

## Healthcare Logistik

# Arvato bietet individuelle Logistiklösungen für Pharma- und Medizintechnikunternehmen in ganz Europa – für alle Produktkategorien und Temperaturbereiche

Der europäische Gesundheitsmarkt und seine Vertriebswege wandeln sich stetig und stellen Pharma- und Medizintechnikunternehmen vor immer neue Herausforderungen. Arvato unterstützt Sie auf diesem Weg: Mit individuellen und vollintegrierten Distributions- und Logistiklösungen werden optimale Konzepte für Ihre Produkte, Ihre Kunden und nicht zuletzt für Ihre Patienten gefunden und realisiert. Bei Bedarf binden wir bereits bestehende Strukturen mit in unser Lösungskonzept ein.

### ↓ 01 Individuelle Logistiklösungen aus einer Hand

Wo viele Healthcare-Unternehmen bisher auf nationale und unabhängig voneinander agierende Lagerstrukturen in Europa setzten, geht der Trend seit einigen Jahren zu harmonisierten Europa-Konzepten. Dadurch werden einheitliche Strukturen geschaffen, Bestände reduziert, Prozesse optimiert und Kosten gesenkt. Mit seinem speziell auf die Bedürfnisse von Pharma- und Medizintechnikkunden zugeschnittenen Standortnetz in Europa, bietet Arvato maßgeschneiderte [Zentral- und Multi-Warehouse-Lösungen](#):



Ein breites Portfolio an intelligenten Lösungen für das [Transportmanagement](#) ermöglicht für die verschiedensten Logistik-Konzepte stets kurze Lieferzeiten – in die ganze Welt, für alle Produktkategorien und Temperaturbereiche. Eine individuelle Nutzung verschiedener Distributionszentren reduziert für Hersteller zusätzlich Transportkosten.



Besonders Hersteller hochwertiger Biopharmazeutika profitieren von niedrigen und flexiblen Lagerbeständen dank [integrierter Postponement-Lösungen](#). Mit der [Herstellerlaubnis](#) für das Umpacken und Labeln von Medikamenten bietet Arvato beste Voraussetzungen für regionale und zentrale Distribution.



[Named Patient Supply-Services](#) ermöglichen zudem die Belieferung ausgewählter Patienten vor der Produktzulassung. Lösungen für [Risk-Management-Programme](#) ergänzen das Portfolio.



Zusätzlich bieten wir auch „[Forward Stocking Locations](#)“ an, um zum Beispiel für Medizintechnikhersteller einzelne Märkte oder Kunden in kürzester Zeit zu beliefern, teilweise innerhalb weniger Stunden nach Auftragseingang.



Bei Bedarf unterstützen wir Hersteller lebensrettender Medikamente mit unserer [24-Stunden Notfallbelieferung](#), 7 Tage die Woche, an 365 Tagen im Jahr. Ebenso setzen immer mehr Hersteller von Generika oder in-vitro Diagnostika auf das Prozess-Know-how, die hohe Qualität, die IT-Kompetenz sowie die integrierte Dienstleistungspalette von Arvato – ganz egal ob mit nationalen oder länderübergreifenden Logistikmodellen.



## Healthcare Logistik auf einen Blick:

- Starkes internationales Standortnetzwerk
- 138.000 m<sup>2</sup> dedizierte Lagerfläche
- 250 Mio. ausgelieferte Produkte
- Frachtführerunabhängiges Transportmanagement
- Ganzheitliche Order-to-Cash Abwicklung
- Europaweit einheitliche IT-Landschaft auf SAP-Basis
- Multilingualer Kundenservice (Abdeckung aller wichtigen Landersprachen)
- Temperaturgeführte Lagerung (+15 °C bis +25 °C, +2 °C bis +8 °C, -70 °C und -20 °C)
- Zertifizierungen: GDP, GMP, ISO, bekannter Versender
- Reports: Sarbanes-Oxley Act (SOX)-Report (SSAE 16 SOC 1 Type 2/ ISAE 3402 Type 2)
- GMP-konforme Herstellprozesse (Etikettierung, Packen, Umpacken, Kitting usw.)
- Postponement
- Dedizierte Kundenmanager: Qualifizierte Ansprechpartner für Prozesskoordination und als Schnittstelle zu den Arvato-Experten

