

TEMA:

Serviceløsninger på nettet

NOVEMBER

2006

Foto: Niels Jensen



Serviceløsningerne øger effektiviteten

Alt er en vanesag. Mange ville for nogle år siden have forsvoret, at de nogensinde ville bruge netbank og dermed klare alle bankforretninger uden at skulle ringe til eller selv bevæge sig en tur hen i banken. Men nu er netbank en realitet, og alle, der har vænnet sig til at bruge denne løsning, kunne aldrig drømme om at bruge andet. Det samme gælder for Nomecos serviceløsninger, som man finder i kunderummet på vores hjemmeside. Fordelene er umiddelbart de samme - nemlig at man på en nem og hurtig måde kan klare en række opgaver via nettet, når der er tid til det på apoteket. Men der er yderligere fordele at hente. For med serviceløsningerne har man mulighed for at effektivisere og rationalisere en række arbejdsgange, så man også sparer tid.

Det handler selvfølgelig om at beslutte sig for at komme i gang, og jeg vil opfordre alle til at prøve serviceløsningerne af, hvis I ikke allerede har gjort det. Ring til os, hvis I har brug for hjælp. Og I skal

selvfølgelig som altid kontakte kundeservice, når der er brug for det.

Vi bruger også nettet, når vi har noget at fortælle jer. På det seneste er vi begyndt at sende e-mail til de berørte apoteker, når vi kan se, at en driftsforstyrrelse i et apotekssystem får konsekvenser for vores distribution. For desværre kan der være en dominoeffekt forbundet med, at vi ikke kan generere eller modtage ordrer, eller at apotekerne ikke kan kommunikere med omverdenen. Selv om vi løber så hurtigt, vi kan, så er det ikke altid muligt at forhindre, at driftsforstyrrelserne får konsekvenser i form af forsinkede leverancer. Men vi tror på, at det gør det lettere for alle, når vi fortæller, hvad der sker, og hvad I kan gøre for at løse noget af problemet. Og vi har fået god respons på vores øgede informationsindsats. Lad os håbe, at der ikke bliver brug for den mere!



Peter Lørup
Direktør for ApoteksDivisionen

Foto: Geir Haukursson

INDHOLD

TEMA

SERVICELØSNINGERNE ØGER EFFEKTIVITETEN 2

HURTIGERE OG LETTERE AT GØRE DET SELV 4

HENT LEVERANDØRGARANTI FOR KOSTTILSKUD PÅ NETTET 7

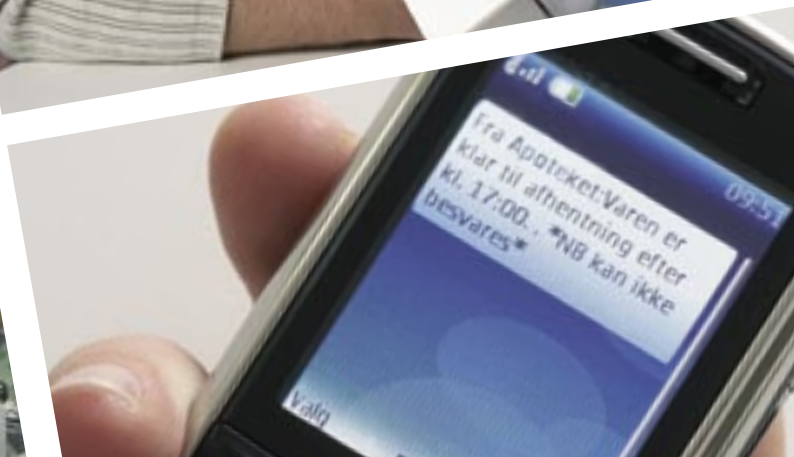
ROBOTKØB SKAL BASERES PÅ ANALYSE 8

FULD GANG I VMI'S NETVÆRKS MØDER 11

REGLER VED RETURNERINGER 11

MÆNGDEN AF SUBSTITUTIONSVARER STIGER 11

JULEUDSTILLING 12



Hurtigere og lettere at gøre det selv

På Lemvig Apotek bruger personalet serviceløsningerne på Nomecos hjemmeside, da det optimerer arbejdsprocesserne. Det giver mere tid til og bedre service for apotekets kunder.

