

# PHARMA-EINZELHÄNDLER BEREIT FÜR ZUKÜNFTIGES WACHSTUM

## BETRIEB

Medi-Market besteht aus 26 Apotheken und 55 Geschäften in Belgien, Luxemburg und Nordfrankreich. Der Hauptsitz und das Lager befinden sich in Nivelles (Belgien). Seit zwei Jahren ist Medi-Market nach der Übernahme von Parashop auch in Italien aktiv. Inzwischen gibt es dort sieben Medi-Market-Geschäfte.

## MANHATTAN LÖSUNG

Manhattan SCALE™  
Warehouse Management System



## HERAUSFORDERUNG

Medi-Market ist ein schnell wachsender Einzelhändler für pharmazeutische und parapharmazeutische Produkte. Um weiteres Wachstum und neue Geschäftsmodelle zu unterstützen, benötigte das Unternehmen ein neues Lagerverwaltungssystem.

## LÖSUNG

Mit Manhattan SCALE verfügt Medi-Market über ein einziges System für den Nachschub in Geschäften und Apotheken sowie für die Abwicklung von Online-Bestellungen.

## FORTSCHRITT

Das Lagerverwaltungssystem verschafft Medi-Market einen besseren Einblick in den Betrieb und eine höhere Produktivität. SCALE ermöglicht eine weitere Expansion innerhalb und außerhalb der Landesgrenzen und unterstützt die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle.

“Ohne SCALE könnten wir weiteres Wachstum vergessen. Was auch immer wir tun, SCALE macht es möglich. Dieses WMS ermöglicht es uns, den nächsten Schritt in unserer Entwicklung zu machen.”

PETER BOS, CIO & SUPPLY CHAIN DIRECTOR MEDI-MARKET GROUP

# SCHNELL WACHSENDE HANDELS- UND APOTHEKENKETTE

In kurzer Zeit hat Medi-Market den belgischen Markt für parapharmazeutische Produkte vollständig durchdrungen. Das Ergebnis ist eine schnell wachsende Kette von Geschäften und Apotheken mit 88 Filialen in Belgien, Luxemburg, Frankreich und Italien. Dank der Implementierung von Manhattan Active® SCALE steht dem weiteren Wachstum und der Entwicklung des Unternehmens nichts mehr im Wege. CIO & Supply Chain Director Peter Bos: "Ohne SCALE könnten wir weiteres Wachstum vergessen."

In Belgien war der Verkauf von Gesundheitsartikeln, Nahrungsergänzungsmitteln, Bandagen und anderen parapharmazeutischen Artikeln viele Jahre lang den Apothekern überlassen. Es war ein geschlossener Markt, der zu relativ hohen Preisen für die Verbraucher führte. Dies war dem wallonischen Unternehmer Yvan Verougstraete ein Dorn im Auge. Im Jahr 2014 eröffnete er in Charleroi den ersten Medi-Market: einen niedrighschwelligigen Discounter mit durchschnittlich zwanzig bis dreißig Prozent niedrigeren Preisen.

Das für Belgien revolutionäre Konzept hat sofort Anklang gefunden. Medi-Market hat sich zu einem großen Einzelhandelsunternehmen entwickelt, dem es gelungen ist, den Markt vollständig zu öffnen. "Wir begannen relativ unauffällig mit einigen Läden, und schon bald folgte unsere erste Apotheke unter dem Label Pharmacy by Medi-Market. Als unser Ansatz überall zum Erfolg führte, haben wir 2019 und 2020 in kurzer Zeit Dutzende von Geschäften eröffnet. Heute haben wir 26 Apotheken und 55 Geschäfte, davon sechs in Luxemburg und eines in Nordfrankreich", sagt Peter Bos.

## AKUTE SCHWIERIGKEITEN IM LAGER

Die Lieferkette von Medi-Market konnte mit dem rasanten Wachstum nur schwer Schritt halten. Das Unternehmen eröffnete ein 3.800 Quadratmeter großes Lager in Nivelles für den Vertrieb von parapharmazeutischen Produkten, das sich jedoch bald als zu klein erwies. Das Logistikteam von Medi-Market musste alle möglichen Notmaßnahmen ergreifen, um das Sortiment von 10.000 Artikeln zu bewältigen, z. B. die Lagerung verschiedener Artikel auf einem Palettenplatz. Die größte Herausforderung stellte das IT-System dar, das einst für Einzelhändler mit höchstens einer Handvoll Filialen entwickelt worden war. Es konnte die zunehmende Zahl von Transaktionen im Lager nicht mehr bewältigen.

