

# Sorgfalt bis zum Patienten

**PHARMALOGISTIK** Der Geschäftsbereich Healthcare von Arvato SCM Solutions distribuiert an mehreren Standorten in Europa Produkte des japanischen Pharmakonzerns Otsuka. Dabei geht es nicht nur um Temperaturketten, sondern auch um strategische Neuentwicklungen.



Von Harsewinkel aus wickelt Dienstleister Arvato unter anderem Produkte für Otsuka ab.

Wenn die Healthcare-Mitarbeiter des Logistikdienstleisters Arvato im ostwestfälischen Harsewinkel mit dem Schmalgangstapler eine Palette aus dem Hochregallager holen, ist höchste Sorgfalt geboten. Denn auf insgesamt 25.000 Quadratmetern lagern hier Pharmaprodukte und Medizintechnik zahlreicher Kunden – mit teilweise sehr hohem Warenwert. „Je nach Medikament kann eine Schachtel hier schon mal bei 20.000 Euro oder mehr liegen. Dazu muss sie allerdings vollkommen unversehrt in der Apotheke und beim Patienten ankommen“, erklärt Christian Wolf, Executive Vice President des Geschäftsbereichs Healthcare.

Das gilt auch für die Produkte von Otsuka: Bereits kleinste Unregelmäßigkeiten an der Verpackung bedürfen der Klärung mit der Qualitätsabteilung. „Hier entscheiden wir, ob das Produkt noch weitergegeben werden darf oder vernichtet werden muss“, so der Executive Vice President. Dementsprechend sind nicht nur die Staplerfahrer am Standort geschult. Auch die Mitarbeiter am Wareneingang sowie im Kommissionier- und Verpackungsbereich sind auf die speziellen Anforderungen der Pharmaabwicklung vorbereitet.

„Wir arbeiten hier grundsätzlich in drei unterschiedlichen Temperaturbereichen – während Otsuka-Medikamente nur eine ambiante Kommissionierung, also zwischen 15 und 25 Grad Celsius, erfordern, müssen andere gekühlt bei circa fünf Grad Celsius, und besonders empfindliche Produkte tiefgekühlt abgewickelt werden. Das bedeutet viele Einzelregelungen, die unser Team aus dem Effeff beherrschen muss“, sagt Wolf.

So müssen die Mitarbeiter im Verpackungsbereich etwa zwischen speziellen Kühlboxen für den passiv gekühlten Versand und dazugehörigen Boxen für aktiv gekühlte Sendungen und Kartons mit auf 15 Grad Celsius temperierten Kühlakkus für den ambienten Versand unterscheiden. Insgesamt steht ein Spektrum von

zwei Dutzend Boxenvarianten zur Auswahl. Hilfestellung gibt dabei auch das Label für jeden einzelnen Karton. Hier wird neben dem KEP-Dienstleister, der das Paket zum Empfänger bringt, auch der geforderte Temperaturbereich aufgeführt.

Damit die Kühlkette der Medikamente während der Reise zum Patienten nicht reißt, verwendet Bertelsmann-Tochter Arvato sogenannte Temperaturlogger, mit denen der Kältezustand der einzelnen Paletten während des gesamten Transports nachverfolgt werden kann. Dazu sendet das Gerät etwa alle fünf Minuten Informationen zur Frachttemperatur an Arvato.

## Durchgehend getrackt

Damit am Ende die richtige Bestellung auch beim entsprechenden Kunden ankommt, „verheiratet“ der Dienstleister jeden einzelnen Karton mit der entsprechenden Palette und verfolgt sie bis zum Versand auf jeder einzelnen Station via Barcode. Zusätzlich schießt eine Kamera an der Förderstrecke automatisch von jeder Sendung ein Foto, bevor sie in den Lkw verladen wird. „So können wir beim Verlust von Ware einwandfrei sicherstellen, dass Paket und Palette unser Haus regelgerecht verlassen haben“, erklärt Christian Wolf.

## Otsuka Seiyaku

Der japanische Pharmakonzern **Otsuka Seiyaku** wurde 1964 in Tokio gegründet und gehört zur Otsuka-Gruppe. Das Unternehmen mit **Sitz** in Chiyoda/Tokio beschäftigt aktuell rund 43.000 **Mitarbeiter** weltweit und ist auf die Entwicklung und Herstellung von Medikamenten zur Behandlung von Erkrankungen des zentralen Nervensystems wie Schizophrenie spezialisiert. Außerdem werden pharmazeutische Produkte gegen chronisch entzündliche Darmerkrankungen sowie Erkrankungen des Gefäß- und Kreislaufsystems vertrieben.

