

MTD

www.mtd.de

SONDERDRUCK

Medizin- Technischer Dialog

Offizielles Organ
ZMT / BVS



Der Sanitäts-
fachhandel



ISSN 0935-137-X

Bundesverband des
Sanitätsfachhandels e.V.

ProServ versorgt als Händler und Logistiker Kliniken

Stets zu Diensten

ProServ – der Name ist Programm. Aus dem Lateinischen frei übersetzt könnte es so viel heißen wie: Stets zu Diensten. Die Firmierung ist dagegen etwas sperriger: ProServ Rhein-Erft GmbH – umschreibt aber gleichzeitig das Gebiet der „Versorgung im Gesundheitswesen“ grob in der Region zwischen dem Rhein und seinem westlichen Nebenfluss Erft. Mitte der 90er-Jahre entstanden, versorgt das Handels- und Logistikunternehmen inzwischen 28 Krankenhäuser (6.000 Betten), 51 Senioreneinrichtungen (5.000 Plätze) sowie ca. 400 Arztpraxen, MVZ, Gesundheitsdienste usw. mit medizinischem, Wirtschafts- und Bürobedarf. Mit 150 Mitarbeitern macht man ca. 60 Mio. Euro Jahresumsatz.

Das Herz der Warenversorgung schlägt im Logistikzentrum in Form einer ausgeklügelten Förder- und Aufzugstechnik, die sich über vier Etagen und 2,5 km Länge erstreckt. Im gleichmäßigen Rhythmus rangieren die Aufzugseinheiten auf und ab. Über Scanner an den Kreuzungen und Übergabepunkten hat das System jede einzelne Transportbox auf dem Radar und geleitet sie so übers Förderband zur nächsten Packstation.



In Pulheim-Brauweiler stehen dem Unternehmen rund 7.700 qm für Verwaltung und Lagerlogistik zur Verfügung.



Udo Berger, Sylvia Illing und Hans J. Peglow verantworten die Geschäftsleitung von ProServ.

Dort steht einer der Kommissionier-Mitarbeiter mit seinem MUI genannten Handheld: Am linken Unterarm zeigt das Display, welches Produkt in welcher Anzahl von welchem Lagerplatz in die Transportbox muss. Mit dem Scanner an seinem linken Zeigefinger quittiert der Mitarbeiter zum einen die Entnahme aus dem Lagerort und zum anderen „verheiratet“ er die Ware mit der Box.

Chaos schützt vor Fehlern

Um Fehlgriffe zu vermeiden, ist das Lager bewusst chaotisch organisiert: So befinden sich im Regal Heftklammern neben ableitenden Inkoprodukten, Shampoo steht neben moderner Wundversorgung. Unterschiedliche Produktgrößen befinden sich in verschiedenen Lagerboxen und Schubladen, um Verwechslungen auszuschließen.

Vom Display erfolgt der nächste Auftrag, entweder die Box weiterzuschicken oder selber weitere Waren einzulegen. Und wenn der Auftrag abgeschlossen bzw. die Box voll ist, geht sie auf die Reise in einen der „Bahnhöfe“, wo sie mit einem Adressaufkleber für den exakten Lagerort in der Klinik auf dem Gitterwagen landet. Von da an gleicht das Prozedere dem vieler anderer Krankenhaus-Versorger: Mit einem der 24 ProServ-Transporter gehen die Waren auf die Reise und werden vor Ort von eigenen Versorgungsdisponenten oder dem Klinikpersonal verräumt.

Viele kleine Rädchen

Wie viele kleine Rädchen greifen Technik und Mitarbeiter ineinander. Der Kreislauf rund ums „Herz“ und die 4.500 Stell-

plätze funktioniert. Und dies so gut, dass der Hersteller der Fördertechnik, die österreichische Firma Knapp, ProServ als Referenzprojekt seinen internationalen Kunden präsentiert. So ist es Prokurist Udo Berger als Betriebsleiter gewohnt, das System Gästen aus vielen Ländern im Live-Betrieb zu demonstrieren. 900 bis 1.200 Packstücke werden stündlich abgewickelt, mehr als 500 Aufträge bzw. 3.700 Auftragspositionen sind es pro Tag. Sie füllen im Schnitt täglich 270 Gitterwägen.