På Lemvig Apotek er personalet i vidt omfang gået over til selvbetjening – i hvert fald når det handler om varereservation, vareinformation, restordre og en række andre opgaver, som kan klares via de serviceløsninger, der ligger i kunderummet på Nomecos hjemmeside.

”Det er simpelthen nemmere og hurtigere lige at klare den selv via serviceløsningerne, der er en glimrende hjælp til selvhjælp. De betyder, at vi kan ordne mange ting i samme arbejdsgang og eksempelvis give en kunde besked med det samme,” siger Ulla Bjerg, der arbejder i receptionen på Lemvig Apotek.

Hun understreger, at man på apoteket er meget glade for den service, som Nomeco i Ålborg yder, og at der er god personlig kontakt. Man kan nu koncentrere samarbejdet med Nomeco om de mere specielle sager.

Vareinformation sparer tid

”Effektiviseringen opstår eksempelvis ved, at jeg bruger funktionen ’udvidet vareinformation’. Når jeg takserer, og varen ikke er på lager, så kan jeg med det samme se, om den fysisk er i Ålborg, og vi kan straks give kunden besked om, hvornår varen er klar til afhentning. Det er den som regel næste morgen. Så kunden oplever at få en god service,” siger Ulla Bjerg.

Hendes kollega Ulla Trankjær, der er i skranken på apoteket, har helt den samme erfaring og tilføjer,

at denne procedure er meget tidsbesparende: ”Vi slipper for først at skulle bestille varen og derefter meddele kunden, at den ikke er på lager. Nu gør vi det i én arbejdsgang,” fortæller hun.

Under den omtalte serviceløsning har man også mulighed for at få et foto samt en beskrivelse af de fleste mærkevarer og håndkøbspræparater frem på skærmen. ”Det kan være, at kunden ønsker en bestemt facon på en sut, som vi ikke lagerfører på apoteket. Så kan jeg gå ind i serviceløsningen, kigge på skærmen sammen med kunden og finde frem til den rigtige sut. Eller det kan være en vare, som kunden er i tvivl om, hvordan ser ud. Der er det også rigtigt smart at finde den pågældende vare på vareinformationen og blive enige om, at det er den rette vare, inden man bestiller,” siger Ulla Trankjær.

Følger op og følger med

Apoteket benytter også muligheden for selv at følge med i restordre. Selv om Lemvig Apotek har en aftale om, at oversigten bliver faxet en gang om ugen, tjekker Ulla Bjerg selv op på den aktuelle status og sletter de varer, der er i ukendt levering, og hvor apoteket har fået erstatningsvarer. Ved at undgå at få restordre, som apoteket ikke har brug for, bliver der sparet en del i håndtering og returering.

Ulla Bjerg fremhæver desuden den nemme måde at få overblik over de ikke-registrerede specialiteter, hvor man med det samme kan få et brugbart

fortsættes ...



Ulla Trankjær og Ulla Bjerg fra Lemvig Apotek er enige om, at serviceløsningerne er en glimrende hjælp til selvhjælp, der samtidig er med til at effektivisere arbejdet.

Foto: Jens Bach

“Varen er klar til afhentning”, står der på den SMS, som apotekskunden lige har modtaget. Han var inde for at indløse en recept, men varen var ikke på lager. Derfor tilbød apoteket at sende ham en SMS, når den var klar til afhentning. Det er en rigtig god service over for kunden, og det er nemt at benytte SMS-serviceløsningen fra Nomecos kunderum: Gå ind på Serviceløsningerne, vælg SMS, indtast kundens mobilnummer, vælg en besked (eller skriv selv en) og tryk Send SMS.

Foto: Niels Jensen



Lemvig Apotek benytter ofte muligheden for at finde foto og beskrivelse af en konkret mærkevare eller håndkøbspræparat frem på skærmen. Her er det nogle sutter, der bliver studeret og sammenlignet.