## ↓ 02 „One Europe“: Einheitliche Prozesse mit einem zentralen Ansprechpartner

**Multilinguale Teams** übernehmen die gesamte Kundenkommunikation von der Auftragsannahme über Retouren bis zur Rechnungsstellung und Mahnwesen. Auch kennen sich die speziell geschulten Mitarbeiter mit europäischen Regelwerken wie auch nationalen Regularien und Zollvorgaben bestens aus. Eine **zentral gesteuerte Qualitätssicherung** und ein **europaweit einheitliches IT-System** auf SAP-Basis für alle Lagerstandorte minimieren die Komplexität der Prozesse und bieten Herstellern ein umfangreiches und einheitliches Berichtswesen, maximale Transparenz und **einen Ansprechpartner** für alle Fragen und Themenbereiche standortübergreifend in ganz Europa.

Arvato unterstützt seine Kunden bei der Entwicklung und Umsetzung neuer, endkundenorientierter Order-to-Cash-Modelle für ganz Europa und findet auch für Ihre Anforderungen das richtige Konzept – egal ob für etablierte Healthcare-Unternehmen oder Start-Ups, die mit uns skalieren.

Mit seinem Europanezwerk bietet Arvato die ideale Grundlage für ganzheitliche und kundenindividuelle Logistik-Lösungen aus einer Hand:





## ↓ 03 Weltweiter Transport – flexibel und temperaturgeführt

### Lückenlose Temperaturführung mit Cold Chain Management

Arvato bietet die optimale Struktur für die temperaturgeführte Lagerung und den Versand thermosensibler Produkte. Ganz nach Bedarf lagern wir Produkte innerhalb der Temperaturbereiche -70 °C, -20 °C, +15 bis +25 °C oder +2 bis + 8 °C und stellen die Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen und Herstelleranforderungen durch zahlreiche Kontrollmechanismen sicher.

Der **GDP-konforme Versand** erfolgt nach individuellen Anforderungen entweder aktiv gekühlt mit ausgewählten Transportdienstleistern oder passiv gekühlt in speziell entwickelten und validierten Transportverpackungen. Kundenbestellungen werden in ausgewiesenen Kommissionierbereichen unter Einhaltung strengster Qualitätsvorgaben gepackt und anschließend verschickt. Vom Wareneingang in einem unserer Distributionszentren bis zum Empfang der Sendung beim Endkunden können wir eine lückenlose Einhaltung definierter Temperaturbereiche garantieren. Beim Lösungsdesign ist Arvato nicht auf bestimmte Zulieferer von passiven Kühlsystemen oder Transportdienstleistern angewiesen. Diese Flexibilität stellt sicher, dass wir stets die bestmögliche Lösung für individuelle Kundenanforderungen finden.

**Lückenloses Track & Trace** während des gesamten Transports ermöglicht ein umfassendes Kontroll- und Berichtswesen. So kann auf Wunsch jederzeit nachverfolgt werden, wo sich die einzelnen Sendungen befinden oder ob sie den Empfänger im vorgegebenen Zeitraum erreicht haben bzw. erreichen werden – frachtführerunabhängig und grenzüberschreitend.

### Transport Control Tower dank eigenem Transportmanagement-System

Unser frachtführerunabhängiges **Transportmanagement-System** bietet Ihnen mit weit mehr als 100 angeschlossenen Carriern weltweit flexible Transportoptionen – egal ob auf der Straße oder Schiene, per Luft- oder Seefracht. Gleichzeitig profitieren Sie von der Buying Power eines großen Logistikkonzerns.

Mit unserem Transportmanagement-System finden wir jederzeit den richtigen und kostengünstigsten Frachtführer für die jeweilige Sendung. Egal ob Päckchen, aktiv gekühlter Transport, Kurier oder ganze Paletten – wir übernehmen die **Control Tower Funktion** für Sie. In unserem Transportinformations-System sehen Sie alle Warenbewegungen auf einen Blick. Sie erhalten monatlich nur eine konsolidierte Rechnung über alle Transporte. Transportkosten und administrativer Aufwand werden dadurch gering gehalten.