Von den 150 Mitarbeitern sind etwa 60 Prozent im Versorgungszentrum in Lager (1,5 Schichten von 6 bis 18 Uhr) und Verwaltung sowie 40 Prozent in Transport und Logistik tätig. Bei einem Jahresumsatz von mehr als 55 Mio. Euro in der Materialversorgung ergibt sich bei einem durchschnittlichen Lagerwert von über 2 Mio. Euro ein Lagerumschlag von ca. 25. 94 Prozent des Umsatzes entfallen auf medizinischen Sachbedarf, je 3 Prozent auf Büro- und Hauswirtschaftsbedarf.

Die Schwesterfirma ProServ Logistics GmbH ist für den Transport zuständig. Von deren Umsatz in Höhe von ca. 3 Mio. Euro entfallen 40 Prozent auf ProServ-Transporte und 60 Prozent auf Fremdaufträge von Organisationen im Gesundheitswesen (z. B. Kliniken, Labore, Lieferanten).

Aus der Klinik für die Klinik

Prokurist Berger ist seit 1998 bei ProServ, kennt als gelernter Krankenpfleger und früherer Stationsleiter einer inneren Abteilung allerdings auch die andere Seite der Versorgungskette. Und mit diesem Wissen, was die Kunden wollen, ist er im ProServ-Team nicht allein. „Viele unserer

Mitarbeiter arbeiteten zuvor in der Klinik oder einer anderen Gesundheitseinrichtung“, sagt Hans J. Peglow. Er ist quasi der Vater des Unternehmens. Nach Stationen u. a. im Pharmagroßhandel war er ab 1987 in der Klinikorganisation der Cellintinnen zur Hl. Maria tätig.

Und in seine Zeit als Geschäftsführer des Heilig-Geist-Krankenhauses in Köln fällt auch die Geburtsstunde von ProServ: Mitte der 90er-Jahre fragte dessen Nachbar-Klinik an, ob das Krankenhaus Einkauf, Lager- und Materialversorgung mitübernehmen könnte. Zunächst ging dies in den bestehenden Räumen „nebenher“. Doch als 1997 eine weitere Klinik diese Dienstleistung anfragte und die Räumlichkeiten hierfür zu klein wurden, entschloss man sich, ProServ zu gründen. Zunächst war das Kloster Gründungsgesellschafter, mittlerweile ist die Stiftung der Cellintinnen Gesellschafter der ProServ Management GmbH. An deren beiden oben erwähnten ProServ-Tochtergesellschaften können sich auch Partner beteiligen (z. B. Kplus-Gruppe Solingen), „wenn sie profunde Sachinteressen einbringen – keine reinen Finanzinvestoren“, erklärt Peglow.

Auch Pharma-Logistik

Bis 2006 nahm er neben ProServ auch die Geschäftsführung des Heilig-Geist-Krankenhauses wahr. Seit 2012 ist er wieder in der Geschäftsführung einer Einrichtung, nämlich des St.-Franziskus-Hospitals (Köln) und hier zuständig für die Krankenhausapotheke. Diese befindet sich ebenfalls am Standort Brauweiler, und so können die logistischen Prozesse von Arzneimittel- und Medikalversorgung zusammengeführt werden.



Die Förder- und Aufzugstechnik erstreckt sich über vier Etagen.



Der MUI genannte Handheld führt den Lagermitarbeiter zum nächsten Warenort. Mit dem Scanner am Finger wird die Lagerentnahme bestätigt.

28 Kliniken sind derzeit in der Vollversorgung, davon sieben in Trägerschaft der Cellitinnen. Die meisten anderen sind ebenfalls konfessionelle und freigemeinnützige Einrichtungen. Seit dem Umzug an den jetzigen Standort in Pulheim-Brauweiler nordwestlich von Köln im Jahr 2004 und durch die moderne Lager-technik könnte ProServ sogar bis zu 60 Krankenhäuser versorgen. „Wir wollen aber nicht zu rasch wachsen“, räumt die Prokuristin und Vertriebsleiterin Sylvia Illing ein, die seit 2001 im Unternehmen ist. Für den Anschluss eines Hauses veranschlagt man mindestens drei Monate.

