre hudprodukter, så kan VMI se, at vi har det på lager. Så får vi ikke leveret den vare, før vi rammer defektpunktet og får fyldt op igen.”

Høj servicegrad

Også apoteker Hans Ulrik Schaffalitzky de Muckadell er meget glad for, at han valgte VMI:

”Vi har altid haft en høj servicegrad her på apoteket. Den har vi kunnet holde, da vi fik VMI. Det er meget vigtigt, at vi har de rigtige varer på hylderne, for kunderne er meget flytbare. Der er kun 125 meter til naboapoteket.”

Ifølge apotekets kvalitetsstyringssystem skal den eksterne servicegrad over for kunderne være 98,0, men den ligger generelt noget højere. Også Nomecos mål for den interne servicegrad bliver mere end opfyldt. Svendborg Løve Apotek ligger pænt over målet med en servicegrad målt i pak-

fortsættes ...

INFO:

Fakta om VMI

VMI (Vendor Managed Inventory) kan på dansk oversættes til ”leverandørstyret lager”. Nomeco tilbyder at tage sig af apotekets ordrer og lagerhold, så varebestillingen sker automatisk på baggrund af elektronisk udveksling af salgs- og lagertal imellem apoteket og Nomeco. Apoteket behøver altså ikke længere bruge tid på at bestille varer hjem. VMI er baseret på det pågældende apoteks lager- og substitutionspolitikker og er i øvrigt helt produktneutralt. Det har kun de prioriteringer, som apoteket lægger ind.

130 hovedapoteker, 28 filialapoteker, 66 apoteksudsalg og 4 dosisafdelinger benytter i dag VMI. Ifølge planen kommer der yderligere syv apoteker til i år. I Nomecos VMI-afdeling er der ansat ti farmakonomer med apoteksbaggrund.

INFO: VMI frikendt af Konkurrencestyrelsen

Konkurrencestyrelsen har undersøgt, om VMI indebærer en skjult og ikke-omkostningsbetinget rabat, og om det i øvrigt giver Nomeco en uberettiget indsigt i apotekernes indkøb fra andre leverandører. Den mistanke er nu fjernet. Konklusionen fra Konkurrencestyrelsen kom i marts måned og lyder, at der ikke er grundlag for at betragte VMI-ordningen som en indirekte loyalitetsrabat. Det er nemlig apotekerne selv, der til enhver tid suverænt bestemmer, hvilke produkter de ønsker, at Nomeco skal håndtere den løbende forsyning af.

Endelig lagde styrelsen vægt på, at systemet ikke giver Nomeco nogen mulighed for indsigt i lagerhold, afsætning eller priser for varer, som apotekerne vælger at købe hos andre leverandører.

Kilde: Konkurrencestyrelsens hjemmeside

ninger på 99,4% på lagerførte specialiteter.

Sammen med Nomeco har apoteket netop justeret VMI, da der ikke er så meget lagerplads på apoteket. ”Det er den slags småjusteringer, vi foretager hele tiden for at kunne udnytte VMI optimalt,” siger Lene Albjerg.

Understøtter konvertering

På Svendborg Løve Apotek har man ikke oplevet problemer i forbindelse med overgang til PharmaNet, hvor VMI har understøttet konverteringen. Også nye regler såsom pligt til at udlevere billigste pakningsstørrelse har systemet håndteret til UG.

mwh

De to apoteker i Svendborg ligger tæt på hinanden, så det er vigtigt at have de rigtige varer på hyldeerne - ellers går kunderne bare over på det andet apotek.

Foto: Geir Haukursson



Nomeco bakker op, når systemet går ned

Det er stressende for apoteket, når apotekets IT-system går ned. Også hos grossisten bliver der arbejdet på højtryk for at minimere de problemer, et nedbrud giver. Det skaber en masse aktivitet, kræver overarbejde og koster os en masse penge. Men værst af alt er det, hvis forbrugerne går forgæves på apoteket efter medicin.

Nedbrud i apotekets IT-systemer betyder merarbejde for Nomecos kundeservice og VMI og for vores medarbejdere på lageret, hvor vi plukker varer. Når vi i Nomeco ikke får ordrene til tiden, bliver det hele forsinket. Værre er det, når der sker længerevarende nedbrud, som det var tilfældet den 23. august, hvor PharmaNets servere gik ned.

”Et nedbrud for PharmaNet-apotekerne giver ret mange problemer, og det kan skyldes mange forskellige ting. Er det serveren, der er problemer med, så rammer et nedbrud mange og i visse tilfælde alle PharmaNet-apoteker,” fortæller markedsudvikler Mona Jørgensen fra Nomeco.

