



## Pharma-Unternehmen setzen auf Postponement-Lösungen

Steigender Wettbewerb und Kostendruck bedingt durch politische Strukturreformen halten den Gesundheitsmarkt in ständiger Bewegung. Um trotz sinkender Margen und hart umkämpfter Marktanteile weiterhin auf Erfolgskurs zu bleiben, sind neue, flexible und zugleich Kosten reduzierende Lösungsansätze gefragt. Immer mehr Pharmaunternehmen setzen daher gezielt auf Logistikdienstleistungen, die sich bereits in anderen Branchen bewährt haben.

Andreas Olpeter, Sales Manager bei arvato services healthcare, kann diesen Trend bestätigen: „Unsere jüngsten Erfahrungen zeigen, dass insbesondere Postponement-Services immer häufiger nachgefragt werden. Aus Sicht unserer Kunden erweisen sich diese als besonders effizienzsteigernd.“

Postponement wird als Aufschubstrategie in der Logistik bezeichnet und meint im Allgemeinen das Hinauszögern einer Entscheidung, um aufgrund eines kürzeren Prognosezeitraumes eine bessere Informationslage nutzen zu können. In der Praxis bedeutet das, dass die vom Pharmahersteller primärverpackten Arzneimittel neutral in zentralen Lagern bevorrätet werden. Erst bei Auftragseingang werden die Produkte von einem Logistikdienstleister endverpackt und mit den entsprechenden Etiketten, Packungsbeilagen und Gebrauchsanweisungen bestückt.

„Unsere Kunden schätzen die Flexibilität, die unsere Postponement-Lösungen bieten“, weiß Julia Grundmeier zu berichten, die als Kundenmanagerin US-Biotech-Unternehmen bei arvato services healthcare betreut. „Län-

derspezifische, aber auch kundenindividuelle Anforderungen oder neueste Arzneimittelformationen können einfach und problemlos berücksichtigt werden.“

In der Tat bietet das Postponement der pharmazeutischen Industrie eine Reihe von Vorteilen. Insbesondere für Pharmaunternehmen, die europaweit aktiv sind, ist diese Logistikdienstleistung eine Option, die eigenen Produkte kostensparend zu lagern und zu distribuieren. Die Lagerung erfolgt in der Regel zentral an einem Standort. Durch die spätestmögliche Endverpackung und die damit einhergehende Spezifizierung reduziert sich die Anzahl der einzulagernden Verpackungsvarianten, denn es gilt: Die länderspezifische Aufmachung erfolgt erst dann durch den Logistikdienstleister, wenn die Nachfrage tatsächlich da ist. Die zur Verfügung stehenden Lagerkapazitäten können effizienter genutzt werden, Mehr- und Minderbestände bei unterschiedlichen Verpackungsvarianten für einzelne Länder werden vermieden. Der entscheidende Vorteil für den Hersteller ergibt sich aus der erhöhten Flexibilität, die es ihm letztendlich erlaubt, die Versorgungssicherheit bei deutlich niedrigeren Beständen aufrechtzuhalten oder sogar noch zu erhöhen.

Für die herstellereitige Produktion bedeutet dies zudem, dass anstelle von zehn oder 20 Länderverpackungen nur eine neutrale Primärverpackung erstellt wird. Der Hersteller erzielt so eine höhere Produktionsmenge und kann Skaleneffekte gezielt nutzen.

Als Full-Service-Provider für die Pharma- und Healthcare-Industrie besitzt arvato services healthcare die behördlichen Genehmigungen für das Packen, Umpacken, Kennzeichnen und die Freigabe von Arzneimitteln. Damit ga-

rantiert das Unternehmen die GMP-gerechte Arzneimittelherstellung, die unter höchsten Sicherheitsstandards in einem strikt abgetrennten, temperatur- und Zutrittskontrollierten Bereich erfolgt. Validierte Prozesse und speziell geschultes Personal garantieren jederzeit die korrekte Prozessabwicklung und -dokumentation.



