

Katarina Milovanović

Kategoriemanagerin

Dr. Max Serbia nutzt Quant seit 2019. Könnten Sie erklären, was Ihre Motivation war, nach einem Flächenplanungsinstrument zu suchen, und warum Sie sich für Quant entschieden haben?

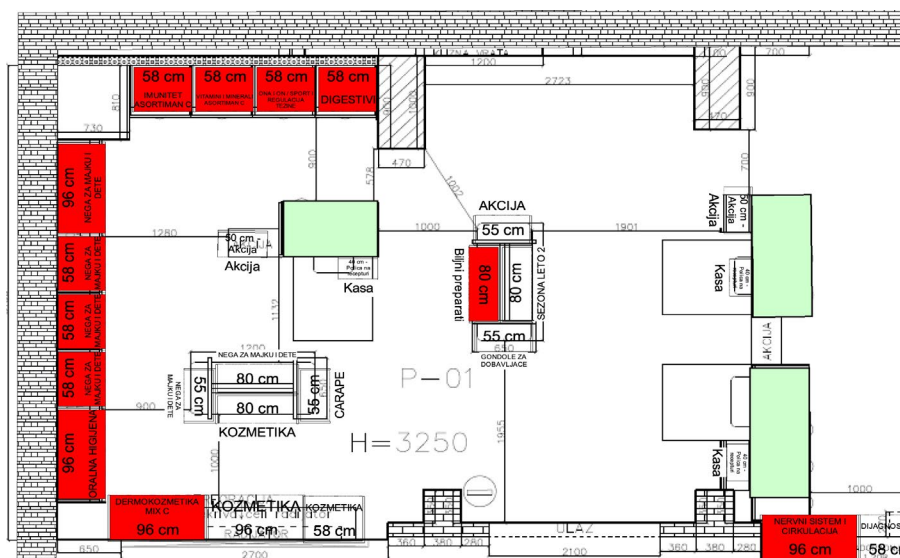
Nach der Integration von neun juristischen Personengesellschaften in ein POS-System (über 120 Apotheken) bekamen wir die Möglichkeit, in einem einheitlichen System zu arbeiten.

Es war eine große Herausforderung, in den Apotheken ein geeignetes Sortiment zu haben (zu diesem Zeitpunkt war das Bestellsystem noch nicht unter Kontrolle). Es war kein Category Management System installiert.

Da sich die Apotheken durch ihren Umsatz, ihr Sortiment, ihren Flächen- und Ausstattungsumfang unterschieden, bestand das Problem darin, wie man die Kontrolle über den Vertrieb erreichen und vereinbarte Verträge mit den Herstellern erfüllen konnte.

Unser Ziel war es, für jede Apotheke ein vereinbartes Sortiment zu haben und gleichzeitig die Bedürfnisse der Apotheker und Patienten zu erfüllen. Es war wichtig zu versuchen, Planogramme auf der Grundlage von Absatzdaten der jeweiligen Apotheke zu erstellen. Wir hatten von unseren Kollegen aus Tschechien eine großartige Empfehlung bezüglich Quant, und wir wählten Quant aufgrund der hervorragenden Erfahrung damit aus. Alles, was wir zu diesem Zeitpunkt brauchten, war durch die Lösungen von Quant vollständig abgedeckt. Wir haben eine einfache Erreichbarkeit und Kommunikation mit den Apotheken, die Möglichkeit, die Zusammenarbeit auf Hersteller und Lieferanten auszuweiten. Die gesamte Datenanalyse in Bezug auf Raumfläche und Absatz bot uns die Möglichkeit, Planogramme zu erstellen, um einen maximalen Nutzen für Patienten und Unternehmen zu erzielen.

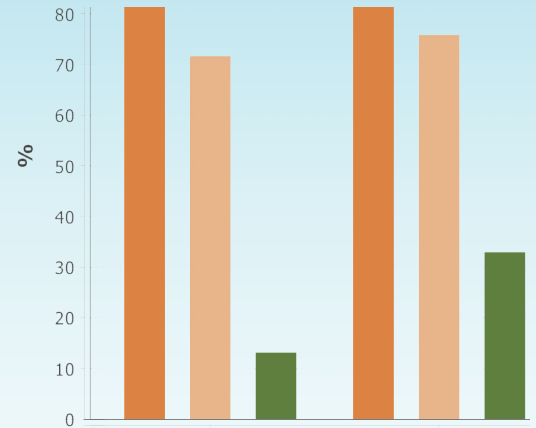
- Dr.Max ist in Serbien seit 2017
- Apotheken an 147 Standorten in Serbien