Sved på panden

Et større nedbrud hos en IT-udbyder giver selvsagt sved på panden hos Nomeco, hvor man straks går i gang med at vurdere, hvor i systemet der er nedbrud, hvilke apoteker der er berørt, og hvad deres muligheder er for at bestille varer. Efter at have fået et overblik over situationen ringer Kundeservice rundt til de berørte apoteker for at fortælle om nedbruddet og aftale nærmere med apoteket om diverse tiltag der kan gøres.

”Der er forskellige muligheder for, hvad vi kan gøre. Normalt koordinerer vi med det pågælden-

de apotek, hvad der er mest hensigtsmæssigt, så varerne kan være på apotekets hylder rettidigt,” siger Mona Jørgensen.

Er PharmaNets server nede, men er apotekets internetforbindelse intakt, kan apoteket stadig bestille de kritiske varer via DVR (Direkte Vare Reservation) på Nomecos hjemmeside - alternativt kan ordren ringes ind.

Dønninger i pluk og forsendelse

Forsinket ordreafgivelse giver dønninger hele vejen i forsyningskæden. Ved det store nedbrud den 23. august fik Nomeco først de store og mellemstore ordrer (for nogen i begrænset omfang) den efterfølgende morgen mod normalt om aftenen. Så alt disponibelt mandskab måtte kaldes ind om morgenen, hvor ordrene kom væltende ind.

Hele logistikken omkring kørslen gik også i stykker. ”I københavnsområdet kaldte vi ekstra vognmænd og taxaer ind for blot at få de vigtigste varer ud inden frokost. Der blev kørt 32 ekstraturs torsdag morgen. Først fredag morgen havde de sjællandske apoteker igen alle varer med på morgenleverancen,” fortæller kørselsleder Mads Lykke Christensen. Tilsvarende udfordringerne - for både apotekerne og Nomeco - oplevede vi i Nomecos filialer i Odense, Kolding, Århus og Aalborg.

Nomeco har et 'krisehold', der ser på, hvordan Nomeco kan optimere processen og bedst muligt understøtte apotekerne i sådanne situationer.

Ny lommevenlig kuglepen



Nomeco har indkøbt en ny type kuglepen i en lettere og mere "lommevenlig" model end den, vi har brugt i et par år. Vi håber, at alle på apotekerne bliver glade for den nye type, der ligesom den tidligere er holdt i sort og sølv.

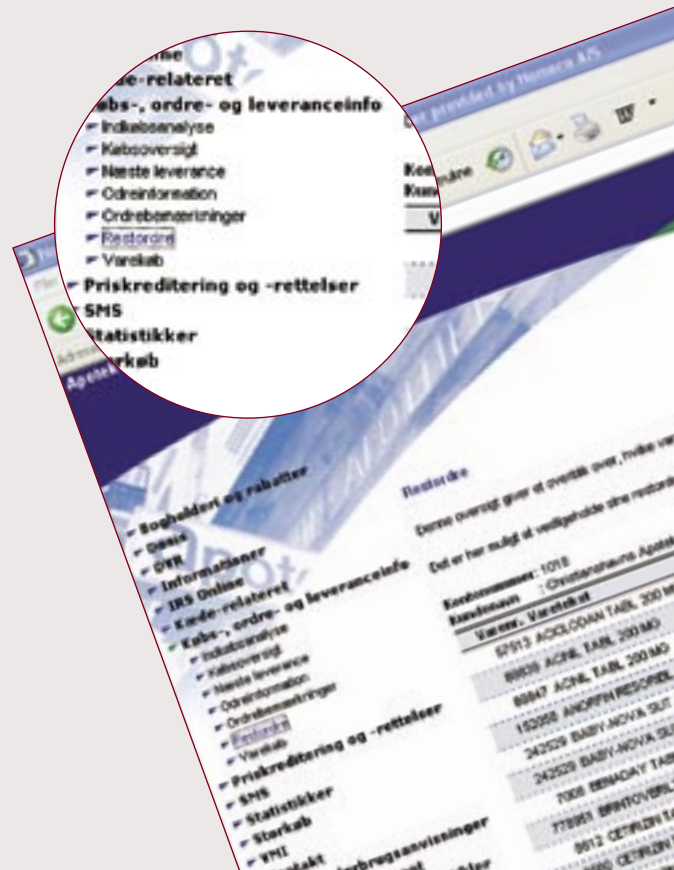
Slet selv restordren

Mange ringer til Kundeservice for at få slettet restordre – men det kan man faktisk selv gøre via Nomecos serviceløsninger. Det er hurtigt og nemt, og det kan gøres på det tidspunkt, der passer apoteket bedst.

