

# SmartApotheke Businessplan

## MAPH GRUPPE 3

Weltweit sind die E-Commerce-Einheiten in den letzten Jahren deutlich gewachsen. Auch die Zahl der E-Apotheken ist aufgrund der zunehmenden Verbreitung chronischer Krankheiten, der wachsenden technischen Kompetenz, der steigenden Nachfrage nach Convenience usw. gestiegen. Darüber hinaus sind vor allem auch die erheblichen Rabatte, die diese Unternehmen bieten, ein großer Anreiz. Bis 2015 war es unvorstellbar, hochwertige Medikamente zu günstigen Preisen zu bekommen. Mit dem Eintritt der Online-Apotheken in den Markt ist dies nunmehr aber Wirklichkeit geworden. Der Markteintritt hatte jedoch erhebliche Auswirkungen auf das Geschäft der Offline-Akteure und wurde von ihnen stark abgelehnt.

Die Idee unserer App war also von dem Konzept der Online-Apotheke inspiriert. Wegen der großen Konkurrenz im Markt, haben wir uns auf die Dienstleistung konzentriert, also die Vermittlung von Online- und Offline-Apotheke an Kunden. Durch die App können die Kunden die Preise von Online-Shops vergleichen oder bei Offline-Apotheken Medikamente vorbestellen bzw. reservieren. Auf diese Weise könnten wir auch selbst vermarktete rezeptfreie Medikamente verkauft und durch die Partnerschaft mit Online- und Offline-Apotheke Gewinne erzielt werden.

### Marktanalyse

Aufgrund einer aktuellen Marktanalyse ist es uns aufgefallen, dass die online agierenden Anbieter (Shops, die rezeptfrei Medikamente verkaufen) sehr gute Preise anbieten. Auf Google Play Store sind Hunderte von Apps gelistet, die genau dieselben Funktionalitäten anbieten. Einige davon sind z.B. die *medpex Apotheke* der Comventure GmbH mit mehr als 500 000 Installationen, 4.8 Sternen aus 14 000 Bewertungen; der *Apo-Discounter* mit mehr als 100 000 Installationen, 4.6 Sternen aus 24 000 Bewertungen. *Apo-Discounter* bietet eine schnelle Lieferung (innerhalb von 24 Stunden), bis zu 60% Rabatt und Umtausch mit Geld-Zurück-Garantie. Die *Bodfeld Apotheke* mit 4,7 Sternen aus 233 Bewertungen und 10 000+ Installationen bietet sogar bis zu 70% Rabatt.

### Erfolgsgeschichte

Im Jahr 2005 gegründete *medpex Apotheke* war im 2017 die drittgrößte Onlineapotheke in Deutschland. Das Unternehmen ist auf rezeptfreie Medikamente sowie ausgewählte apotheken-exklusive Kosmetik fokussiert [3]. Die *medpex Apotheke* hat eine besonders hohe Reichweite bei jüngeren Kundengruppen mit hoher Kaufkraft [3]. Durch gezielte Investitionen in die Entwicklung einer eigenen IT-Plattform verfügt das Unternehmen über effiziente Prozesse und schnelle Verarbeitungszeiten sowie besonders nutzerfreundliche Mobile- und Web-Anwendungen. Im Geschäftsjahr 2017 bearbeitete die *medpex Apotheke* im Versandhandelsgeschäft rund 3,5 Mio. Bestellungen, gewann ca. 800.000 Neukunden und erzielte einen Umsatz von 139 Mio. Euro. In den letzten Jahren erzielte das Unternehmen eine durchschnittliche jährliche Wachstumsrate von über 25 Prozent [3].

Der größte Versandapothekenkonzern *Docmorris*, der im Jahr 2000 gegründet wurde, ist heutzutage ein Tochter-Unternehmen der „Zur-Rose-Gruppe“. Im Jahr 2017 wurde ein Umsatz von 370 Mio. Euro mit einem Wachstum von ca. 19 Prozent erreicht. Nach [2] nutzt *Docmorris* die dynamische Preisänderung-Strategie. Insgesamt wurden 41 von 70 untersuchten Produkten bei *Docmorris* in den Preisen verändert. Am untersuchten Tag wurden z.B. neun der betreffenden Produkte im Preis reduziert, während 25 Produkte im Preis erhöht wurden. Die Differenzierung erfolgt also in beide Richtungen um bis zu 30 Prozent des mittleren Produktpreises.