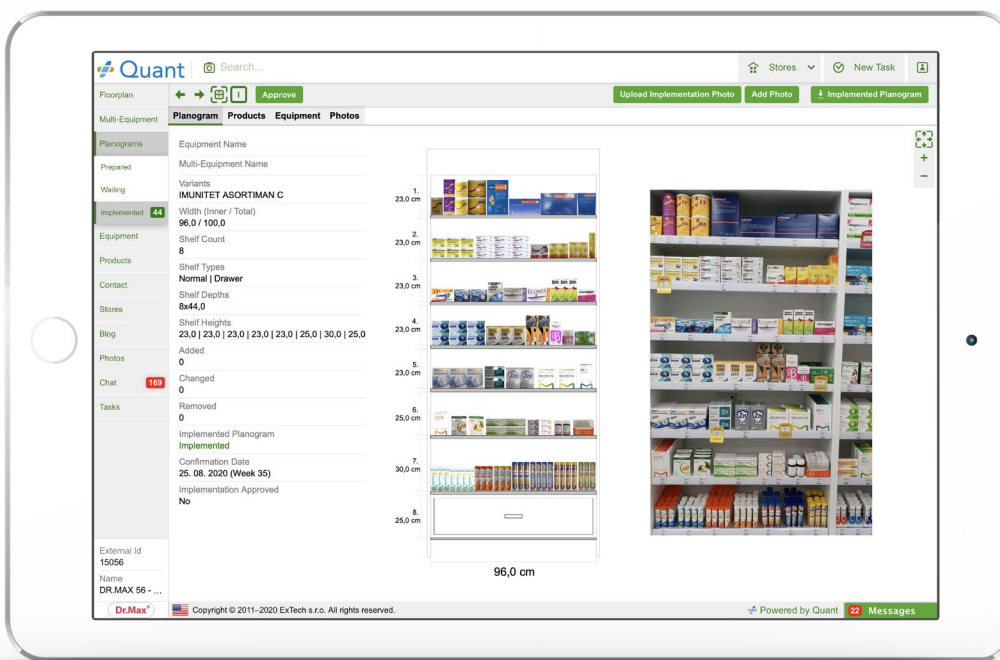
Nachdem Sie mit Quant begonnen hatten, wie lange hat es gedauert, das System zu implementieren, und was waren die ersten Vorteile?

Das Pilotprojekt startete im 1. Quartal 2019 in drei Apotheken. Zwei Apotheken befinden sich in der Nähe eines Gesundheitszentrums und eine Apotheke ist eine Straßenapotheke. Gleichzeitig führten wir in diesen drei Apotheken das Personenzählersystem ein, um die Parameter wie die Anzahl der Kunden, die Anzahl der vorbeikommenden Kunden, die in der Apotheke verbrachte Zeit, die Arbeitszeiten, die „kalten“ und „heißen“ Bereiche in der Apotheke usw. zu verfolgen. Ziel war es, den Verkauf von OTC-Produkten in Absprache mit der Handelsabteilung zu steigern.

Am Ende war das Ergebnis eine Steigerung des Gesamtumsatzes von mehr als 24 % und eine Steigerung von 8 % bei den OTC-platzierten Produkten. Anfang Juli haben wir das Projekt in weiteren zehn Apotheken eingeführt. Alle anderen Apotheken wurden bis Ende 2019 einbezogen. Das Endergebnis war, dass die Verkäufe von protokollierten OTC-Produkten Ende 2019 mehr als 80 % des gesamten OTC-Umsatzes ausmachten.



„Am Ende war das Ergebnis ein Anstieg von mehr als 24 % des Gesamtumsatzes und ein Anstieg von 8 % bei den OTC-platzierten Produkten.“



Haben Sie Quant Web von Anfang an genutzt? Wie schwierig war es für die Apotheken, sich daran zu gewöhnen?

Die Apotheken haben dieses Projekt mit großer Begeisterung angenommen. Am Anfang gab es für Apotheken, die nicht den Sortiments- und Kategorievorgaben entsprachen, große Veränderungen. Das Sortiment entsprach der Nachfrage der Patienten. Im Laufe der Zeit merkten die Apotheken, dass ein vorgegebenes Sortiment die Arbeit erleichtert, daher gab es nicht viele Einwände. Wir respektierten und hörten uns jeden Vorschlag der Apotheken im Rahmen des Möglichen an.

Alle Apotheken haben jetzt individuelle Planogramme entsprechend ihrem Abverkauf. Die Sortimente sind für ähnliche Apothekentypen ähnlich, aber die Vorlagen sind sicherlich individuell angepasst. Wenn unsere Apotheken zudem keine Standardausstattung hatten, haben wir es geschafft, dies in kurzer Zeit zu verändern. Es ist wichtig, dass es uns gelungen ist, den Apotheken beizubringen, die vereinbarten Sortimente zu vermarkten und die Lagerbestände innerhalb der erwarteten Grenzen zu halten.

Benutzen Sie die integrierten Kommunikationskanäle wie Chat?

Der Chat war für die Kommunikation sehr hilfreich und wurde von den Apotheken gut angenommen. Wir ermutigten unsere Kollegen, sich aktiv an der Kommunikation zu beteiligen und Vorschläge zu machen. Andererseits haben wir versucht, sehr schnell und konstruktiv zu reagieren.

Wie sieht es mit der in Quant integrierten Fotodokumentationsfunktionalität aus?