Foto: Jens Bach



INFO:

Her er nogle af serviceløsningerne

Udvidet vareinformation:

Vil du gerne se, hvordan en vare ser ud, kan du hente foto og beskrivelse af de fleste håndkøbspræparater og mærkevarer. Søg på enten varenummer eller -navn. Det kan bl.a. bruges i skranken, hvor du kan vise billedet til kunden, inden du bestiller varen hjem.

DVR:

På den direkte varereservation kan du reservere varer og med det samme se, om varen er på lager (kan kun bruges af de apoteker, der får varer hver dag).

Ordrebemærkninger:

Her kan du se bemærkninger til apotekets ordrer – eksempelvis om forventet levering eller hvis det er i restordre, afregistreret, udgået eller har fået nyt varenummer. Er varen udgået, kan du enten rette i dit eget system eller rydde op via Restordre. (VMI-kunder er automatisk sat op til denne funktion – andre apoteker skal bede om at blive sat på.)

IRS:

Her kan du se de ikke-registrerede specialiteter, altså lægemidler der ikke er i taksten, som Nomeco enten har på lager eller kan skaffe. Du kan både søge på produkt navn, indholdsstof og producent, og du har mulighed for at få en samlet liste.

SMS:

Er en vare i rest, eller skal recepten lige ekspederes, så tilbyd kunden at sende en SMS, når den er klar.

varenummer og pris. ”Dermed kan jeg i samme arbejdsgang lægge varen ind i vores system, taksere recepten og sende varen til bestilling. Alternativt skulle vi ringe til Nomeco og bestille varen. Det her er meget nemmere.”

Apoteket er først lige blevet sat op på ’den direkte varereservation’, men har ikke haft svært ved at vænne sig til den. ”Vi bruger funktionen, når vi takserer og skal bruge en vare, vi ikke har på lager. Vi kan med det samme se, om Nomeco har den på lager, og kan reservere den. Det er en stor fordel. Førhen var vi nødt til at ringe for at bede om at få varen lagt til side, og så er den kommet ud på en dobbeltordre, hvor vi manuelt må ind og slette den. Det er en meget nemmere arbejdsgang, vi har nu,” siger Ulla Bjerg. Hvis Nomeco har truk-

ket varen ud af systemet, fordi udløbet er under tre måneder, kan man ringe til Nomeco og få den leveret alligevel.

Gang i SMSen

Ulla Trankjær peger på, at muligheden for at sende kunden en SMS fra nettet er det næste, man vil kaste sig over på apoteket. ”Normalt ringer vi til folk, hvis deres varer er forsinkede og ikke kommer, som vi har lovet. Men det er da meget hurtigere og nemmere med en SMS, så det vil vi gå i gang med,” siger hun at tilføjer, at apoteket snart kommer på VMI.

”Så får vi nok endnu mere gang i serviceløsningerne, da VMI har mere at tilbyde på den front.”

Hent leverandørgaranti for kosttilskud på nettet

En ny serviceløsning betyder, at apoteket nu kan hente en garanti fra leverandøren af kosttilskud, som Fødevarekontrollen anbefaler.

Af sortimentschef Dorte Taunø

Nomeco har indhentet garantier fra leverandører af kosttilskud. Dermed er der sikkerhed for, at produkter markedsført som kosttilskud og distribueret af Nomeco er anmeldt til Fødevarestyrelsen og til enhver tid overholder Fødevareloven. Apoteket kan nu selv konstatere, at et kosttilskud er lovligt anmeldt, ved at gå ind på Nomecos serviceløsninger. Her ligger leverandørgarantierne sammen med de andre serviceløsninger på www.nomeco.dk under Informationer -> kosttilskud -> leverandørgaranti. Ligeledes kan man vælge 'udvidet vareinformation', hvor der på produkter, som er kosttilskud, findes et link til leverandørgarantien.

Fødevarekontrollen besøgte i marts måned apotekerne, og mange apoteker var ude for, at fødevarekonsulenten forlangte at få apotekets garanti for, at deres kosttilskud var lovlige. I Nomeco anbefaler vi derfor, at apoteket fremover ved besøg fra Fødevarekontrollen slår op på nettet og viser den pågældende leverandørs garanti frem. Det er både hurtigt og nemt.