*GMP-gerechte Dokumentationen und die zusätzliche Abbildung des gesamten Prozesses in SAP sorgen für größtmögliche Sicherheit beim Postponement.*

## Qualität und Sicherheit haben oberste Priorität

Die Thermolabilität vieler pharmazeutischer Produkte stellt besondere Anforderungen an die Supply Chain. Sicherzustellen, dass diese Anforderungen jederzeit und überall eingehalten werden, ist Aufgabe des Qualitätsmanagements. Martine François und Carsten Thiemt geben Einblicke in das Qualitätsmanagement bei arvato services healthcare.

**Herr Thiemt, Sie sind erst seit Kurzem im Unternehmen. Welchen ersten Eindruck hatten Sie vom Qualitätsbewusstsein bei arvato services healthcare?**

**Carsten Thiemt:** Die GDP-Richtlinien werden förmlich von den Mitarbeitern gelebt. Effektive Schulungskonzepte tragen hierzu maßgeblich bei. Es freut mich natürlich, dass sich die Kollegen der großen Verantwortung im Umgang mit lebenswichtigen Medikamenten bewusst sind. Da ich zuvor in der Pharmaindustrie gearbeitet habe, weiß ich, wie wichtig die Einhaltung der Qualitätsstandards ist. Pharmaunternehmen haben eine große Verantwortung gegenüber den Patienten und es ist gut zu wissen, dass es Dienstleister gibt, die diese große Verantwortung uneingeschränkt teilen.

**Was zeichnet darüber hinaus das Qualitätsmanagement im Unternehmen aus?**

**Martine François:** Wir haben eine Vielzahl von sehr unterschiedlichen Produkten. Im Auftrag unserer Kunden distribuieren wir pharmazeutische Präparate, Medizinprodukte und sogar Gefahrgüter. Für jedes Produktgebiet haben wir speziell ausgebildete Fachkräfte sowie eigens entwickelte und genormte Qualitätssicherungssysteme verteilt über ganz Europa. Von diesem breiten Know-how und unseren profunden Erfahrungen profitieren natürlich auch unsere Kunden. Ein jeder Kunde bekommt für sein Produkt genau die Qualitätsstandards zugesichert,

die sein Produkt erfordert. Eine zeitaufwendige Implementierung entfällt, da bereits auf qualifizierte und etablierte Qualitätsprozesse zurückgegriffen werden kann.

**Was bedeutet das genau?**

**Carsten Thiemt:** Erst kürzlich haben wir zum Beispiel eine Anfrage für den Versand eines teuren Multiple-Sklerose-Produktes nach Indien erhalten. Unsere Expertise im Cold Chain Management hilft uns, solche Anfragen schnell zu bearbeiten. Wir wissen, auf was zu achten ist, und verwenden Verpackungsmaterialien und Kühlboxen, die für einen solchen Transport hundertprozentig geeignet sind. Durch die Wahl der richtigen Verpackung können wir garantieren, dass das Produkt 72 Stunden lang richtig temperiert ist – egal was während des Transportes passiert. Ausgefeilte Tracking- und Tracing-Lösungen dokumentieren den gesamten Prozess und gewährleisten unseren Kunden maximale Transparenz und größtmögliche Sicherheit.

**Martine François:** Zusätzlich führen wir in regelmäßigen Abständen Selbstkontrollen durch und analysieren unsere Prozesse im Detail. Nur so können wir sicher zu stellen, dass diese jederzeit reibungslos funktionieren. Qualität und Sicherheit haben einfach höchste Priorität.

### Vorgestellt

Seit Juni dieses Jahres ist **Carsten Thiemt** als Leiter der Qualitätssicherung und als Qualified Person gem. 2001/83 EG für arvato services healthcare



am Standort Harsewinkel tätig. Vor seiner Tätigkeit bei arvato services healthcare arbeitete der approbierte Apotheker in leitender Position in der Qualitätskontrolle und -sicherung bei pharmazeutischen Unternehmen – zuletzt bei Astra Zeneca.