"Wir haben teilweise komplette Aufträge verloren. Im Frühjahr 2019 wurde die Situation dann unhaltbar. Wir mussten umstellen, sonst konnten wir weiteres Wachstum vergessen."



Medi-Market untersuchte die Möglichkeiten eines ERP-Systems mit integrierter Funktionalität für die Lagerverwaltung, aber das stellte sich schnell als keine Option heraus. "Viele Einzelhändler stellen schnell fest, dass diese Funktionalität nicht ausreicht, um das Lager zu steuern. Das wird bei uns nicht anders sein, denn wir sind alles andere als ein Standardeinzelhändler. Außerdem muss eine ERP-Implementierung oft mit dem Finanzmodul beginnen, während wir im Lager ein unmittelbares Problem hatten", erklärt Bos.

## FOKUS AUF WACHSTUM

Auf der Suche nach einem erstklassigen Lagerverwaltungssystem entschied sich Medi-Market für Manhattan Active SCALE, unter anderem wegen der Omni-Channel-Funktionen für den Einzelhandel. Darüber hinaus bot SCALE das beste Preis-/Leistungsverhältnis und die beste Bewertung der Benutzerfreundlichkeit. "Wir haben uns für die Cloud-Version von SCALE entschieden. Das passt zu unserer IT-Strategie. Als Einzelhändler haben wir nicht den Ehrgeiz, selbst eine IT-Struktur aufzubauen und zu unterhalten. Die Tatsache, dass wir mit der Cloud-Version in Europa führend sind, sahen wir eher als Chance und weniger als Bedrohung. Wir sind alles andere als ein risikoscheues Unternehmen", lacht Bos.

Weniger als vier Monate nach Vertragsunterzeichnung war das WMS bereits im Einsatz. "Zunächst haben wir nur die Grundfunktionen implementiert, damit wir weiterhin neue Geschäfte eröffnen konnten. Unser Schwerpunkt lag auf dem Wachstum und der Versorgung der Geschäfte. Wie wir das managen, war zweitrangig."

**"Da der Fokus nun weniger auf dem Wachstum liegt, ist es an der Zeit, an der Rentabilität zu arbeiten. Wo im Lager verlieren wir Zeit und Geld? Dank des WMS haben wir jetzt volle Transparenz über die Engpässe und Problemstellen im Lager."**



### FLEXIBILITÄT ZU AKZEPTABLEN KOSTEN

Das neue WMS hat das andere Problem von Medi-Market nicht gelöst: den Platzmangel im Lager. Auf der anderen Straßenseite in Nivelles fand Bos eine vorübergehende Lösung in Form einer leeren Fabrikhalle, aber das war alles andere als ideal. "Wir haben sogar erwogen, den Vertrieb auszulagern, aber das erwies sich nicht als guter Plan. Um schnell zu wachsen und schnell Geschäfte zu eröffnen, brauchen wir ein flexibles Vertriebsnetz. Ein Logistikdienstleister kann diese Flexibilität zwar bieten, aber nicht zu einem akzeptablen Preis. Und von Nivelles aus können wir fast jedes Geschäft und jede Apotheke in Belgien leicht erreichen", erklärt Bos.

Die Lösung bot sich an, als der Immobilienentwickler LCP beschloss, in Nijvel ein neues Lager mit zwei Zellen mit einer Fläche von 15 000 Quadratmetern zu bauen. "Eine Zone haben wir im November 2020 in Betrieb genommen, obwohl wir derzeit nur 10.000 Quadratmeter benötigen. Die anderen 5.000 Quadratmeter haben wir mit einer kurzen Kündigungsfrist untervermietet. Wenn wir aus irgendeinem Grund zusätzlichen Platz benötigen, können wir schnell expandieren."

### AN DER RENTABILITÄT ARBEITEN

Medi-Market ist nun an den wichtigsten Einzelhandelsstandorten vertreten und die Wachstumsrate hat sich stabilisiert. Zusammen mit dem neuen WMS und dem neuen Lager hat dies auch die Lieferkette stabilisiert. Bos und sein Team konzentrieren sich nun auf die Optimierung der Prozesse. "Jetzt, wo der Schwerpunkt weniger auf dem Wachstum liegt, ist es an der Zeit, an der Rentabilität zu arbeiten. Wo im Lager verlieren wir Zeit und Geld? Dank des WMS haben wir jetzt vollen Einblick in die Engpässe und Schwachstellen im Lager."

