

## KONFLIKTLÖSUNG

## BEI DER INTERIMSGESCHÄFTSFÜHRUNG

### BRANCHE

Apotheken-Software

### PROJEKT

Interimsgeschäftsführung des Bereiches Entwicklung bei einer Firma für Apotheken-Warenwirtschaft.

### KONFLIKT

Als gewachsenes und mittlerweile tradiertes Unternehmen hatte die Innovationskraft in den letzten Jahren gelitten. Naturgemäß sind Veränderungen in einem rechtlich hochsensiblen Softwareumfeld mit vielen Kunden nicht mit einem Fingerschnippen umzusetzen. Aber unter den Beharrungskräften der Abteilungen hatten es neue Ideen schwer, und sie wurden zu oft in den Mühlen der Entscheidungsgremien zermahlen.

Gleichzeitig wird sich der Gesundheitsmarkt politisch weiterhin rasant verändern und damit auch die Geschäftsmodelle der Apothekenkunden beeinflussen. Mit dem Online-Geschäft eröffnen sich der stationären Apotheke heutzutage zusätzliche Chancen, aber auch ungewohnte Konkurrenz.

Als Hersteller des Mittelpunkts des Apothekengeschäfts, der Warenwirtschaft, sind die Anforderungen, den Apotheken auch über die Software hinaus Zukunftssicherheit und Unterstützung zu liefern.

### ZIEL

Als Interim-Geschäftsführer der Entwicklung die Zukunftsfähigkeit des Produktes in einem fließenden Markt und unter zunehmend individualisierten Ansprüchen sich wandelnder Kunden zu sichern.

#### 1. Produkt vorantreiben:

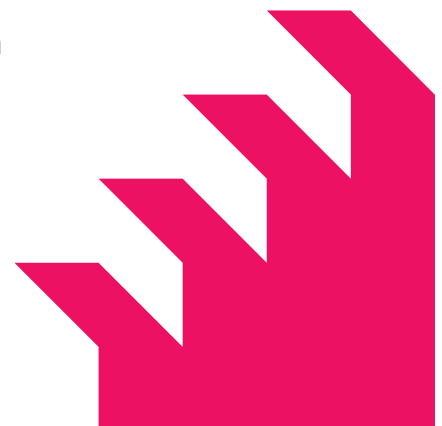
Die Realeaseplanung optimieren, Innovationen vorantreiben und die alte Welt fit für die Onlinewelt machen.

#### 2. Service ausbauen:

Kundennähe, Reaktionszeit und Zuverlässigkeit optimieren und zum Beispiel das Callcenter wirtschaftlich effizienter strukturieren.

#### 3. Kunden abholen:

Gründung der Individualentwicklung mit neuen Dienstleistungen, da immer mehr Apotheken auf neuen Geschäftsfeldern operieren.



## AKTION

Begeisterung ist der Zündfunke für neue Ideen und außergewöhnliche Leistungen. Nach einigen Jahren des sicherheitsorientierten Arbeitens musste den Mitarbeitern wieder klar werden, wie viel Potential in ihrem Produkt und in ihnen selbst steckt.

Das interdisziplinäre Miteinander wurde mit regelmäßigen Brainstormings und Produktivmeetings gefordert. Eigenverantwortung und Initiative wurden unterstützt, Krisen und Differenzen unter konfliktentschärfender Moderation konstruktiv gelöst. Der Umzug in ein modernes Bürogebäude war greifbares äußeres Anzeichen eines innerlichen Aufbruchs.

## ERFOLG

In nur einem Jahr wurde eine komplett neue Version der Apotheken-Software für eine neue Windows-Version entwickelt und der Grundstein für darauf folgende Plattformen gelegt. Gleichzeitig begannen die ersten Projekte mit Onlinemodulen. Für eine Software, die in Drei-Jahres-Zyklen denkt, eine atemberaubende Vorstellung.

Aber nicht nur unter der Haube gab es Innovationen: ein Oberflächendesign, das nicht nur funktionell überzeugt, sondern auch in der Lage ist, Begeisterung auszulösen. Mit nur 2 Klicks werden alle zentralen Prozesse umgesetzt, was für die Apotheken am POS zu einer enormen Effizienzsteigerung führt. Die Bedienung wurde in ein modernes Äußeres verpackt, was den Benutzer nicht abschreckt, sondern angenehm Willkommen heißt.

Der Vertrieb präsentierte die neue Version auf der wichtigsten Messe für Apotheker, der Expopharm. Dieses Produkt wurde zu der erfolgreichsten Produkteinführung in der Geschichte des Unternehmens.