**Martine François** ist als Leiterin Qualitäts- und Prozessmanagement & Entwicklung verantwortlich für das Qualitätsmanagement der französischen und belgischen Standorte. Im Anschluss an ihr Studium mit dem Schwerpunkt Logistik war Martine François zwölf Jahre lang in der IVD-Branche tätig, bevor sie 1999 zu arvato services healthcare wechselte.



**Jason Thatcher** ist der verantwortliche Quality Assurance Manager bei arvato services healthcare in England. Nach Abschluss des BTEC National Diploma in



Naturwissenschaft und des Higher National Certificate in Angewandter Biologie begann Jason Thatcher seine Arbeit bei GE Healthcare im Qualitätskontrolllabor für radioaktiv markierte Diagnostikprodukte. Dort konzentrierte er sich auf Qualitätskontrolle und -sicherung mit besonderem Schwerpunkt auf GMP-Standards und die Qualitätsmanagementnorm ISO 9001:2000.



## Teleflex Medical weitet Geschäft mit arvato services healthcare aus

Seit September 2008 ist arvato services healthcare exklusiver Logistikpartner von Arrow International in Großbritannien und Irland.

Das Unternehmen wurde im Oktober 2007 von Teleflex Medical akquiriert. Damit ist Arrow International nach Rüsich und Hudson RCI der dritte Geschäftsbereich innerhalb des Teleflex-Medical-Konzerns, der auf die Dienstleistungen von arvato services healthcare vertraut.

Die Dienstleistungen umfassen den gesamten Logistikprozess: vom Inbound-Transport über das Warehousing bis zur Lieferung an die einzelnen NHS-Lager in Großbritannien und Irland. Über ein speziell entwickeltes Interface, das das Warehouse-Management-System von arvato

services healthcare mit dem von Teleflex Medical verbindet, werden sämtliche Prozessdaten mehrmals täglich ausgetauscht. Dieser direkte Datenaustausch ermöglicht es arvato services healthcare, schnellstmöglich und flexibel auf alle Anfragen zu reagieren und somit die Qualität bei den Auslieferungen von Bestellungen zu optimieren.

Durch die Kooperation mit Arrow International und mit Übernahme der kompletten Logistik kann arvato services healthcare seine führende Marktposition im Bereich Supply Chain Solutions für die Medizinprodukte-Industrie weiter ausbauen. „Unsere Partnerschaft mit Teleflex Medical besteht nun schon seit über zehn Jahren. Wir freuen uns, durch unsere Arbeit eine solche Vertrauensbasis geschaffen zu haben,

dass Teleflex Medical mit uns gemeinsam weiter wachsen möchte“, so Bernd Robke, verantwortlich für die Geschäfte von arvato services healthcare in Großbritannien und Irland.

Teleflex Medical ist einer der weltweit führenden Hersteller von Medizinprodukten. Der Geschäftsbereich Arrow International entwickelt und fertigt Einmal-Katheterprodukte. Diese werden vornehmlich für den Zugang zum zentralen Gefäßsystem eingesetzt, um Flüssigkeiten, Medikamente und Blutpräparate zu verabreichen. Sie dienen auch zur Patientenüberwachung, zur Diagnose und zur Schmerzbehandlung. Marktanalysen bestätigen Arrow International als Weltmarktführer bei der Lieferung von Zentralvenen-Kathetern.

## arvato services healthcare entwickelt universelle SAP-Schnittstellenlösung

In Zusammenarbeit mit arvato systems hat arvato services healthcare am Standort Monheim eine universelle SAP-Schnittstellenlösung entwickelt, die Einsparpotenzial auf Kundenseite bietet.

Diese Individualentwicklung erlaubt die schnelle und kostengünstige Anbindung von SAP-basierten IT-Systemen an das von arvato services healthcare speziell auf die IVD-Industrie ausgegerichtete IT-System.