Beratung rund um den Beschaffungsprozess

Denn ProServ bietet nicht nur die reine Warenbelieferung, sondern auch In-House-Logistik, Beratung rund um die Beschaffung und vor allem Benchmark-Analysen der Kunden untereinander. Hierzu zählen Verbrauchsstatistiken und natürlich die Standardisierung von Produkten in den rund 770 Warengruppen. Auf die Standardprodukte einigen sich Anwender der Klinikkunden bei den Sitzungen der insgesamt 16 Fachgruppen im Tagungsraum von ProServ. Dabei berücksichtigt man im Rahmen der Lieferantenbewertungen neben Preis und Qualität auch die Lieferfähigkeit des Herstellers.

„Die Standardprodukte können dann aufgrund der höheren Abnahmemengen zu einem günstigeren Preis angeboten werden“, betont Peglow. Im ProServ-Web-Shop sind sie für die Kunden speziell gekennzeichnet. 12.000 der 55.000 bewirtschafteten Artikel sind damit ständig im



Vom Förderband geht es in die Gitterwägen.

Lager verfügbar – vom Kugelschreiber bis zu Nahtmaterial und Stents. Beliefert werden die Einrichtungen ein bis zwei Mal pro Woche.

„Für dringende Bestellungen der OPs und Funktionsabteilungen bieten wir einen sogenannten Blitzlieferservice an – am folgenden Vormittag und ohne Aufpreis“, so Illing. Habe ein Kunde dagegen vergessen zu bestellen, bietet man auch Sondertouren: Innerhalb von drei Stunden ist die Ware beim Kunden. Das kostet dann einen Aufpreis, wohingegen die Regeltransporte im Preismodell enthalten seien.

Kalkulation wie ein Händler

„Wir finanzieren uns wie ein Händler über einen prozentualen Aufschlag auf unsere Einkaufspreise“, beschreibt Peglow das Geschäftsmodell. Die Kunden könnten durch die ProServ ihre eigenen Lagerkapazitäten abbauen und auf die Verbrauchsstellen konzentrieren. Kostenkon-



In den Gitterwägen ist der Bestimmungsort in der Klinik für jeden einzelnen Behälter definiert.

trolle, Transparenz und Versorgungssicherheit lauten die Argumente. Die Einkäufer in den Kliniken werden zu Waren-disponenten, Controllern und Vermittlern zwischen Anwendern und ProServ.

Exklusiver Vollversorger

Dabei haben die Kunden die freie Produkt- und Lieferantwahl, so Udo Berger. Bei nicht standardisierten Artikeln seien die Kalkulationsaufschläge eben



In Schubladen oder Regalboxen werden die Produkte chaotisch gelagert.



In diese Transportboxen kommen die Bestellungen.

etwas höher. Insgesamt sind 1.600 Lieferanten gelistet, davon rund 600 aktive. Zwischen- oder Großhändler nutze man nur vereinzelt. ProServ tätige im Schnitt 185 Bestellungen pro Tag und verzeichne täglich 5.000 Wareneingangspositionen. Von diesen Verwaltungsvorgängen befreie man die Klinikkunden, die eben für Verbrauchsmaterialien nur noch einen Lieferanten haben und eine Rechnung am Monatsende erhalten. ProServ agiere dabei als Exklusiv-Lieferant.

„An unserem Erfolg partizipieren die Klinikkunden über Preissenkungen oder Boni“, ergänzt Peglow. Das Lieferantenrisiko trägt ProServ, was im Juli zu einem jähen Erwachen führte, als ein erst seit Januar angeschlossenes Krankenhaus Insolvenz anmelden musste. Beliefert wird dieses seither nur noch gegen Vorkasse. Glücklicherweise sei dies der erste Fall in 20 Jahren.