Du gør følgende:

Gå ind på Købs, ordre- og leveranceinfo og klik på Restordre. Så får du en liste med alle apotekets restordre frem i alfabetisk rækkefølge. En tekst fortæller status på varen (om den eksempelvis er udgået, midlertidigt afregistreret eller i restordre), man kan se hvilken dato apoteket har bestilt, og hvor mange. Vil du helt slette den konkrete ordre, så skriver du et 0 ud for varen (anden sidste felt) og klikker på opdater i sidste felt. Så er restordren slettet. Du kan også rette antallet ned, hvis du vil bevare restordren, men blot have færre pakninger af den pågældende. Så skriver du bare det antal, du ønsker, og klikker opdater.

Ved at bruge selvbetjeningsløsningen har I på apoteket selv helt styr på, hvad der er i restordre og i hvor store mængder. Ring til Kundeservice, hvis der er problemer med indtastningen, eller hvis funktionen ikke er oprettet for jeres apotek.





FÆRRE

Nomeco-kasser i Hammel

Stabler af Nomeco-kasser, der fylder godt op i varemodtagelsen. Sådan er situationen på mange apoteker, og årsagen er halvfylde kasser med alt for meget luft. Det har man gjort noget ved på Hammel Frijsenborg Apotek. Her er mængden af kasser nu skåret ned med omkring to tredjedele.

“Tidligere fik vi 40-50 halvfylde kasser på morgenturen, og kasserne fyldte meget – også mentalt. Det så i det hele taget altid lidt rodet ud. Men ved at justere lokationerne for både receptpligtige varer, håndkøb og mærkevarer har vi fået fyldt kasserne op og reduceret antallet til omkring en tredjedel. Nu får vi vel i gennemsnit 15 kasser hver morgen, og det er noget, der kan mærkes,” fortæller Kirsten Berthelsen, der er logistikansvarlig på apoteket.

Hammel Frijsenborg Apotek, der har opdelt recepturen efter ATC-koder, fik før en kasse hjem til hver ATC-kode. Men nu er lokationerne slået sammen til større områder, og når en kasse er fuld, starter plukket videre derfra i en ny kasse.

“Det betyder, at kasserne fyldes helt op. Den eneste undtagelse er, når der er bestilt flere eksemplarer af et varenummer, og det ikke kan være i samme kasse. Så er reglen, at man begynder på en ny kasse, for en vare deles ikke i to kasser,” lyder det fra Kirsten.

Hun peger på, at det også har hjulpet meget, at alle mærkevarerne kommer mere samlet, end de gjorde før, ligesom antallet af håndkøbskasser er reduceret. “Også for håndkøbsvarer har vi gjort lokationerne lidt større. Det betyder så, at man må kigge på plukkesedlen for at sætte varerne rigtigt på plads. Det er ikke noget problem for den kollega, der kommer hver formiddag og sætter varer på plads. Men det tager lidt længere tid for os andre, når vi skal fylde op, da vi endnu ikke har vænnet os til det”.

Projektet er gennemført sammen med Nomeco, der selvfølgelig også har en interesse i at øge fyldningsgraden og skulle transportere færre kasser.



Nyt armbånd til støtte for brysterne

”Knyt en knude rundt om dit håndled og støt kampen mod brystkræft”. Sådan lyder opfordringen fra Kræftens Bekæmpelse, der igen i år er gået i samarbejde med Nomeco om at distribuere armbånd til landets apoteker.

I år er armbåndet, helt efter sidste mode, en lædersnor med flade keramikperler i forskellige farver. De to lyserøde perler er præget med Kræftens Bekæmpelses logo og en opfordring om at støtte brysterne.

Et armbånd koster igen i år 20 kr., og et salgsdisplay med 30 armbånd koster 600 kr. Der skal ikke betales moms af beløbet, og Nomeco tager sig ikke betalt for distributionen. Derfor går beløbet ubeskåret til Kræftens

Bekæmpelses arbejde med at forske, oplyse og rådgive om sygdommen, som rammer én ud af ni kvinder.

Armbåndene sælges i forbindelse med den internationale brystkræftmåned i oktober 2006, og Kræftens Bekæmpelse håber, at armbåndene igen i år bliver et hit. Sidste år blev der i alt solgt 300.000 lyserøde silicone-armsbånd på bare seks uger, og heraf blev de 75.000 solgt fra apotekerne.

Læs mere om kampen mod brystkræft på www.stoetbrysterne.dk. Display med 30 armbånd kan bestilles hos Nomeco på varenummer 801425 fra uge 37.

Oplag: 1500 stk

Udkommer: hver anden måned
Næste gang: primo november 2006

Tryk: Kandrups Bogtrykkeri A/S

Udgiver:
Nomeco A/S,
Borgmester Christiansens Gade 40,
1790 København V
Telefon 36 45 45 36
www.nomeco.dk

Ansv. redaktør:
Peter Lørup
Direktør for ApoteksDivisionen

Redaktør:
Merete Wagner Hoffmann
Kommunikationschef
mwh@nomeco.dk

Grafisk design:
Christa Job
cjo@nomeco.dk