In der Offline-Apotheke-Vermittlung sind nur einige Unternehmen am Markt, wie *deine Apotheke*, *Apotheke vor Ort*, *APOJET*, *Medikamente-per-klick*, *ApothekenApp* und *Meine Apotheke*. Mit *ApothekenApp* (Deutscher Apotheker Verlag) und *Apotheke vor Ort* (Von Wort und Bild Verlag), die sich von den anderen Mitbewerbern mit 100 000+ Installationen und 4.5 Sternen aus 862 Bewertungen, und 500 000+ Installationen und 3.5 Sternen aus 8 200 Bewertungen abheben, bzw. bei *deine Apotheke* bezahlen die teilnehmenden Apotheken Gebühren je nachdem wie viele Kunde übermittelt werden. In 2012 wurde die *Apotheke vor Ort*-App entwickelt. Ihr Geschäftsmodell ist es alle Funktionalitäten der App das erste Jahr kostenlos zu bieten. Ab dem 2. Jahr sind dann 24,99 Euro monatlich als Beitrag zu zahlen. Der *Deutscher Apotheker Verlag* und *Wort und Bild Verlag* verfolgen indes andere Aktivitäten in der Gesundheitsbranche (Gesundheitsmagazine, Schullungen, Online-Portale usw.), die zu ihrer Popularität und zum Gewinn beitragen.

Nach weiteren Recherchen ist es aufgefallen, dass kaum oder sehr wenige Firmen den Botendienst bzw. Lieferservice der Vor-Ort-Apotheken übernehmen. Bis Ende 2019 war der Botendienst gesetzlich beschränkt. Nach [5] traten dann ab Ende Oktober Änderungen der Apothekenbetriebsordnung in Kraft. Diese neuen Vorgaben für den Botendienst stellen nur einen kleinen Teil der Neuerungen im Apothekenwesen dar. Eine der Änderungen besteht darin, dass ab sofort Botendienste nicht mehr nur auf Leistungen im Einzelfall beschränkt sind. Fordert ein Kunde ein Medikament per Botendienst an, so kann dies nunmehr auch ohne vorige Beratung durch den Apotheker in der Vor-Ort-Apotheke erfolgen. „Besonders ältere Menschen schätzen den Botendienst von Apotheken“ wird in der Presse mitgeteilt [6]. Das in 2018 gegründete Unternehmen *Apocarrier* ist als Botendienstleister für Apotheken in NRW tätig. Gegen eine Pauschale von 49,00 Euro monatlich sollen die *Apocarrier*-Kuriere Rezepte bei Patienten abholen und anschließend die Arzneimittel nach Hause liefern. Laut Firmengründer Martin Bester soll das Angebot preisgünstiger sein, als der eigene Botendienst aus der Apotheke. Derzeit läuft die Apotheken-Akquise im Raum Wuppertal, Düsseldorf und Köln an. Das Botendienst-Unternehmen *Pillentaxi*, das in 2010 gegründet wurde, machte einen ersten Gewinn in 2011. Der Gewinn hat sich dann in 2013 verdoppelt. Ihre Bilanzsumme (inklusive Umsatzerlöse) ist von 15.000,00 Euro in 2012 auf 25.000,00 Euro in 2013 gestiegen. *Pillentaxi* bietet eine App, die sich auf rezeptpflichtige Medikamente beschränkt. Das Unternehmen berichtete in 2018, dass mit 70 Apotheke in den Gebieten von Köln, Lüdenscheid und Coburg kooperiert wird. Die Apotheken müssen hier pro Lieferung 6,90 Euro zahlen und die Zustellung soll 3-4 Stunden nach der Bestellung erfolgen. Mit der App können die Kunden eine Anfrage des Dienstes in ihrer Region melden, wenn es keinen gibt. *Meine Apotheke* der Pharmatechnik GmbH & Co. KG betreibt sowohl einen Botendienst als auch den rezeptfreien Online-Verkauf. Laut aktueller Kundenbewertungen im Google Play Store scheinen aber derzeit sehr viele technische Probleme aufzutreten.

## Geschäftsmodell

Laut Marktanalyse ist seit 2020 ein neuer Markt Bereich der Botendienst möglich. In der Region Berlin sind z.B. keine Dienstleister des Botendienstes der Vor-Ort-Apotheke bekannt, außer die von den Apotheken selbst. Die zahlreiche Apotheken der Stadt zeigen also ein gutes Marktpotential durch die jungen Menschen, die heutzutage Smart-Lösungen für Alltagsthemen wünschen, und die älteren Menschen, die direkt vor Ort eine Vereinbarung mit ihrer Stamm-Apotheke abschließen können, damit ihre Medikament regelmäßig vom Botendienst zugestellt werden.

