

NaturewellApotheke setzt ein Signal

Mit dem ersten Medikamenten-Terminal der Schweiz setzt die neue NaturewellApotheke im Zürcher HB ein prominentes Signal. Blickfang in dem von der Planungsfirma adroplan umgesetzten Konzept einer Natur-Apotheke ist die Pflanzenwand im Verkaufsraum.

Eine Top-Lage ist die im Juni 2014 eingeweihte neue Passage Gessnerallee im Zürcher Hauptbahnhof, den täglich über 412.000 Reisende durchkreuzen. Vor zwei Jahren schon habe Topwell ein Projekt für eine grössere Natur-Apotheke im neuen Ladengeschoss bei der SBB unterbreiten können, so Topwell-CEO Daniel Mächler am VIP-Event im Zürcher HB vom 17. Juli.

Trotz kleiner Ladenfläche sowie auch einiger Rahmenbedingungen der SBB habe sich Topwell zusammen mit dem Verwaltungsrat entschieden, das Projekt anzupacken. Die Realisierung des Vorhabens sei durch bewährte Partner – adroplan, ProPharma Systems und Voigt – möglich geworden.

105 Quadratmeter – optimal genutzt

Erster und grösster Knackpunkt sei die nur 105 Quadratmeter grosse Ladenfläche gewesen. Mächler: «Es gab nicht genügend Platz, irgendwo einen Schubladenstock zu platzieren. Wir hatten kein Lager, auch kein Überlager. Es gab nur einen kleinen Raum für Auffüllarbeiten und zum Verräumen von Deko-Materialien. Schnell wurde uns klar: Ein Medikamentenroboter musste her.» Dies aus mehreren Gründen.

Zum einen sollten im Laden die Naturprodukte zwar vorne prominent platziert sein, Kundinnen und Kunden müssten jedoch auch Präparate der klassischen Schulmedizin beziehen können.

Zum anderen dränge sich ein Rowa nicht nur wegen des Platzmangels, sondern auch wegen der prognostizierten Frequenzen auf: «Wir rechnen bei unseren Pick-up-Stellen mittelfristig mit über 1000 Transaktionen respektive Kunden pro Tag. Da geht die Post ab!»

Hohe Leistung dank Rackjobbing

Wie der Topwell-CEO erläutert, wäre dieser Umsatz nicht mit der klassischen Arbeitsaufteilung der Pharma-Assistenten zu bewältigen gewesen. «Wir haben uns darum entschlossen, das Rackjobbing einzuführen –

einem Topwell geschützten System, mit dem in der verarbeitenden Industrie schon viele Erfolgsgeschichten geschrieben wurden.»

Auf die NaturewellApotheke übertragen bedeutet Rackjobbing: Ein Grossist bekommt das Volumen des Rüstautomaten als Lager zu Verfügung gestellt und ist dafür verantwortlich, dass verkaufte Ware täglich nachgefüllt wird. Mächler: «Wir hatten das Rackjobbing-Konzept ausgeschrieben. Die Firma Voigt entschied sich im Januar, mit uns und den Partnern adroplan und ProPharma das Naturewell-Projekt zu realisieren.»

Abholterminal der Zukunft

Bei der Evaluierung des Rüstautomaten habe sie das Beratungs- und Abgabeterminale Visavia von Rowa begeistert. Trotz des hohen Preises habe man sich entschlossen, es auszuprobieren. Mächler: «Es war uns bewusst, dass dies relativ schwierig werden würde, eine Bewilligung von der Heilmittelkontrolle zu erhalten. Die zuständigen Behörden hätten sie unterstützt und mitgearbeitet, sodass Visavia mit ein paar Anpassungen freigegeben werden konnte. «Das in der Fassade eingelassene Abholterminal ist das erste in einer Schweizer Apotheke. Unser Pick-up-Point wird eine Signalwirkung zeigen.»

Kontakt

NaturewellApotheke
Zürich Hauptbahnhof
Halle Löwenstrasse
Tel. 044 210 15 55
www.topwell.ch
naturewell.zuerich@topwell.ch



Öffnungszeiten

Mo – Fr 7 – 21 Uhr
Sa 8 – 21 Uhr
So 9 – 20 Uhr
und 24 Stunden am Pick-up-Point (PuP)



1 Blickfang im neuen Teil des Hauptbahnhofs Zürich. 2 Geschäftsführerin Ingrid Roos erhält den symbolischen Schlüssel für die NaturewellApotheke von Rinaldo Just, Topwell-Leiter Marketing und Verkauf. 3 Daniel Mächler, Topwell-CEO, freut sich über das erfolgreich abgeschlossene Projekt und den gelungenen VIP-Anlass.