Um Geschäftsprozesse im Rahmen einer Dienstleistung exakt abbilden zu können, muss eine lückenlose Anbindung der beteiligten IT-Systeme gewährleistet sein. Dieses verursacht

aber in der Regel neben einem hohen Zeitaufwand auch enorme Set-up-Kosten.

„Mit der neuen SAP-Schnittstellenlösung sind wir den Kundenanforderungen nach einer schnellen und kostengünstigeren Lösung konsequent gefolgt“, erläutert der verantwortliche Projektmanager Sebastián Rey. „Unsere Entwicklung bietet die Möglichkeit, die SAP-basierten IT-Systeme unserer Kunden innerhalb kürzester Zeit kostengünstig in unsere IT-Umgebung zu integrieren. Auf vorhandene Standards und Funktionalitäten muss dabei nicht verzichtet werden.“

Die Lösung basiert auf den Standard-Export-Formaten aus SAP (i-docs). Diese SAP i-docs

werden zunächst durch eine spezielle Transformation so übersetzt, dass die Daten eingelesen werden können. Der Import und Export der Daten kann dann systemspezifisch in die entsprechenden Datenfelder erfolgen. Auf diese Weise ist der sichere Datenaustausch gewährleistet.

„Mit dieser neuen Entwicklung können wir unseren Kunden die Zeit- und Kosteneinsparungen ermöglichen, die sie sich wünschen“, so André Sieberling, Leiter des Standorts Monheim. „Wir freuen uns, diese Lösung unseren Kunden zur Verfügung stellen zu können.“



## Next Generation Pharma Distribution

Die pharmazeutische Distribution steht vor einem Umbruch. In Großbritannien haben bereits namhafte Unternehmen das klassische Vertriebsmodell verworfen und den Vertrieb ihres gesamten Sortiments auf die Direktdistribution umgestellt, um näher an ihren Kunden zu sein.

Als Full-Service-Provider entwickeln wir seit Jahren für Hersteller biotechnologischer Präparate Konzepte für die nationale und internationale Apothekenbelieferung. Dieses Know-how und die bestehende Infrastruktur nutzen wir, um das nationale Apothekendirektgeschäft zum Nutzen von Herstellern und Apotheken zielgerichtet zu bündeln.

Unser neuartiges Multi-User-Konzept garantiert unseren Kunden die zweimalige Belieferung von Apotheken an einem Tag. Neben der

logistischen Abwicklung sieht das ganzheitliche Konzept die Multi-Channel-Bestellannahme sowie das Debitorenmanagement vor. Sämtliche Leistungen entlang des Order-to-Cash Cycle sind dabei abgebildet.

Die entwickelte Mehrmandantenlösung ermöglicht den beteiligten Pharmaunternehmen einen direkten Zugang zu den Apotheken sowie eine kosten- und serviceoptimierte Versorgung des Apothekenmarktes. Die Ware bleibt dabei Eigentum der Pharmaunternehmen.

Hören Sie in diesem Zusammenhang einen interessanten Fachvortrag von Dr. Thorsten Winkelmann, Geschäftsführer von arvato services healthcare, und besuchen Sie uns an unserem Messestand im Rahmen der IQPC-Konferenz „Next Generation Pharma Distribution“ vom 6. bis 8. Oktober 2008 im Hotel Dorint Pallas Wiesbaden.



*Next Generation Pharma Distribution  
6. - 8. Oktober 2008 in Wiesbaden, Deutschland*

## Messen & Kongresse

### ***IQPC End-to-End Supply Chain***

21. - 22. Oktober 2008 in London, Großbritannien

In dem sich ständig ändernden Markt für pharmazeutische Produkte ist eine flexible und effiziente Supply Chain ein wichtiger Wettbewerbsvorteil. Dafür müssen sämtliche Warenströme von der Produktion bis zum Kunden optimal koordiniert und neueste Marktanforderungen berücksichtigt sein. Als führender europäischer Service Provider entwickelt arvato services healthcare gemeinsam mit seinen Partnern und Kunden integrierte, zukunftsweisende Lösungen, die überzeugen und den Endkunden, den Patienten, stets im Blick haben.