Lieferanten profitieren

Auf der anderen Seite profitieren auch die Lieferanten von der zentralen Handels- und Logistikfunktion des Unternehmens. Eine Rechnung und eine Lieferstelle statt vielen. Und nur ein geringer Teil des Sortiments wie Nahtmaterial, Klammer-Naht-Bedarf und Osteosynthese-Produkte befinden sich als Lieferanten-eigene Konsignationsware im ProServ-Lager. Der Großteil ist Eigentum von ProServ. Implantate laufen im Streckengeschäft direkt in die Klinik.

Laut Berger nutzen inzwischen auch zahlreiche Lieferanten ProServ als Zwischen- bzw. Regionallager und beauftragen die ProServ Logistics GmbH mit der Auslieferung ihrer Produkte. Außerdem hole ProServ bei Lieferanten aus der Region die Waren teilweise auch selber ab.

Prospitalia als Partner

ProServ selbst ist damit zu einer festen Größe nicht nur für die Kunden, sondern auch für die Lieferanten geworden. Palettenrabatte sind deshalb keine Seltenheit.



24 eigene Fahrzeuge sorgen für die Auslieferung an die Kunden.

Gleichwohl hat die Firma Mitte 2014 einen wichtigen Schritt in ihrer Historie vollzogen: „Wir führen die Verhandlungen mit den Lieferanten weitgehend nicht mehr selber, sondern haben uns der Einkaufsgesellschaft Prospitalia angeschlossen“, berichtet Geschäftsführer Peglow. So könne man sich auf die eigenen Kernaufgaben wie Lager, Logistik und Versorgung konzentrieren. Außerdem partizipiere man an einem breiten verhandelten Sortiment. „Prospitalia und ProServ passen auch von den Firmenmodellen her gut zusammen“, verrät Peglow. Als großer Einzelkunde genieße man dabei bei Prospitalia auch einige Vorteile.

Und über das Prospitalia-Netzwerk sehe man auch Chancen für das eigene Wachstum, indem evtl. neue Klinikkunden auf ProServ zukommen. Der Versorgungsschwerpunkt liege noch in Nordrhein-Westfalen im Umkreis von circa 120 km, könnte jedoch auch auf andere Bundesländer ausgedehnt werden, so Sylvia Illing. Und Peglow lässt durchblicken: „Wir könnten unser Know-how auch in anderen Regionen mit regionalen Partnern (z. B. Klinikbetreibern) einbringen, sprich: Lager irgendwo in Deutschland, Verwaltungsabwicklung bei ProServ.“

Prozesse statt Preise im Blickpunkt

Die Kapazitäten seien vorhanden. Und man könne damit punkten, bei den Kliniken Wirtschaftlichkeitsreserven im Prozess der Materialversorgung zu heben, so Vertriebsleiterin Illing. „Gute Preise seien dabei nur ein wichtiger Baustein. Sparen lässt sich auch durch die Minimierung des Produktverfalls.“ ProServ vereinfache für die Kunden Bestellung, Rechnungsprüfung, Lager, Logistik bis hin zum Controlling. Vereinfacht werde die Kostenstellen- und die Kostenträgerrechnung.

Im Rahmen einer Versorgungsdisposition übernehmen ProServ-Mitarbeiter auf Kundenwunsch vor Ort auch ein bis zwei Mal pro Woche die Bestellung der Ware. Nur diesen Service lässt sich ProServ extra bezahlen. Die Hand-Läger in der Klinik werden dabei wie Außenlager des Versorgungszentrums geführt. Die Lagerverwaltungssoftware von ProServ gibt Vorschläge für Bestellungen und Bestandsführung. „Dadurch können die Kliniken zusätzlich Platz und Kapitalbindung sparen“, erläutert Sylvia Illing. Das Rundum-Paket für die Kunden bringt der ProServ-Slogan auf den Punkt: „Mit Sicherheit besser versorgt.“ ras



ProServ Rhein-Erft GmbH
 Sachsstr. 10–12 · 50259 Pulheim-Brauweiler
 Fon: 02234 96 75-0 · www.proserv.de