Unsere Dienstleistung muss also günstiger, als die von der Stamm-Apotheke bzw. der Vor-Ort-Apotheke sein, um die Kunden mit unseren Services zu überzeugen. Unsere Marktstrategie würde sich auf eine Art „pay as you use“ konzentrieren. Je mehr Kunden über unsere Plattform vermittelt werden, umso mehr müssen die Apotheken zahlen. Dazu können sie auch unseren Botendienst buchen, um ihre Medikamente schnell und günstig zu liefern. So sparen sie sich die Kosten für eine eigene Website und die Kunden können direkt per Chat beraten werden. Die gesamten Funktionalitäten sind für die Kunden im ersten Jahr kostenlos, aber sobald die Kontoerstellung-

Funktion in der App eingefügt wird, müssen alle Kunden nach einem Jahr monatliche Gebühren zahlen. Die Kunden können auf spätere Versionen der App nicht nur ein Konto erstellen, sondern auch einen Apothekennotdienst an den Feiertagen oder in der Nacht finden.

### **Aktueller Zustand**

- ☐ keine Datenbankpflege-Kosten
- ☐ live optimale Routenberechnung zu Apotheken
- ☐ rezeptfreie Medikamente
- ☐ Apotheken in der Nähe
- ☐ Push-Benachrichtigung mit Einnahme-Plan

### **Zukünftigen Zustand**

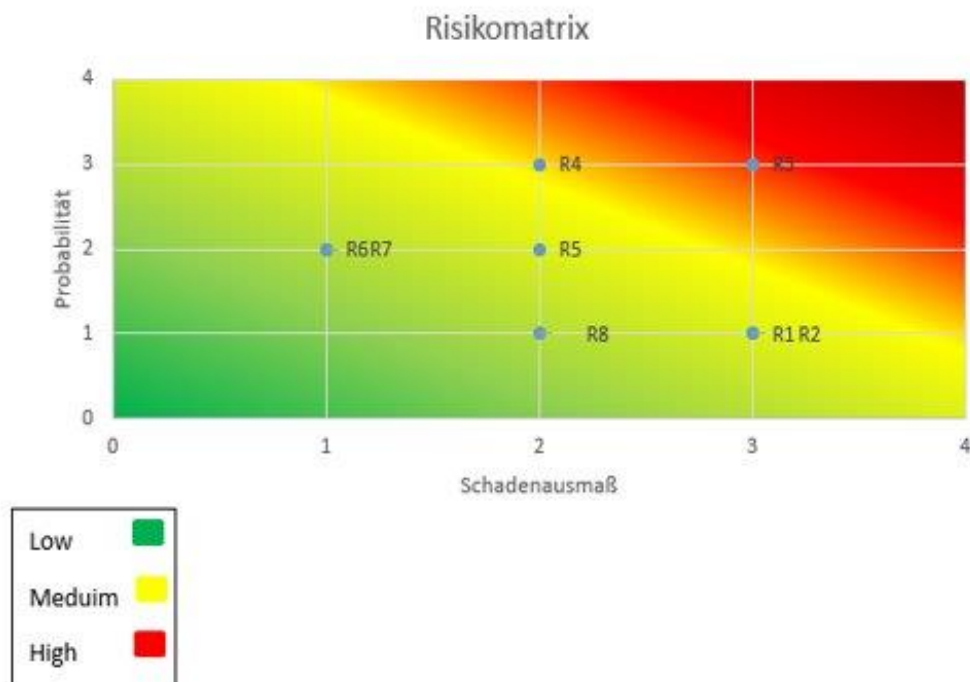
- ☐ offline Medikamente kaufen, Suche erfolgt mit Hilfe unserer eigenen Datenbank
- ☐ Backend-Server, um Kundendaten zu pflegen und Kontoerstellung der Kunden und Sicherheit per Authentifizierung
- ☐ Erreichbarkeit der Kundendaten aller Geräte
- ☐ Beststellungsstand verfolgen und Lieferung nach Hause, Bestellung von mehreren Produkten innerhalb der App
- ☐ verschiedene Sprachen anbieten (Deutsch und Englisch)
- ☐ Medikamente merken für späteren Kauf
- ☐ Feedback ermöglicht regelmäßige Wartung
- ☐ Support per Mail für die Kunden