Das flexible Transportmanagement gibt Ihnen dank proaktivem Troubleshooting zudem die Flexibilität auf unvorhergesehene Situationen bestmöglich zu reagieren, um eine rechtzeitige Zustellung zu ermöglichen. Wir orchestrieren für unsere Kunden die heterogene europäische Transportlandschaft nach dem „best-in-class“ Prinzip.

## Ihre Vorteile



### Transparenz erhöhen:

Alle Frachtführer und ihre Angebote im Überblick

### Administrativen Aufwand reduzieren:

Konsolidierte Rechnung über alle Transporte

### Proaktives Troubleshooting:

Erprobte Szenarien und Alternativlösungen bei Problemen im Transportprozess





## ↓ 04 Alle Vertriebskanäle aus einem Distributionszentrum

Arvato bedient aus seinen Lagern verschiedene Vertriebskanäle, um medizinische Produkte zu versenden: Großhändler, Krankenhäuser, Apotheken, Ärzte, Labore sowie die Lieferung an den Patienten. Multi-Channel Strategien der Hersteller werden optimal unterstützt, der Versand aus einem Lager schafft einheitliche Strukturen, hohe Transparenz, optimiert die Prozesse und Bestände und senkt dadurch Kosten.

### Prewholesale – Dienstleistungen für den Hersteller

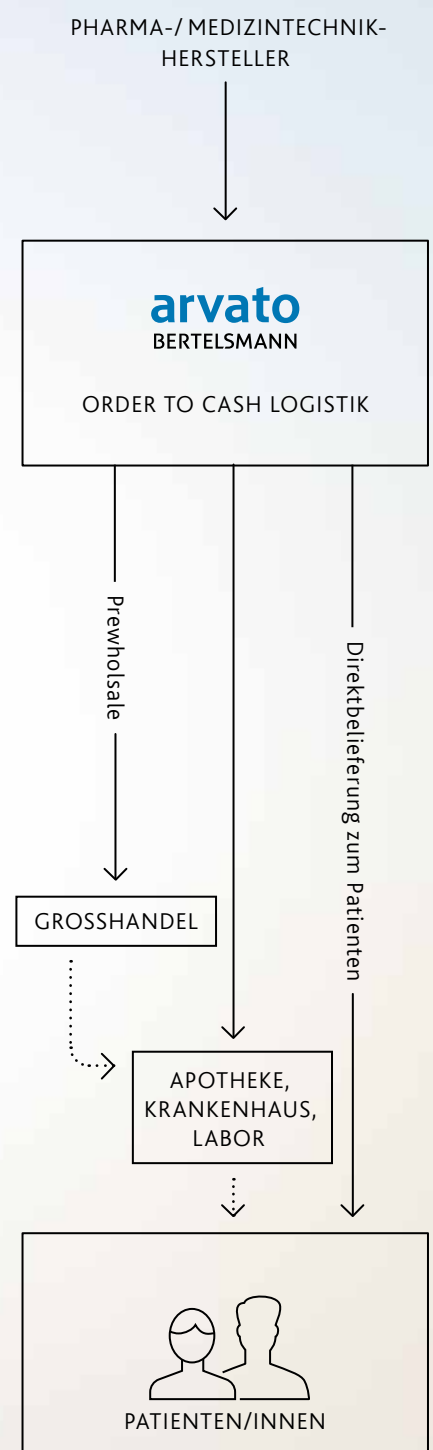
Arvato übernimmt für Pharma- und Medizintechnikerhersteller die Lagerung und den Transport ihrer Produkte zum Großhandel. Die Medikamente bleiben dabei zu jeder Zeit im Eigentum der Hersteller und werden erst mit der Übergabe an den Großhändler abgerechnet. Hersteller profitieren von unserem branchenspezifischen Wissen. Alle Aktivitäten erfüllen dabei die Good Distribution Practice (GDP). So stellen wir zu jeder Zeit die Kontrolle der Vertriebskette sicher und halten die Qualität und Unversehrtheit von Arzneimitteln aufrecht.