Der Umzug in das neue Lager wurde von einer Neuimplementierung von SCALE begleitet. Die Notmaßnahmen im alten Lager wurden aus dem WMS entfernt. "Mehrere Artikel auf eine Palette zu packen, war wahrscheinlich die schlechteste Idee aller Zeiten, aber zu der Zeit war es notwendig. Als der Platzmangel kein Thema mehr war, haben wir das sofort aufgegeben.

Im Gegensatz zum vorherigen System wird jetzt jeder Prozess durch das Scannen von Barcodes unterstützt. Das erhöht die Rückverfolgbarkeit und den Einblick in die Produktivität. "Wir können jetzt unsere fünfzig Mitarbeiter genau überwachen. Wenn wir ein Problem feststellen, können wir die Ursache schnell identifizieren und beseitigen. Wir können jetzt auf der Grundlage von Fakten statt auf der Grundlage von Vermutungen agieren", sagt Bos.

### INTEGRATION VON E-COMMERCE

Der nächste Schritt betrifft den E-Commerce-Betrieb, der ebenfalls im neuen Lager untergebracht wurde. Bislang gab es keine Möglichkeit, diesen in SCALE zu integrieren. "Die Nutzung eines Systems für beide Bereiche bietet große Vorteile. Nehmen wir zum Beispiel die Artikel aus Online-Bestellungen, die wir selbst auf Lager halten. Jetzt fassen wir sie in großen Mengen zusammen und erstellen eine Sendung für das E-Commerce-System. Das System muss die Sendung registrieren, als ob es sich um eine externe Sendung handelt. Dadurch entstehen unnötige Verwaltungsaufgaben, obwohl es sich eigentlich nur um eine einfache Lagerbewegung handelt.

Derzeit bearbeitet Medi-Market durchschnittlich 450 Online-Bestellungen pro Tag, nach dem Wochenende können es bis zu 1.500 sein. "Nach dem Ausbruch von Covid-19 ist die Zahl der Online-Bestellungen über Nacht um das Fünf- bis Sechsfache gestiegen. Darauf waren wir völlig unvorbereitet, was zu erheblichen Verzögerungen geführt hat. Das wird sich nicht wiederholen. Wir haben die Abläufe angepasst und damit die Kapazität erhöht. Wir können jetzt in der Tagesschicht mehr Online-Bestellungen bearbeiten als im ursprünglichen Dreischicht-Betrieb während der Schließung."



**“Kurzfristig werden wir die Skalierung auch für den E-Commerce nutzen, dann können wir noch mehr profitieren und die Omnichannel-Einzelhandelsfunktionalität maximal ausschöpfen.”**

### **HÖHERER NUTZEN DURCH OMNICHANNEL-FUNKTIONALITÄT**

Medi-Market ist mit seiner Entscheidung für SCALE sehr zufrieden. Die Qualität der Bestandsverwaltung hat sich deutlich verbessert. Die Produktivität hat sich stark erhöht. Darüber hinaus hat Bos einen besseren Einblick in den Betrieb als zuvor. “Kurzfristig werden wir SCALE auch für den E-Commerce einsetzen; dann können wir noch mehr profitieren und die Omni-Channel-Retail-Funktionalität optimal nutzen.

Mit SCALE ist das Unternehmen auch für die Zukunft gerüstet, selbst wenn sich der Betrieb ändert. Und Veränderungen sind vorprogrammiert, meint Bos. “Wir sind ein junges Unternehmen mit sich entwickelnden Geschäftsmodellen und Prozessen. Zum Beispiel haben wir kürzlich unsere ersten fünf Schönheitssalons eröffnet. Und dank der Übernahme von Parashop haben wir jetzt acht Geschäfte in Italien. Es kann sein, dass wir dann das Layout und die Prozesse im Lager anpassen müssen”.

### **AUTOMATISIERUNG ODER ROBOTISIERUNG**

Bos will auch die Möglichkeiten der Automatisierung oder Robotisierung untersuchen. “Bisher war ich kein Verfechter der Mechanisierung, eben weil wir noch nicht wissen, wie unser Betrieb in drei Jahren aussehen wird. Deshalb möchte ich unseren Betrieb nicht mit einem vollmechanisierten Lagersystem voller Förderbänder überfrachten. Aber vielleicht können wir Roboter einsetzen, die von SCALE gesteuert werden, um Teile des Prozesses zu automatisieren und die Laufwege zu verkürzen. Oder vielleicht ist Pick-to-Light oder Voice Picking eine bessere Option. Was auch immer wir tun, SCALE macht es möglich. Dieses WMS ermöglicht es uns, den nächsten Schritt in unserer Entwicklung zu machen.