Wir haben im 3. Quartal 2020 damit begonnen, die Fotodokumentation zu nutzen. Das war zu Beginn nicht verpflichtend, da nicht alle Apotheken über die technischen Möglichkeiten (drahtloses Internet oder Smartphones) verfügten.

Waren Sie in der Lage, die automatischen Datentransfers zwischen Ihrem ERP und Quant einzurichten?

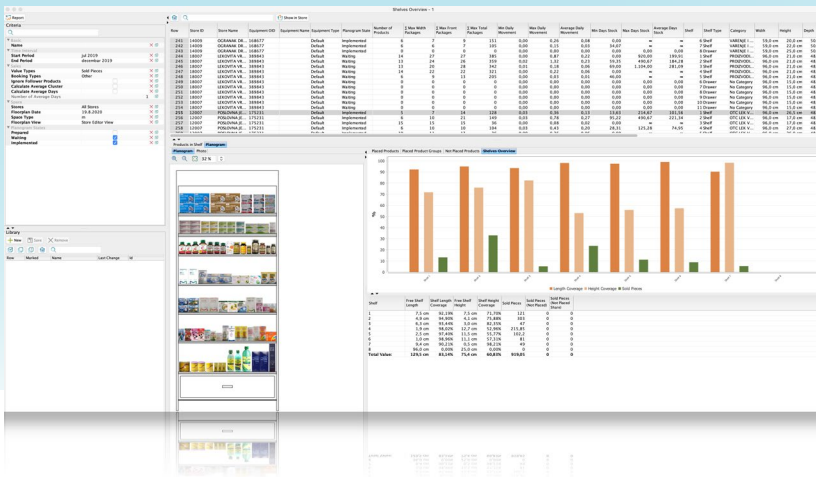
Das POS-System, in dem wir arbeiten, ist dazu in der Lage und es wurden automatische Verbindungen eingerichtet. Wir brauchten einige Monate um die automatischen Transfers einzurichten und zu komplettieren. In den ersten Monaten, bevor wir die automatischen Importe eingerichtet hatten, nutzten wir die manuellen Importe. Jetzt funktioniert die Übermittlung der Daten (individuelle Filialdaten wie Verkaufs-/Lager- und Produktdaten) automatisch auf täglicher Basis.

Während dieser Zeit ist es uns auch gelungen POS Kategorien zu erstellen, für jede Kategorieebene Artikel zu definieren und sämtlich Produktdaten und Flächendaten der Apotheken zu erfassen. Nachdem die automatische Datenübermittlung stand, war es einfach, Planogramme zu erstellen, die an die jeweilige Absatz- und Lagerbestandsituation der Apotheke angepasst wurde. Natürlich gibt es auch die Möglichkeit, allgemeine Planogramme für ähnliche Apothekentypen zu erstellen.



„Nachdem die automatische Datenübermittlung stand, war es einfach, Planogramme zu erstellen, die an die jeweilige Absatz- und Lagerbestandsituation der Apotheke angepasst wurde.“





Was sind Ihre Lieblingsberichte und -features?

Es ist wichtig zu betonen, dass die Arbeit sehr einfach ist für Apotheken und dass es einen sehr leichten Zugang gibt. Wir haben jederzeit Zugang zu Flächen- und Regalübersichten für jede Apotheke. Wir nutzen die platzierte Produktübersicht oft für neue Apotheken. In den letzten zwei Monaten erwarben wir weitere 26 Apotheken. Die Umstellung dieser Apotheken auf Quant bereitete uns keinerlei Probleme.

Wie würden Sie die Qualität des Supports bewerten?

Das Support-Team ist mehr als effizient. Alles wird sehr schnell gelöst und klar erklärt.

Was sind die Hauptergebnisse des bisherigen Projekts und was sind Ihre zukünftigen Pläne und Ziele im Bereich der Flächenplanung und des Category Managements?

Es ist uns gelungen, in kurzer Zeit einen protokollarischen OTC-Verkauf von 87 % in Bezug auf Nichtprotokollartikel zu erreichen. Die Apotheken haben die Positionierung problemlos akzeptiert. Durch die Einführung einer Fotodokumentation erhoffen wir uns eine noch bessere Einhaltung. In Q3 und Q4 2020 planen wir die Einführung der Marketingmaterialien. Im 2. Quartal 2021 wollen wir die Regaletiketten mittels Quant präsentieren.

Würden Sie Quant weiterempfehlen?

Ich würde Quant aufrichtig allen Arten von Einzelhandelsgeschäften empfehlen, unabhängig davon, in welchem Entwicklungsstadium sie sich befinden. Wir sind von vielen gleichzeitigen Projekten ausgegangen und hatten dank der von Quant angebotenen Lösungen keine großen Probleme bei der Erstellung von Kategorien.



„Alles, was wir zu diesem Zeitpunkt brauchen, wurde vollständig durch Quant abgedeckt.“

Gerne stellen wir Ihnen Quant in einer persönlichen Präsentation mit dem vollen Funktionsumfang vor, der für Ihr Unternehmen interessant sein könnte.

www.quantretail.com

Für weitere Informationen kontaktieren Sie uns bitte:

E-Mail: sales@quantretail.com