Wie diese Lösungen aussehen können, erörtern Ihnen unsere Experten gerne am arvato services healthcare Stand im Rahmen des IQPC-Kongresses im Hotel Thistle Marble Arch London.

### ***PDA Pharmaceutical Cold Chain Management***

4. - 5. November 2008 in Berlin, Deutschland

Die Thermolabilität vieler pharmazeutischer Präparate und die damit verbundenen besonderen Anforderungen an die Supply Chain sind Thema der diesjährigen PDA-Konferenz. Um sicherzustellen, dass Lagerung und Transport die Integrität der temperaturempfindlichen Produkte nicht beeinträchtigen, entwickelt arvato services healthcare komplexe Lösungen, die diesen hohen Anforderungen gerecht werden. Ein eigens entwickeltes, lückenloses Temperaturtracking in Echtzeit sorgt dabei für größtmögliche Transparenz und Sicherheit.

Unsere Mitarbeiter stehen Ihnen gerne an unserem Stand für ein beratendes Gespräch oder für weitere Informationen zur Verfügung.

### ***JIB Journées Internationales de Biologie***

5. - 7. November 2008 in Paris, Frankreich

Über 9.400 Besucher aus mehr als 60 Ländern besuchten im vergangenen Jahr die JIB Journées Internationales de Biologie in Paris. Damit hat sich die Messe, die alljährlich durch den französischen Biologenverband organisiert wird, zu einem der wichtigsten Branchentreffs in Europa entwickelt. Auch in diesem Jahr werden wieder zahlreiche Besucher in Frankreichs Hauptstadt erwartet. Wie in den Jahren zuvor ist arvato services healthcare mit einem eigenen Stand vertreten.

Das Team von arvato services healthcare freut sich, Sie am Messestand D32 in Halle Pierre & Marie Curie begrüßen zu dürfen.

# healthcare news

Herbst 2008



**arvato services healthcare** ist als ein international agierender Outsourcing-Dienstleister spezialisiert auf die Pharma- und Healthcare-Industrie. Das Unternehmen entwickelt und implementiert integrierte Supply Chain Lösungen zugeschnitten auf die Bedürfnisse seiner Kunden. Die Dienstleistungen umfassen sämtliche Leistungen entlang des Order-to-Cash-Cycle. CRM-Services runden die Dienstleistungspalette ab. Mit fundierten Branchenkenntnissen, hoher Beratungs- und Umsetzungskompetenz

hilft arvato services healthcare seinen Kunden, die Distribution ihrer Produkte zu optimieren. Zur Umsetzung von effektiven Lösungen (wie z. B. Direct-to-Pharmacy oder Direct-to-Patient) stehen zahlreiche Standorte in Europa zur Verfügung, die gemäß den entsprechenden Anforderungen die Großhandelserlaubnis, die Herstellungserlaubnis und die Zertifizierungen nach EN ISO 9001:2000, GMP, GDP und Sarbanes-Oxley besitzen.

## Impressum

**Herausgeber:** Die Geschäftsleitung von arvato services healthcare – arvato distribution GmbH  
Gottlieb-Daimler-Straße 1-7  
33428 Harsewinkel / Germany

**Verantwortlich:** Dr. Thorsten Winkelmann

**Redaktionsleitung:** Sonja Groß  
Telefon: +49 (0)5241 80-41897  
E-Mail: [contact@arvato-services-healthcare.com](mailto:contact@arvato-services-healthcare.com)

**Fotos:** Bildarchiv arvato services healthcare  
**Produktion:** networker Medienfabrik GmbH

Nachdruck, auch auszugsweise, nur nach Rücksprache mit der Redaktion.