### Direct to Pharmacy/Hospital

Sichere Lieferketten sind wichtiger denn je, damit gefälschte Arzneimittel nicht an Patienten gelangen und damit z.B. Temperaturbedingungen für thermosensible Produkte eingehalten werden. Je unmittelbarer die Lieferung an Endkunden (z.B. an Apotheken oder Krankenhäuser) erfolgt, desto höher ist die Sicherheit. Gleichzeitig bringt jedoch dieser direkte Distributionsweg eine nicht unerhebliche Erhöhung der Prozesskomplexität mit sich, der viele Firmen nicht gewachsen sind. Mit unseren [Direct-to-Pharmacy](#) und [Direct-to-Hospital-Modellen](#) wickeln wir sämtliche Order-to-Cash-Prozesse ab – von der Bestellannahme über die Logistik inkl. Postponement-Prozesse bis hin zu Rechnungsstellung und Reporting. Apotheken und medizinische Einrichtungen, und damit auch die Patienten, profitieren von der erhöhten Sicherheit, Produkte mit zuverlässiger Qualität über einen festgelegten, vollständig qualifizierten und dokumentierten Vertriebskanal ohne Zwischenhändler zu beziehen. Durch entsprechende Reportings auf Basis unserer integrierten IT-Infrastruktur wird dabei die nötige Transparenz jederzeit sichergestellt.

### Direct to Patient - Arvato bringt Sie näher zum Patienten

Mit dem tiefgehenden und branchenübergreifenden IT-Know-how unserer Experten stehen wir Ihnen in allen Fragen rund um Webshop-Systeme, deren Aufbau und Pflege, zur Seite. Unsere europaweiten Logistik- und Distributionslösungen, auf die namhafte Kunden vertrauen, machen uns zum optimalen Partner für den nahtlosen Anschluss von Supply Chain-Prozessen, vom Bestellmanagement über Finanz- und Erstattungsmanagement bis zur Lieferung direkt bis zum Endkunden. Mit speziell geschultem und multilingualem Customer-Service garantieren wir Ihnen und Ihrem Kunden zusätzliche Mehrwerte.





## ↓ 05 Postponement, Distribution, Packen, Umpacken und Labeln

Die nötige Flexibilität bei reduzierten Beständen im europäischen Zentrallager bietet Arvato mit der offiziellen Genehmigung für das Packen, Umpacken und Etikettieren von Arzneimitteln (Richtlinie 2001/83/EC). Speziell geschulte Mitarbeiter übernehmen zahlreiche GMP-konforme **Produktions- und Verpackungsschritte**, wie den Austausch von Packungsbeilagen oder das Aufbringen von unterschiedlichen Labeln (z.B. Bollini) – von kleinen Mengen bis zur Massenfertigung. So können Produkte zunächst im länderneutralen Zustand gelagert und erst kurz vor dem Versand länderspezifisch angepasst werden. Pharmaunternehmen profitieren von der Synchronisation der **Postponement-Lösungen** mit bestehenden Prozessen in den Bereichen Logistik, Vertrieb, Produktion oder Transport.

Natürlich unterstützen wir ebenso Medizintechnikhersteller ihre Bestandsflexibilität zu erhöhen, Kosten zu senken und schneller auf Markt- und Kundenanforderungen reagieren zu können, zum Beispiel mit intelligenten Kitting oder Print-on-Demand Lösungen für produktbegleitende Informationen wie Bedienungsanleitungen.