### **Was uns besonders macht**

- ☐ Apothekennotdienst (nachts und an Feiertagen)
- ☐ Offline-Apotheken bieten Beratung, z.b welche Produkte zu einer Situation am besten passen. Diese Beratung unterscheidet die Vor-Ort-Apotheke zu Online-Apotheke. Die Beratung ist jetzt per Chat möglich.
- ☐ Push-Nachricht, wenn die Medikamente fast verbraucht sind (erst nach Aktivierung des Einnahme-Plans möglich)
- ☐ Einstellung des automatischen Nachkaufs, wenn die Medikamente fast verbraucht sind (erst nach Aktivierung des Einnahme-Plans möglich)

## Risiken

R1	Für eine fehlerhafte Verschreibung ist jetzt der Arzt haftbar, nicht der Apotheker. Verkauf von abgelaufener oder schlechter Qualität der Medikamente sind wir haftbar
R2	Für falsche Info über die Dosierung oder über das Produkt ist die Medikamentenhersteller verantwortlich
R3	Die Sicherheit/Vertraulichkeit der Kundendaten ist gefährdet, da sie auf dem Device gespeichert werden. Im Fall ein Handyverlust sind die Kundendaten exponiert
R4	Verspätete Zustellungen oder falsche Zustellungen verursachen unzufriedene Kunden, die dann schlechte Bewertungen hinterlassen
R5	Die vor-Ort Apotheken verklagen uns, da wir mit der Konkurrenz arbeiten
R6	Ohne Internet Verbindung sind viele Funktionalitäten beschränkt
R7	Online Rezepte werden gesetzlich nicht erlaubt
R8	Verbot von rezeptfrei Medikamente



## Risikominimierungsplan

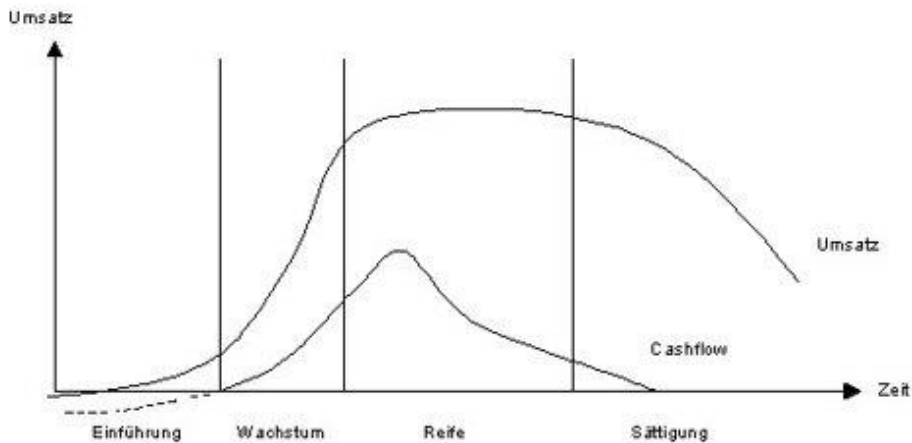
- Mit Hilfe der Datenschutzerklärung wird der Umgang der Daten geklärt und die Entwickler sind somit geschützt.
- Entschlüsselung der Kundendaten auf dem Server und Authentifikation beim Einloggen, die bei der späteren Version kommt, löst das Sicherheitsproblem
- Wir würden mit zertifizierte und vertrauenswürdig Pharmahersteller arbeiten und Verträge mit denen abschließen, die solche Fälle abdecken (von abgelaufener oder schlechter Qualität der Medikamente, Fehler auf dem Beipackzettel)
- Das Verkaufen von rezeptfrei Medikamente auf einer getrennten Plattform mit gleichem Namen
- Internet-Verbindung ist in der Nutzerbedingung als eine der Voraussetzungen, um die App zu nutzen
- Bestellung würde dann telefonisch erfolgen und die Rezepte werden bei der Zustellung abgeholt