Det er ikke apotekets, men leverandørens ansvar, at deres produkter er lovligt anmeldt til Fødevare-

styrelsen og opfylder alle krav til mærkning, indhold og markedsføring, samt at de til enhver tid gældende regler og krav er overholdt. Fødevarestyrelsen vil altid gå direkte til leverandør eller producent i tilfælde af ulovlig mærkning, markedsføring og lignende.

Nomeco optager kun kosttilskud i sortimentet, hvis leverandøren sender en kopi af eller bekræftelse på anmeldelsen af det enkelte produkt.

De produkter, som fødevarekonsulenterne har taget med hjem fra apoteksbesøgene, vil blive undersøgt, og er de ulovlige, vil de komme på den officielle liste over ulovlige kosttilskud, som ligger på Lægemiddelstyrelsens hjemmeside. Desuden vil fødevareregionen sende en indskærpelse samt påbud om dokumentation for tilbagekaldelse af produktet til producenten eller leverandøren.

Fødevarestyrelsens krav om anmeldelse af kosttilskud har skabt et overblik over, hvad der findes af kosttilskud på markedet - et overblik, som ikke fandtes tidligere. Der er dog ikke tale om en egentlig godkendelse, men blot en anmeldelsespligt.



ROBOTKØB skal baseres på analyse

Der er mange fordele ved at anskaffe en apoteksrobot. Men man skal analysere sine behov, før man kaster sig ud i investeringen.

Flere og flere apoteker anskaffer sig en robot. Det er ikke bare en modesag, men en god løsning på mange af de udfordringer, apotekerne står over for i dag. Tendensen er, at apotekerne nu går efter fuldautomatiske robotløsninger – altså en robot, som både lægger automatisk på plads og plukker.

”Men det er ikke sikkert, at den løsning, som naboen har valgt, passer til behovene på ens eget apotek. Man kan jo risikere at over- eller underdimensionere, og derfor skal investeringen være baseret på en konkret behovsanalyse. Den skal ikke alene se på faktorerne økonomi, plads, ombygning og eventuelt flytning, men også på tid, personale, mængden af fejl og kunder,” lyder rådet fra Claus Faurschou Larsen. Han er uddannet ingeniør og Nomecos rådgiver, når det gælder robotløsninger.

Kundeservice og effektivitet

Ud over bedre sikkerhed og færre fejl er der fordele, når man ser på kundeservice og effektivitet. Når det gælder påpladslægning på apoteket, handler det i høj grad om kvalitet. Hvis man selv lægger på plads, vil det give flere fejl, end når man lader robotten gøre det. Disse fejl skal findes og løses af personalet – og man opdager som regel først fejlen, når man står med kunden, hvilket giver en dårlig oplevelse.

”Målet må under alle omstændigheder være at skabe en fornuftig økonomi samtidig med, at man får personalet til at gøre det, de er bedst til. I tillæg får man bedre kundeservice, da der er øget fokus på kunden under hele ekspeditionen, så kundeoplevelsen bliver bedre,” pointerer Claus Faurschou Larsen. Han peger på, at det hele skal hænge sammen både på kort og på lang sigt.

Logistikken skal passe

Indkøb af en robot skal også passe til logistikken, og derfor tilbyder Nomeco at være med hele vejen i processen. ”Erfaringen siger mig, at det er vigtigt, at vi kommer med på banen så tidligt som muligt. Som grossist har vi nogle rent logistiske interesser i robotløsningen. Det er vigtigt for dimensioneringen af robotten at vide, hvilke typer lægemidler apoteket modtager fordelt på eksempelvis recepter og håndkøb samt æsker og runde pakninger. Man må også analysere på apotekets vareflow i forhold til pakningsformen, og desuden skal vi afklare, hvordan og hvornår vi skal plukke og levere til apoteket. Vi kan i øvrigt bidrage med input, der kan være værdifulde for apoteket,” siger Claus Faurschou Larsen.