## ↓ 06 Maßgeschneiderte Lösungen für Ihre Serialisierungsanforderungen: Umsetzung der Falsified Medicines Directive

Damit Arzneimittelfälschungen nicht in die Apotheken gelangen, wird die **Serialisierung** in der EU zum Jahr 2019 zur Pflicht. Nur mit einer intelligenten und **leistungsstarken IT** ist es möglich Millionen Seriennummern zu erzeugen und auf Medikamentenpackungen aufzubringen. Mit der Arvato-eigenen **Corporate Serilization Database (CSDB)**, in der Seriennummern verwaltet und bei Bedarf an Lohnhersteller oder Verpackungsdienstleister übertragen werden, hat Arvato ein Model entwickelt Arzneimittelfälschungen bestmöglich zu vermeiden. Die Datenbank ist eine optimale IT-Lösung für Ihr Serialisierungsmanagement. Über ein Site Modul werden Codes auf die Faltschachteln aufgebracht, verbrauchte Seriennummern werden an die nationalen Verifikationssysteme (z.B. in Deutschland „Securpharm“) übermittelt. Die Abgabefähigkeit des Medikaments kann somit in der Apotheke verifiziert werden. Auch viele andere nationale Verifikationssysteme in Europa setzen bereits auf die IT-Kompetenz von Arvato.

## Ihre Vorteile



### **Datenschutz:**

Verschlüsselter Datenaustausch und VPN-Technologie lassen keinen Raum für Manipulationen

### **Flexibilität:**

Änderungen sind ohne großen Programmieraufwand in kürzester Zeit umsetzbar

### **Postponement:**

Codes können beim Umpacken von Chargen problemlos per Scan deaktiviert und neue Codes aufgebracht werden

“ Wir beherrschen die Komplexität in den europäischen Healthcare-Märkten und bieten kundenindividuelle, integrierte Logistiklösungen – zentral, regional und lokal.

Andreas Olpeter  
Vice President Sales & Business Development

#### ↓ 07 Optimierte Healthcare Professional- und Patienten-kommunikation

Unsere Order-to-Cash-Logistiklösungen werden ideal durch Kommunikationslösungen mit Healthcare Professionals und Patienten ergänzt. Dabei nutzen wir alle etablierten als auch innovative Kommunikationskanäle (Telefon, Co-Browsing, Chat, Video) gerne auch cross-medial, um Ihre bestehenden Außendienststrukturen zu unterstützen oder im Direktvertrieb sogar ganz zu ersetzen. Der Kontakt zwischen Arzt und Außendienst wird so kostengünstig intensiviert und gefestigt. Der Arzt, Facharzt oder Apotheker steht dabei im Mittelpunkt und wird individuell gemäß seiner Kommunikationskanal- und Themenpräferenzen betreut. Ergänzend dazu übernimmt Arvato den Versand von Patientenbroschüren, Produkt- und Fachinformationen und bietet digitale Serviceangebote. Wollen Sie direkt mit den Patienten kommunizieren, bieten wir Ihnen individuelle Lösungen vom cross-medialen Service Center bis hin zu ausgeklügelten Adhärenz-Programmen.

## Delivering good patient care

Als Healthcare-Spezialist vernetzen wir alle Stakeholder im Gesundheitswesen

Wir glauben, dass Gesundheitssysteme, Vertriebskanäle und Distributionswege sich immer wieder wandeln, damit existierende sowie hochinnovative Arzneimittel und Medizinprodukte zu angemessenen Kosten den bestmöglichen Nutzen für Patienten entfalten können. Wir unterstützen Sie auf diesem Weg!

Arvato verbindet Healthcare Expertise und Skaleneffekte mit tiefer Prozess- und IT-Kennntnis und entwickelt darauf basierend maßgeschneiderte Outsourcing-Lösungen.

Unsere Kunden profitieren von integrierten Order-to-Cash-Lösungen, die sie enger mit dem Point of Care vernetzen und letztendlich den Patienten unterstützen.

Unsere Qualitätssysteme:

ISO (9001,13485)

GDP (Good Distribution Practice)

GMP (Good Manufacturing Practices)

Bekannter Versender  
(Luftfrachtsicherheit)

SOX-Report (SSAE 16 SOC 1 TYP 2/  
ISAE 3402 Type 2)

Mehr Info:

Andreas Olpeter  
Vice President Sales & Business Development  
Tel.: +49 (0) 5241 80-83099  
E-Mail: andreas.olpeter@bertelsmann.de  
[www.healthcare.arvato.com](http://www.healthcare.arvato.com)

Arvato SCM Solutions | Healthcare  
Gottlieb-Daimler-Str. 1  
33428 Harsewinkel  
Deutschland

**arvato**  
BERTELSMANN