

Florian Giermann
Das Edikt von Cupertino

Florian Giermann

Das Edikt von Cupertino

apotheke.digitalisierung.blog

Florian Giermann, Weisenheim am Sand



Deutscher
Apotheker Verlag

Zuschriften an

lektorat@dav-medien.de

Kontakt zum Autor

Florian Giermann

f.giermann@gmx.de

Hinweis: Um die Lesbarkeit des Buches zu verbessern, verzichten wir auf die gleichzeitige Nennung männlicher und weiblicher Sprachformen. Alle Formen schließen Männer und Frauen ein.

Alle Angaben in diesem Werk wurden sorgfältig geprüft. Dennoch können der Autor und der Verlag keine Gewähr für deren Richtigkeit übernehmen.

Ein Markenzeichen kann markenrechtlich geschützt sein, auch wenn ein Hinweis auf etwa bestehende Schutzrechte fehlt.

Bibliographische Informationen der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet unter <https://portal.dnb.de> abrufbar.

Jede Verwertung des Werkes außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Übersetzungen, Nachdrucke, Mikroverfilmungen oder vergleichbare Verfahren sowie für die Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen.

1. Auflage 2018

ISBN 978-3-7692-7210-9 (Print)

ISBN 978-3-7692-7323-6 (E-Book, PDF)

© 2018 Deutscher Apotheker Verlag

Birkenwaldstraße 44, 70191 Stuttgart

www.deutscher-apotheker-verlag.de

Printed in Germany

Satz: primustype Hurler GmbH, Notzingen

Druck und Bindung: cpi books GmbH, Leck

Umschlagabbildung: Sergey Nivens/stock.adobe.com

Umschlaggestaltung: deblik, Berlin

Geleitwort

Das Edikt von Cupertino.

Kein Satz könnte die Spannung zwischen vertikalem und horizontalem Fortschritt in der Apothekenwelt trefflicher beschreiben. Vertikaler Fortschritt bedeutet, dass man von der Schreibmaschine ausgeht und den Computer erfindet (oder heute eine App mit Diktierfunktion). Ein Sprung von Null auf eins. Horizontaler Fortschritt ist die Optimierung der Schreibmaschine. Wie kann ich meine Schreibmaschine (bei manchem Apotheker wahlweise das Fax) verbessern?

Das Dilemma zwischen Tradition und Moderne, das eigentlich völlig redundant ist und kein Widerspruch in sich sein muss. Der Apotheker und sein Fax. So wird er oft und nicht ganz zu Unrecht von außen gesehen. Träge, erfolgsverwöhnt und perfektionistisch. Kombiniert mit den Unterlassungssünden von Industrie und Politik ist es kein Wunder, dass disruptive Technologien und neue Geschäftsmodelle die Apothekenbranche bedrohen.

Ganz ehrlich: Das kümmert die FANGs (Abkürzung für Facebook, Amazon, Netflix, Google) dieser Welt überhaupt nicht und den Kunden auch immer weniger. In unserer von Dopamin gesteuerten Gesellschaft ist mit einem Klick viel mehr möglich, als wir uns zu träumen erhofften. Man kann es dem Kunden auch kaum verübeln, dass er einen perfekten Customer Journey haben möchte, wenn er ihn eh und kostenlos als Dreingabe bekommen kann. Ohne Wartezeit.

Apothekende und Digitalisierung: Für viele Patienten gibt es kaum zwei Themen, die weiter auseinanderliegen könnten. Selbst bei all der Werbung für Online-Apotheken in den gängigen Medien denken die Verbraucher trotzdem zuerst mal an die Apotheke vor Ort. Noch! So ziemlich jeder hat mal eine Apotheke von innen gesehen und kennt und schätzt vielleicht auch das freundliche Apothekenteam vor Ort.

So ähnlich wie beim Buchhandel. Bis Amazon immer besser wurde und mittlerweile mit seinem Business-Modell der Deutschen Gemütlichkeit maximal entgegenkommt und das Käuferlebnis so einfach wie nur möglich gestaltet. Schnelligkeit, Convenience und treffsichere Empfehlungen machen es vielen Händlern schwer, mit dieser Schlagzahl mitzuhalten. Amazon hat Stand heute allerdings nur knapp 14 Prozent Anteil am Buchhandel, ohne in diesem Bereich signifikant zu wachsen. Wie kann das sein? Offensichtlich gibt es eine mindestens genauso wertvolle Ware wie die Convenience: Empathie. Es ist immerhin ein Mensch, der das Buch konsumiert, kein Bot oder Avatar.