## DEUTSCHLAND / ÖSTERREICH / SCHWEIZ

Andreas Olpeter  
Schwalbacher Straße 70  
D-65760 Eschborn  
Telefon: +49 (0)6196 7755836  
E-Mail: [andreas.olpeter@bertelsmann.de](mailto:andreas.olpeter@bertelsmann.de)

Sebastian Ruckes  
Am Kielsgraben 10  
D-40789 Monheim  
Telefon: +49 (0)2173 3990-1085  
E-Mail: [sebastian.ruckes@bertelsmann.de](mailto:sebastian.ruckes@bertelsmann.de)

## FRANKREICH / BENELUX

Nicolas Virmoux  
Rue de la Maison Rouge  
ZA Pariest  
F-77185 Lognes  
Telefon: +33 1 64118373  
E-Mail: [nicolas.virmoux@arvato-services-healthcare.com](mailto:nicolas.virmoux@arvato-services-healthcare.com)

## UNITED KINGDOM

Dawn Stewart  
Stirling Road, Cressex Business Park  
GB-HP 12 3ST High Wycombe,  
Buckinghamshire  
Telefon: +44 044 1494444933  
E-Mail: [dawn.stewart@bertelsmann.de](mailto:dawn.stewart@bertelsmann.de)

[www.arvato-services-healthcare.com](http://www.arvato-services-healthcare.com)

Herbst 2008



## Anton Hübner wählt arvato services healthcare als Distributionspartner

Seit Juli 2008 übernimmt arvato services healthcare für die Anton Hübner GmbH & Co. KG die Fein-Distribution aller im Sortiment befindlichen Produkte.

Für mehr als 1.700 Reformhäuser in Deutschland werden täglich mehrere Hundert Pakete versandfertig gemacht. Damit liefert Anton Hübner erstmalig vollständig mittels eines Logistikdienstleisters direkt an deutsche Reformhäuser.

Die von arvato services healthcare entwickelte Distributionslösung ermöglicht Anton Hübner einen direkten Zugang zu den Reformhäusern sowie eine kosten- und serviceoptimierte Versorgung des Marktes.

Der Direktvertrieb erlaubt die Kontrolle über die gesamte Distributionskette und lässt Anton Hübner verstärkt Einfluss auf den Kaufprozess nehmen. Durch Nutzung der von arvato services healthcare bereitgestellten Distributionsstrukturen werden sowohl Kosten als auch Response-Zeiten optimiert.

Innerhalb von 48 Stunden nach Eingang der Bestellungen liefert arvato services healthcare im Auftrag Anton Hübners an die Reformhäuser. Zukünftig wird dieses sogar innerhalb von 24 Stunden möglich sein, mit der Folge, dass sowohl der Lieferservice als auch die Qualität der Kundenbestellungen weiter verbessert werden können.

Anton Hübner ist der zweitgrößte Hersteller reformhausexklusiver Gesundheitsprodukte in Deutschland. Das Sortiment besteht aus hochwertigen Naturarzneien, Nahrungsergänzungsmitteln, Medizinprodukten sowie Körperpflegemitteln auf Naturbasis. Das Unternehmen ist weltweit in über 30 Ländern vertreten.

## Editorial

*In dieser Ausgabe der healthcare news möchten wir Ihnen wieder neue Kunden und innovative Lösungen vorstellen – und natürlich die Mitarbeiter, die hinter den Projekten stehen.*



*Lösungen entstehen in enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Als Branchenspezialist haben wir dabei nicht nur Ihre Aufgaben im Auge, sondern kennen und berücksichtigen auch die Bedürfnisse Ihrer Kunden.*

*Gemeinsam entwickeln, implementieren und betreiben wir Lösungen, damit Sie dem Wettbewerb immer einen Schritt voraus sind. Sie können sich voll auf Ihr Marketing und den Verkauf Ihrer Produkte konzentrieren und wissen, dass arvato services healthcare sicher liefert.*

*Ihr*

Dr. Thorsten Winkelmann  
Geschäftsführer arvato services healthcare