På baggrund af den logistiske analyse sørger han for, at Nomeco optimerer de interne processer. ”Vi skal gøre noget ekstra for dem, der har robotter, og det kræver nogle ændrede håndteringer. Processen skal laves om hos os, men det gør vi gerne.”

Neutrale i robotvalg

Denne logistiske analyse laver Nomeco for både apoteker og robotudbydere. ”Vi er helt neutrale i forhold til robotter og yder samme assistance til alle spillere på robotmarkedet. Valget af robottype er apotekets eget,” pointerer Claus Faurschou Larsen.

Nomecos datterselskab Forex er specialist i ombygning af apoteker og har derfor erfaring med de fleste robottyper. Forex har agenturet for DreamTec-robotten, men det forhindrer ikke Forex i at lave ombygninger med en Rowa eller Apostore-robot.

fortsættes ...

INFO:

OVERVEJELSER FØR MAN KØBER ROBOT:

- plads
- ombygning/flytning
- økonomi
- tidsforbrug
- optimal brug af personalets kompetencer
- personalesituation
- mængden af fejl
- kundebehov
- konkurrencesituation
- varestrøm fordelt på recept, håndkøb og pakkingsform
- logistik



“Erfaringen siger mig, at det er vigtigt, at vi kommer med på banen så tidligt som muligt,” siger Claus Faurshou Larsen, der er Nomecos rådgiver inden for robotløsninger. Ud over det rent logistiske såsom dimensionering og vareflow kan han bidrage med input, der kan være værdifulde for apoteket.

Foto: Niels Jensen

Og det er oftest i forbindelse med større moderniseringer, at robotten kommer ind på apoteket. Ved en ombygning ønsker de fleste apoteker at skabe mest mulig plads til selvvalg, og det giver mindre lagerplads til lægemidlerne. Det problem kan man løse ved f.eks. at installere en robot i kælderen eller på en førstesal. Samtidig letter en robot meget af det arbejde, der opstår i kølvandet på den stigende mængde af substituerende produkter: Med en robot har man fleksibel lagerkapacitet, og man behøver derfor ikke sanere helt så ofte for at få plads til nye varer.

Robot til selvbetjening

På Deutsche Apothekertag i år kunne man se det sidste nye inden for området: En robot, som kan

klare ekspedition uden for apotekets åbningstid. På facaden anbringes en selvbetjeningsautomat, hvor kunden kan få ekspederet sin recept og betale for varen. Det hele styres af en faglært medarbejder, der kan følge ekspeditionen via et web-kamera, som er monteret på automaten.

”I øjeblikket tillader den danske lovgivning kun denne form for handel med det liberaliserede sortiment, men man er i øjeblikket ved at undersøge lovgivningskravene. Selvbetjeningsautomaterne står allerede flere steder i Tyskland og Holland. Så en dag ser vi måske også noget sådant i Danmark,” lyder det fra Claus Faurschou Larsen.

mwh



INFO:

MoveTec er installeret på to apoteker

DreamTec bliver installeret på tre apoteker i år

Rowa er installeret på seks apoteker – fire mere er på vej i år

Apostore er ved at blive installeret på et apotek, og yderligere fire har indgået aftale om installation

Foto: Niels Jensen

Mængden af substitutionsvarer stiger

Der er trængsel på hylderne på de danske apoteker, for udbuddet af receptpligtig medicin er der kommet 1250 nye substitueringer på markedet. Heraf er 170 nye substitueringer kommet til (det skyldes typisk, at patentbeskyttelsen på originalpræparatet er udløbet), og de indeholder i alt 490 varer. Det stiller større krav til apotekerne, som skal sørge for at lagere det billigste præparat. Og der er ikke udsigt til, at mængden vil falde – tværtimod kan man imødesee en stigende mængde substitueringer, idet flere patenter vil udløbe inden for det næste år.

Omlægning af lageret efter ATC-koder samt indførelse af robotter er nogle af de redskaber, der kan lette håndteringen af den øgede mængde præparater på apotekerne.