Als vor wenigen Jahren namhafte Buchhändler mit einer fast banalen Idee, dem e-Reader Tolino, über ihren Schatten gesprungen sind und mit den Wettbewerbern vor Ort gemeinsame Sache machten, war nicht abzusehen, dass aus einem Tool, das technisch gesehen alles andere als sexy ist, so ein Erfolg wird.

Jenseits von einer präzisen Empfehlung, einer tollen Produktbeschreibung, der neuesten App und einer bequemen Lieferung haben wir es mit Menschen zu tun. Rein emotionale Wesen. Oder warum halten Sie dieses Buch in der Hand? Starke Gefühle entstehen dann, wenn alle Sinneskanäle gleichzeitig angesprochen werden und spannend inszeniert sind. So wie dieses Buch. Ein Buch kann man sehen. Man kann es anfassen. Man kann es riechen. Man liebt die sanfte „Geräuschkulisse“ im Bücherladen und den Kontakt von Mensch zu Mensch. Buchhandlungen und Apotheken werden in Zukunft besonders erfolgreich sein, wenn sie es verstehen, den Kunden das Käuferlebnis bequem und gleich-

zeitig spannend (vielleicht sogar so spannend wie einen Krimi) zu gestalten. So wie dieses Buch von Florian Giermann. Ganz gleich, ob gebunden oder im Tablet.

Allein, was in den letzten beiden Jahren an digitalem Fortschritt in der Apotheke hinzugekommen ist, ist selbst für Technik-Freaks von außen mehr als spannend. Nüchtern betrachtet, haben die Apotheken alle technischen Möglichkeiten, den scheinbar übermächtigen FANGs einen Schritt voraus zu sein. Schneller als Prime, auf Augenhöhe mit dem Patienten und eine Fülle von technischen Möglichkeiten, dass es selbst Marty McFly schwindelig wird. Was Außenstehende kaum wissen: Die ganz normale Apotheke ist weit mehr durchdigitalisiert und spannender als man sich vorstellen kann. Software, Kommissionierautomaten, Rabattverträge, MSV3, Cashguard, Rezeptscan, Interaktionscheck, datensichere Bestellapp, Abrechnung, Fulfillment, ... 1000 Punkte. Mein Vorwort wäre wohl länger als dieses Buch.

Leider wird dieser Fortschritt nicht immer von allen Apothekern nach außen kommuniziert und die Chancen bleiben am Wegesrand ungenutzt liegen. Wie man diese Chancen wirklich nutzt, erklärt Florian Giermann in diesem Buch. Sollte es uns Apothekern ähnlich wie den Buchhändlern auch gelingen, unsere Scheuklappen abzulegen und die Technik mit weniger Vorbehalten im Sinne unserer Kunden anzunehmen, uns horizontal, so wie von Florian Giermann gefordert, zu vernetzen, sehe ich für die Apotheken vor Ort eine riesige Chance. Eine Chance, die die Risiken weit in den Schatten stellen kann.

Als absoluter Kenner beider Branchen gelingt es Florian Giermann vorzüglich, die Schnittmenge von Apotheke und Digitalisierung mehr als spannend und real auf den Punkt zu bringen. Man kann sich beim Lesen wunderbar in seine Zukunftsvisionen hineinversetzen. Sie kommen eher als man denkt. Florian Giermann gestaltet die digitale Transformation auf vielen Ebenen selbst aktiv mit. Eine Vielzahl von bereits erfolgreich realisierten Projekten, die für die Patienten und Apotheken heute unabkömmlich sind, hat er entscheidend mitgeprägt. Weitere innovative Projekte sind in Arbeit. Seine Leser und Zuhörer lässt er in diesem Buch und in seinen unzähligen Vorträgen barrierefrei teilhaben. Sharing Economy at its best.

Ich empfehle Ihnen nachdrücklich dieses Buch, das weit mehr als ein Update ist und gefühlt in Echtzeit überkommt. Machen Sie sich ein Bild von Ihrer eigenen Apotheke der Zukunft und lassen Sie sich von Florian Giermann inspirieren!

Walldürn, im Herbst 2018

Jan Reuter
Inhaber der Central-Apotheke in Walldürn,
Keynote-Speaker und Autor