## Marktstrategie

- Partnerschaftsapotheken sind die Erste in der Region gezeigt
  - Sie gewinnen neue Kunde durch die App und sind mit dem Kunden verbunden per Chat. Im Gegenzug schlagen wir ein 30 Euro Abonnement Paket oder 1 Euro pro Bestellung über der Plattform. Der Botendienst kostet dann 6 Euro pro Lieferung.
- Kunden bekommen immer mehr günstiger Produkte je mehr sie einkaufen, durch eine „Punkte Sammlung“. Diese wird vertraglich mit den Apotheken vereinbart
- Die dynamische Preiseänderung auf unserer online rezeptfreien Apotheke

## Qualitätsmanagement (Produktlebenszyklus)

Hier wird gelistet, wie wir uns den Durchgang in jeder Phase vorstellen. In der Einführungsphase ist das Produkt noch nicht auf dem Markt. Erst nach der Entwicklung der kommenden Features (unter *Geschäftsmodell- zukünftigen Stand*) kann man die Wachstumsphase eintreten. Die Sättigungsphase wird hier nicht betrachtet, da wir uns die Einführung eines neuen Produkts vorstellen, damit der Umsatz konstant bleibt.



- **Einführungsphase**

- Apotheken-Akquise
- Vermarktung der App durch Gesundheitszeitungen
- Implementierung die fehlenden Funktionalitäten
- Besorgung der notwendigen Ressourcen

- **Wachstum**

- Release der ersten offiziellen Version
- Wartung
- Kundenservice über Google Play Store und per Mail pflegen
- die ersten Gewinne und der Cashflow steigen
- Gewinne werden in die Versandapotheke reinvestiert

- **Reifephase**

- höchster Gewinn erwirtschaftet
- neue Konkurrenten mit günstigeren Preisen kommen auf den Markt
- Kundeninteresse nimmt ab
- Preissenkung
- neue Produkt auf dem Markt bringen oder Firma verkaufen

## Kapital

Technische Ressourcen	Kosten
Firebase Serverlos Service von Google mieten	Abweichend 12 000 € / Jahr x 5
Büro in Berlin mieten (40 m²)	1500 €/monatlich = >18 000 € /Jahr x 5
Büroausstattung	3600 €
Lieferwagen x 3	10 000 € x 3
Total	183 600 €

Personalressourcen	Kosten
Entwickler x 4	(58 000 € / Jahr x 5) x 4
Projektmanager	60 000 € / Jahr x 5
Fahrer x 2	(24 000 € / Jahr x 5) x 2
Vertriebspersonal x 2	(36 000 € / Jahr x 5) x 2
Total	2 060 000 €

<b>Kapital</b>	<b>2.243.600,00 €</b>
----------------	-----------------------

## Quellen

[1]	E-pharmacies: "Waging a Battle for Survival", Usha Sharma, June 2019 ( <a href="https://www.expresspharma.in/cover-story/e-pharmacies-waging-a-battle-for-survival/">https://www.expresspharma.in/cover-story/e-pharmacies-waging-a-battle-for-survival/</a> )
[2]	WELT, Marktwächter Digitale. Dynamische Preisdifferenzierung im deutschen Online-Handel. 2018.
[3]	Artikel: „ACXIT Capital Partners berät medpex beim Verkauf der Versandaktivitäten an die Zur Rose Group“, Frankfurt 2018 ( <a href="https://www.acxit.com/de/medpex/">https://www.acxit.com/de/medpex/</a> )
[4]	Artikel: „Die Apotheke Docmorris auf einen Blick“, 2018
[5]	<a href="https://www.ptaheute.de/news/artikel/aenderung-der-apothekenbetriebsordnung/">https://www.ptaheute.de/news/artikel/aenderung-der-apothekenbetriebsordnung/</a>
[6]	<a href="https://www.pharmazeutische-zeitung.de/ausgabe-472010/botschafter-der-apotheke/">https://www.pharmazeutische-zeitung.de/ausgabe-472010/botschafter-der-apotheke/</a>
[7]	Artikel: „Apocarrier plant bundesweiten Apotheken-Kurierdienst“, apotheke adhoc, Klein, 2019
[8]	<a href="https://www.northdata.de/Pillentaxi+Verwaltungs+GmbH,+K%C3%B6ln/HRB+69249">https://www.northdata.de/Pillentaxi+Verwaltungs+GmbH,+K%C3%B6ln/HRB+69249</a>
[9]	<a href="https://www.controllingportal.de/Fachinfo/Grundlagen/Der-Produktlebenszyklus.html">https://www.controllingportal.de/Fachinfo/Grundlagen/Der-Produktlebenszyklus.html</a>