Foto fra det første netværksmøde i København

Fuld gang i VMI's netværksmøder

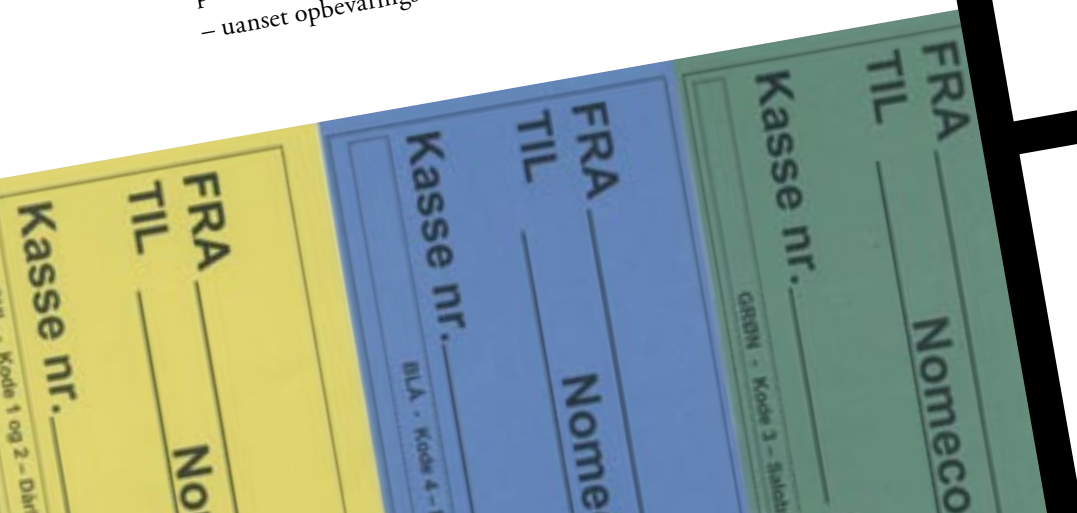
En gang om året mødes de VMI-logistikansvarlige med kolleger fra de andre apoteker for at udveksle erfaringer og diskutere løsninger med hinanden og med Nomeco. Lige nu er der fuld gang i møderne landet over, hvor der frem til den 16. november holdes i alt seks møder – to hos Nomeco København og ét i hver af filialerne Odense, Århus, Ålborg og Kolding. I år er der særligt fokus på håndtering af "A-varer i rest" og reduktion af restordre på substitueringer. Desuden diskuteres der livligt, hvordan man på apotekerne skaffer plads til den stigende mængde substitueringer, der skal håndteres, når der også skal være plads til store ordrer, kædevarer og lign.

Der er i alt 200 tilmeldte til møderne, og allerede på de første møder har Nomeco fået mange gode forslag til forbedringer, der kan arbejdes videre med.

Regler ved returneringer

Nomeco får enorme mængder af returgods, og det letter vores arbejde meget, hvis apoteket følger nogle enkle regler ved returneringer:

- Læg kun én type varer i hver kasse og brug farvekoderne grøn for salgbare varer, blå for defekte varer og gul for udløbne, afregistrerede eller tilbagekaldte varer.
- Skriv én returseddel pr. kasse.
- Husk at underskrive retseden, hvorved I skriver under på, at varen har været opbevaret korrekt på apoteket – uanset opbevaringsbetingelserne.



Juleudstilling

Der er mange gode og spændende tilbud i Nomecos julekatalog, men det kan være svært at vælge, når man kun har set varerne på et foto. Derfor arrangerer Nomeco igen i år juleudstillinger, hvor man kan komme forbi og tage de mange julevarer i nærmere øjesyn. Juleudstillingerne holdes:

Uge 45 i Aalborg

Uge 46 i Odense (tirsdag - torsdag)

Uge 47 og 48 i København

Alle er velkomne både anmeldt og uanmeldt. Ring til kundeservice, hvis du har spørgsmål om arrangementerne.



Oplag: 1500 stk.

Udkommer: Hver anden måned
Næste gang: primo januar 2007

Tryk: Kandrup's 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