Die Apothekerin Ingrid Roos ist Geschäftsführerin der Naturewell Apotheke Zürich Hauptbahnhof/Halle Löwenstrasse.

Wie unterscheidet sich eine Naturewell Apotheke in Bezug auf Dienstleistungen und Produktesortiment von einer normalen Apotheke?

Wir legen den Schwerpunkt unserer Beratung hauptsächlich auf natürliche Produkte. Entsprechend dieser Philosophie haben wir auch die Sortimentschwerpunkte gelegt. Zusätzlich verfügt unsere Apotheke auch über das Vollsortiment einer normalen Apotheke in den Bereichen frei verkäufliche und rezeptpflichtige Medikamente.

Die Naturewell Apotheke im Zürcher HB ist an 365 Tagen von morgens früh bis abends spät für ihre Kunden da. Eine grosse Herausforderung für das Management und die Mitarbeitenden?

Das stimmt. Die Planung und Berücksichtigung der Mitarbeiterwünsche ist sehr anspruchsvoll. Die Präsenzzeit verlangt von den Mitarbeitenden viel Flexibilität. Die Arbeit im Hauptbahnhof ist aber auch sehr spannend. Wir haben sehr unterschiedliche und auch internationale Kundschaft, die unserer Tätigkeit die nötige Würze verleiht.

Erstmals in der Schweiz stellen Sie den Kunden Pick-up-Points (PuP) zur Verfügung. Ausserhalb der Öffnungszeiten können die Kunden die Produkte über diesen Abholterminal beziehen. Wie funktioniert das und wie stellen Sie die Beratung sicher?

Dieser Pick-up-Point stellt in der Tat in der Schweiz ein Novum dar. In enger Zusammenarbeit mit den Behörden sowie ProPharma und CareFusion (Rowa) ist es uns gelungen, dieses einmalige Projekt zu realisieren. In jedem Fall ist die Patientensicherheit gewährleistet. Jeder Kunde muss vor dem Bezug in der Apotheke anwesend gewesen sein, damit er über das Medikament informiert werden kann.

Er erhält dann einen Abholbeleg und einen PIN-Code. Mit diesen Daten kann er das Produkt, das bestellt werden musste, auch ausserhalb der Öffnungszeiten abholen. Es funktioniert ähnlich wie bei einem Geldautomaten.

Die Einrichtung und das Ambiente dieser neuen Naturewell Apotheke sind überwältigend. Ein besonderer «Hingucker» ist die Pflanzenwand. Können Sie uns darüber etwas erzählen?

Mit der Pflanzenwand wollten wir eine spezielle Atmosphäre in der Apotheke schaffen. Zudem soll sie die Aufmerksamkeit des Kunden ausserhalb der Apotheke auf sich ziehen. Eine spezielle Herausforderung war die senkrechte Platzierung. Jedoch konnte das Projekt in Zusammenarbeit mit der Firma Hydroplant so realisiert werden, wie wir uns das vorgestellt haben. Speziell ist auch, dass die Pflanzen mit einem automatischen Bewässerungssystem mit Wasser versorgt werden. Für die Mitarbeitenden in der Apotheke bedeutet es eine Auflockerung, hat einen Entspannungseffekt für das Auge, Geräusche werden gedämpft und es herrscht ein angenehmeres Raumklima.

Die Naturewell Apotheke im Hauptbahnhof Zürich ist nun seit gut einem Monat geöffnet. Sind Sie zufrieden mit dem Start?

Wir sind sehr zufrieden. Dank guter Vorbereitung und der professionellen Unterstützung aller Beteiligten laufen die Standardprozesse der Apotheke sehr gut ab. Einiges musste allerdings für unsere spezielle Situation – wie Platzmangel, Öffnungszeiten oder Rüstautomat – adaptiert werden. Diese Prozesse überprüfen wir laufend und passen sie an. Wichtig ist die kontinuierliche Information und Schulung der Mitarbeitenden. Auch die Kundenrückmeldungen sind sehr positiv. Vor allem das Licht und die grosszügige Gestaltung der neuen Einkaufspassage sprechen die Kunden sehr an.

Welches sind die wichtigsten Ziele, die Sie mit Ihrem Team erreichen wollen?

Wir wollen unsere Dienstleistung unkompliziert, kompetent und schnell vermitteln. Oft sind unsere Kunden ja ziemlich in Eile und haben keine Zeit. Dabei legen wir Wert auf ein sympathisches Auftreten. Ganz gemäss unserem Leitspruch «Einfach besser beraten».