Machen sich die Pharmazeutika per Flugzeug auf den Weg, müssen sogar noch höhere logistische Standards eingehalten werden. Dafür hat Arvato eigens einen Luftfrachtbereich in Harsewinkel eingerichtet und sich als „Bekannter Versender“ zertifizieren lassen. Für Kunden, deren Produkte nur gekühlt transportiert werden dürfen, nutzt der Pharmaspezialist das aktive Kühlsystem „Envirotainer“ – einen für den Luftfrachtbereich entwickelten Container. Auch werden Cold-Chain-Sendungen pharmazeutischer Produkte per Linehaul von Harsewinkel täglich direkt in das Netzwerk eines lokalen Kühl-Carriers eingespeist und aktiv gekühlt weiterversandt.

Für die Otsuka-Abwicklung in Italien und Spanien ist der Versand aus Harsewinkel nun allerdings nicht mehr nötig. Wurden die Pharmaerzeugnisse der Japaner bis zum vergangenen Jahr noch komplett von Ostwestfalen aus in alle Teile Europas distribuiert, hat Arvato in Italien und Spanien eigene Distributionszentren neu errichtet. „Wir sind mit unseren Produkten auf diese Weise deutlich näher am Kunden als zuvor. Gerade bei den hohen Anforderungen und Regelungen im Pharmabereich ist lokale Nähe ein großer Wettbewerbsvorteil“, erklärt Cheryl Dhillon, Senior Vice President Supply Chain & Corporate Project Management bei Otsuka, den Schritt von einem zentralisierten System hin zu mehreren Lagerstandorten. Lange Wege fallen nun für diese beiden Länder weg.

„Die Entwicklung zu dezentralen Warehouses steht auch bei uns weiterhin im Fokus“, unterstreicht Christian Wolf. „Wir sind nun in der Lage, international zu agieren.“ Ein Vorgehen, das nicht nur

### Strategische Neuausrichtung braucht den richtigen Partner

in Hinblick auf den Kunden wichtig ist. „In Bezug auf Pharmaprodukte herrschen in Europa je nach Land unterschiedliche Vorschriften, die sich von deutschen Regelungen sehr unterscheiden. So schreibt der spanische Gesetzgeber unter anderem eine garantierte Lieferung innerhalb von 24 Stunden vor. Alle Landstriche in Spanien mit der Distribution aus Harsewinkel zu erreichen war schwierig und mit Aufwand verbunden“, sagt Wolf. Da der Dienstleister in den einzelnen Ländern auf die reibungslose Zusammenarbeit mit Subunternehmern angewiesen war, konnte das Unternehmen die rechtzeitige Auslieferung, aber auch mögliche Retouren weniger gut steuern.

Mit der Errichtung eigener Standorte in Italien und Spanien kann Arvato diese Herausforderungen nun leichter bewältigen. Nicht der einzige Grund, warum der Pharmalogistiker in die beiden neuen Distributionszentren investiert hat. „Es ist für uns ein ganz klarer Vorteil, vor Ort mit eigenen Dependancen präsent zu sein“, erläutert Wolf. Und natürlich auch, Otsuka dort als Referenzkunden zu haben.

Die Auftragsannahme, aber auch die Rechnungsstellung sowie das Debitorenmanagement wird zunächst weiterhin aus Harsewinkel übernommen, soll aber ebenfalls in die Länder gebracht werden.

Ein zentrales SAP-System, das Transparenz über alle Warenbewegungen und Zahlungsströme in Europa gewährleistet, sowie ein zentrales Prozess und Qualitätsmanagement runden die Dienstleistungen für die Kunden ab.

### Produkttrange vergrößern

Für den japanischen Konzern wiederum bedeutet die Investition nicht nur den Aufbau zweier neuer Standorte in Europa. „Wir haben 2013 gezielt nach einem Partner gesucht, der bereit ist, solche Investitionen für einen reibungsloseren Ablauf sowie eine verbesserte Supply Chain zu tätigen und diesen Weg dann auch gemeinsam mit uns zu gehen.“ In diesem Sinne möchte das Unternehmen zwar kurzfristig keine neuen Hubs im europäischen Liefergebiet errichten, aber die Produkttrange an den bisherigen Standorten vergrößern.

Eine weitere Herausforderung für die Ostwestfalen. „Je nach Produkt müssen wir uns dann wieder sehr tief in länderspezifische Anforderungen einarbeiten und uns überlegen, wie wir die Prüfwege so effizient gestalten, dass das Produkt schnell beim Kunden ankommt“, erläutert Wolf. Aber das ist ja nichts, was Arvato nicht auch schon vorher geschafft hätte.

Sandra Lehmann



Unter anderem werden Medikamente für den französischen Markt distribuiert.