Zum Schluss noch eine persönliche Frage: Die Eröffnung und der Betrieb sind sicher enorm hohe Herausforderungen. Wie fühlen Sie sich zurzeit und was tun Sie, um diese Challenge zu meistern?

Das Team und die neuen Mitarbeitenden sind alle sehr sympathisch und motiviert. Es gibt uns ein gutes Gefühl, zusammen etwas Neues zu gestalten und gibt zusätzlich diese Energie und diesen Zauber, den man immer zu Beginn eines Start-ups spürt.

► Fortsetzung auf Seite 20



4 Das Team der Naturewell Apotheke um Geschäftsführerin Ingrid Roos. 5 Die Gäste erfahren von Daniel Mächler spannende Hintergrundinformationen über das Werden der neuen Apotheke.

Natur, die man spüren kann

Die Konzeptidee einer Natur-Apotheke – «Naturewell» – mit hellen, naturverbundenen Räumlichkeiten wurde von der Planungsfirma adroplan Beratungs AG (www.adroplan.ch) umgesetzt. Der moderne Boden in Schlammtönen, für den eine neuartige Verlegetechnik eingesetzt wurde, harmoniert ideal mit den Wänden in Beigetönen. Zu Boden und Wänden passen die leicht futuristischen Kassen- und Beratungselemente aus hellem Corian, der thermisch verformt, verleimt und poliert wurde. Ebenso achtete man auf den Einsatz von ausschliesslich LED-Leuchten, um auch dem ökologischen Aspekt Rechnung zu tragen.

Pflanzenwand als Blickfang

Um den Naturcharakter prominent hervorzuheben, wurde ein ganz besonderer Blickfang gewählt: eine begrünte Wand. Entwickelt wurde das ausgeklügelte System der vertikalen Begrünung von der Firma Hydroplant, ein 1972 gegründetes Schweizer Unternehmen, das für ihre Pflanzenwände schon mehrmals mit Awards ausgezeichnet wurde. Pflanzen brauchen neben Liebe auch Wasser und Licht. Deshalb ist ein Bewässerungssystem im Einsatz, das über eine Zeitschaltuhr die Wasserzufuhr regelt und über einen eigenen Ablauf überschüssiges Wasser wegtransportiert. In diesem Zusammenhang erwähnenswert ist die gleichzeitige Befeuchtung der trockenen Luft. Zum Thema Licht wurden spezielle Leuchten eingesetzt, um dem Aspekt von Tageslicht zu entsprechen. Der Blickfang Pflanzenwand ist auch für vorbeiströmende Passanten gewiss und wird potenzielle Kunden ins Ladeninnere locken.

Das Herz hinter der Wand

Hinter der Pflanzenwand befindet sich der Rowa-Vmax. Der extrem schnelle Medikamentenroboter mit Doppelgreifer und eingebautem Kühlsegment fasst in der eingesetzten Grösse bis 20 000 Packungen. Die Einlagerung erfolgt manuell oder automatisch über ein Förderband. Dieses patentierte Einlagerungssystem nennt sich Prolog.

Im Verkaufsraum werden die Produkte über die Kassen-EDV bestellt und sind als gleichzeitiger Kaufvorgang zu verstehen. Durch direkte Ausgaben unterhalb der Pflanzenwand, sowie via Förderband in der Decke werden sie innerhalb weniger Sekunden über die Wendelrutsche direkt an die gewünschte Ausgabestelle befördert. Die Mitarbeitenden können die Zeit somit im Verkaufsraum den Kunden widmen, ohne wegläufen zu müssen. Dies ist auch ganz im Sinne des Topwell-Slogans «Einfach besser beraten».



Kontakt
 Topwell-Apotheken AG
 Lagerhausstrasse 11
 8401 Winterthur
 Tel. 052 268 80 80
www.topwell.ch



adroplan Beratungs AG
 Spinnereiweg 6
 8307 Effretikon
 Tel. 041 818 00 00
www.adroplan.ch



6 Einmaliger Blickfang im Ladenlokal: die begrünte, lebende Wand. 7 Hinter der Pflanzenwand «versteckt» sich der Medikamentenroboter. 8 Über Wendelrutschen gelangen die aufgerufenen Waren vom Rowa zur Pick-up-Stelle. 9 Naturprodukte sind im Verkaufsraum prominent vertreten. 10 Novum für die Schweiz: Kunden können ihr bestelltes Medikament auch ausserhalb der Öffnungszeiten an einem Abholterminal (Rowa Visavia) beziehen.