

accenture

Accenture Business Agility

Apotheken im Wandel

Durch Technologie zur kundenorientierten Innovation

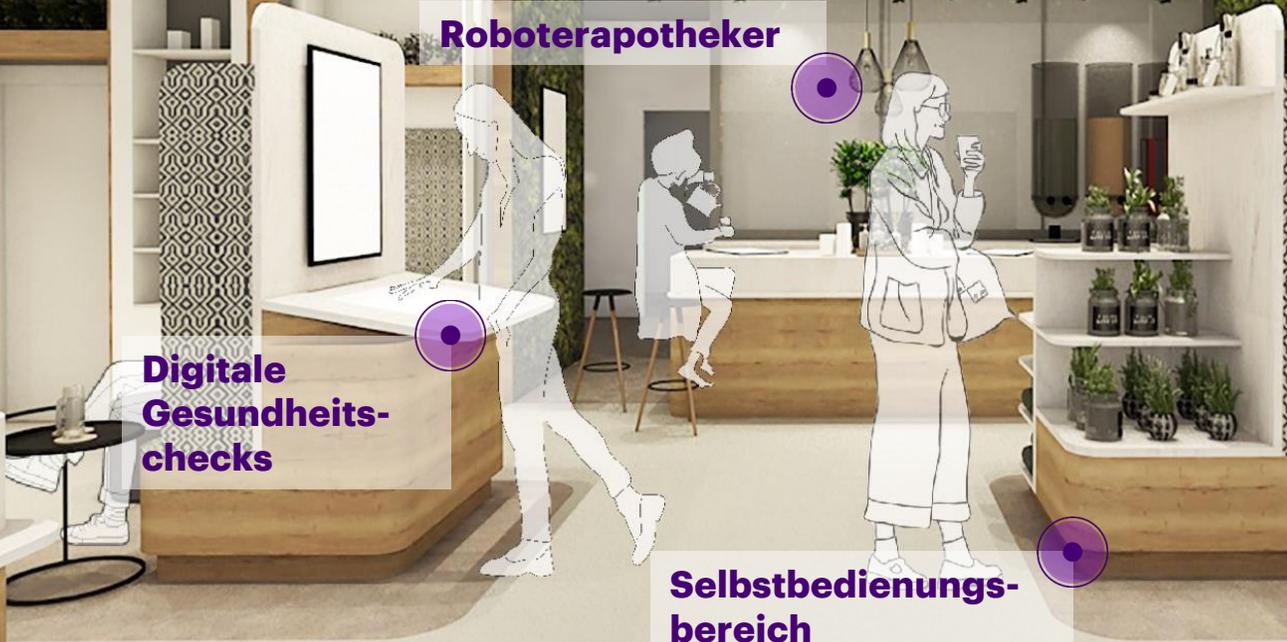


**Digitale
Informationstafeln**

Beratungsbereich



Roboterapotheker

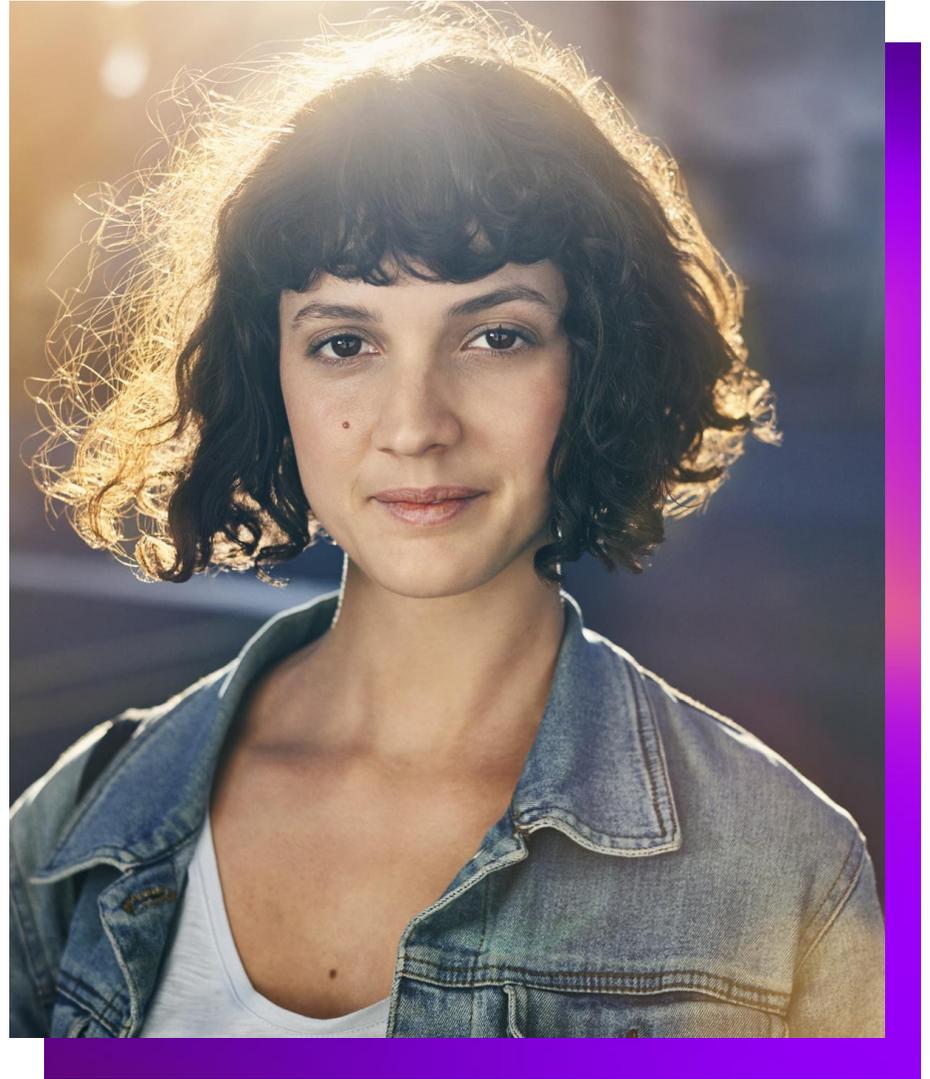


**Digitale
Gesundheits-
checks**

**Selbstbedienungs-
bereich**



Kunden- zentrierung



Speaker



Tabitha

Bonsu

**Expertin für Business
Agility & Innovation**



Dr. Joël

Krapf

**Lead Business Agility
Transformation**

Agenda

Apotheken im Wandel

Durch Technologie zur
kundenorientierten Innovation

- 01** Einführung in die Apotheken der Zukunft
- 02** Herausforderungen der Industrie
- 03** Technologie Trends
- 04** Design Thinking
- 05** Erfolgsfaktoren
- 06** Key Findings
- 07** Q&A

Herausforderungen

die Innovation in Apotheken erschweren

Aktuelle Herausforderungen



Investitionskosten

Technologische Integration



Nutzerzentrierung & Akzeptanz

Wettbewerb & Marktdynamik

Regulatorische Anforderungen



Änderungen im Gesundheitssystem

Technologie Trends

zur Optimierung von Apotheken

Technologie Trends

Trend 01

Digitale
Plattformen &
E-Commerce



Trend 02

Telemedizin &
Fernberatung



Trend 03

Automatisierung
& Robotik

Trend 04

KI &
maschinelles
Lernen



TREND 01 Digitale Plattformen & E-Commerce

Als innovative Möglichkeiten zur Förderung der Kundenbindung und Steigerung der Effizienz



Online Apotheken



Gesundheitsinformationen & Beratung



Relevanz Check:

Kundenbequemlichkeit
Erweiterte Kundenbetreuung
Zeitersparnis

Pain Points:

Regulatorische Compliance
Datenschutz & Sicherheit
Kosten



TREND 02 Telemedizin & Fernberatung

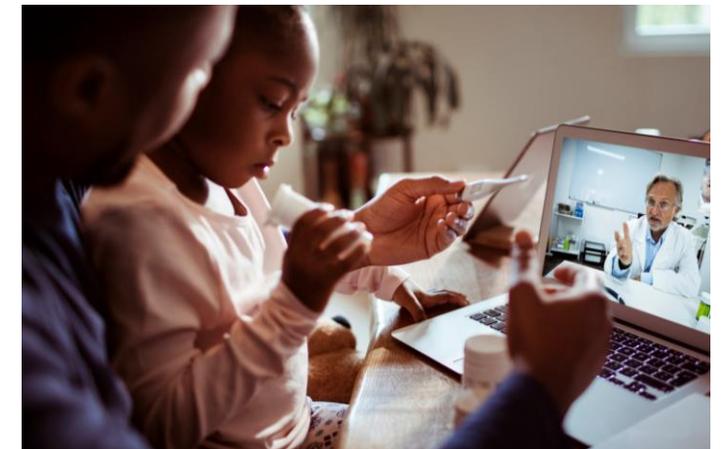
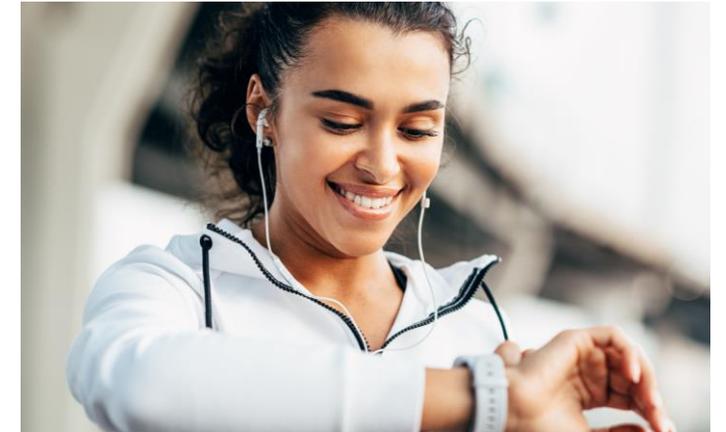
Als Erweiterung der Kundenversorgung und einem verbesserten Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen



Medikationsberatung & Management



Gesundheitsberatung & Überwachung



Relevanz Check:

Verbesserte Patientenversorgung
Zugänglichkeit
Zeitersparnis

Pain Points:

Datenschutz & Sicherheit
Technische Anforderungen
Qualität der Diagnose

TREND 03 Automatisierung & Robotik

Als Möglichkeit einer gesteigerten Effizienz, mehr Genauigkeit bei der Arzneimittelabgabe und Personallastung



Automatisierte Lagerhaltung & Kommissionierung



Automatisierte Beratung & Selbstbedienung



Digitalen Sichtwände



Kommissionierautomat

Relevanz Check:

Effizienzsteigerung
Präzision & Genauigkeit
Mehr Zeit für Patientenberatung

Pain Points:

Hohe Anfangsinvestitionen
Verlust von Arbeitsplätzen



TREND 4 Künstliche Intelligenz & maschinelles Lernen

Zur Erhöhung der Effizienz, Genauigkeit und Sicherheit der pharmazeutischen Versorgung



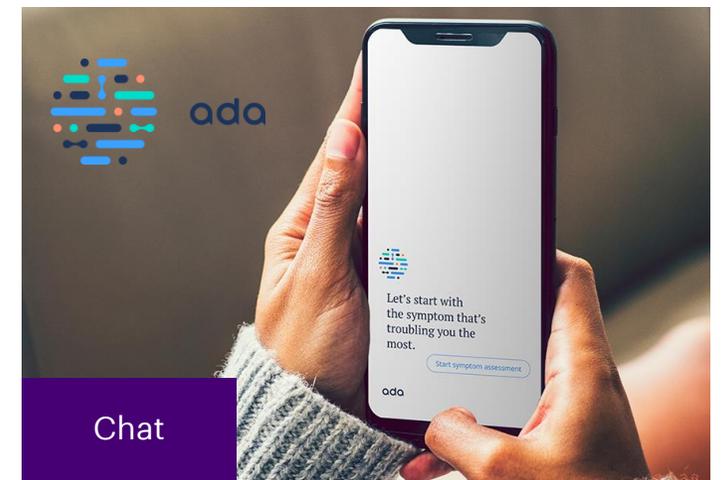
Medikamenteninteraktionen & Sicherheit



Automatisierung von Aufgaben & Bestandsmanagement



Personalisierte Gesundheitsdienstleistungen



Relevanz Check:

Personalisierung
Medikamentensicherheit
24/7-Kundenservice

Pain Points:

Datenschutz & Sicherheit
Abhängigkeit von Technologie
Akzeptanz & Schulung

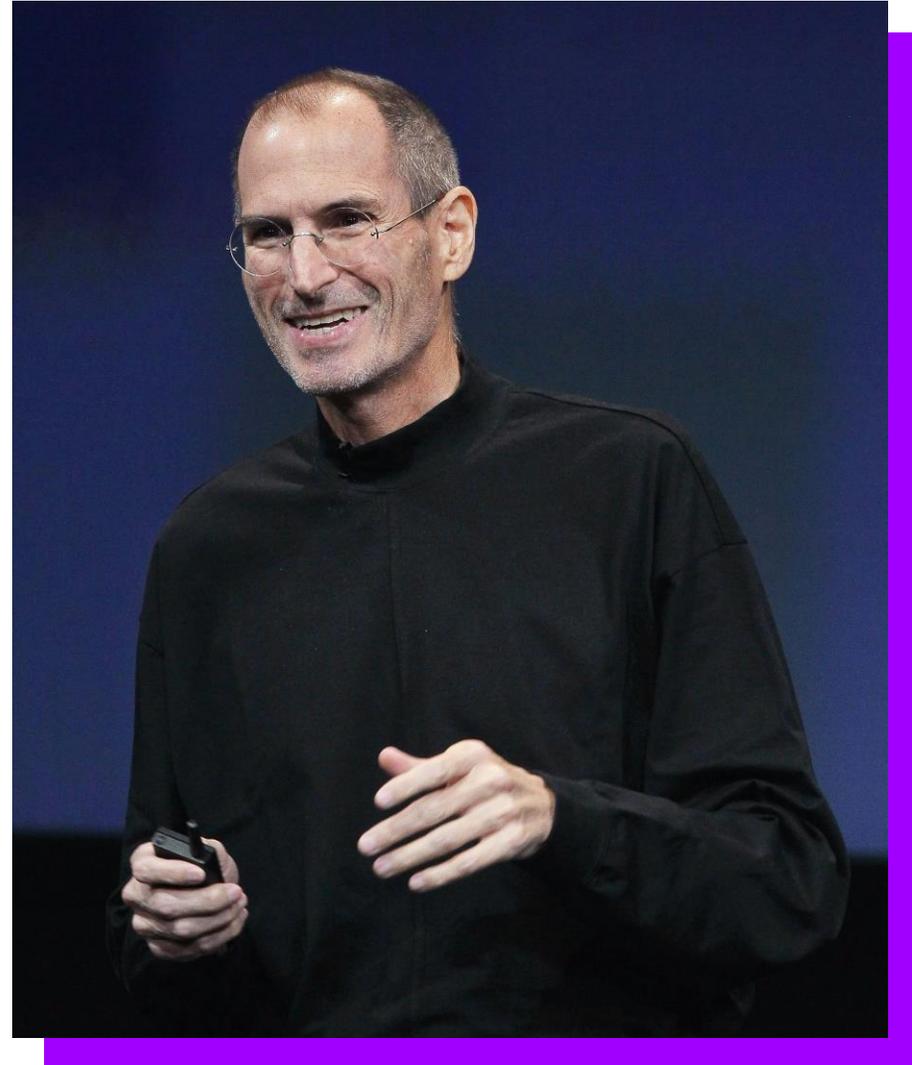


Design Thinking

als Werkzeug von dem Problem über die Idee hin zur Lösung

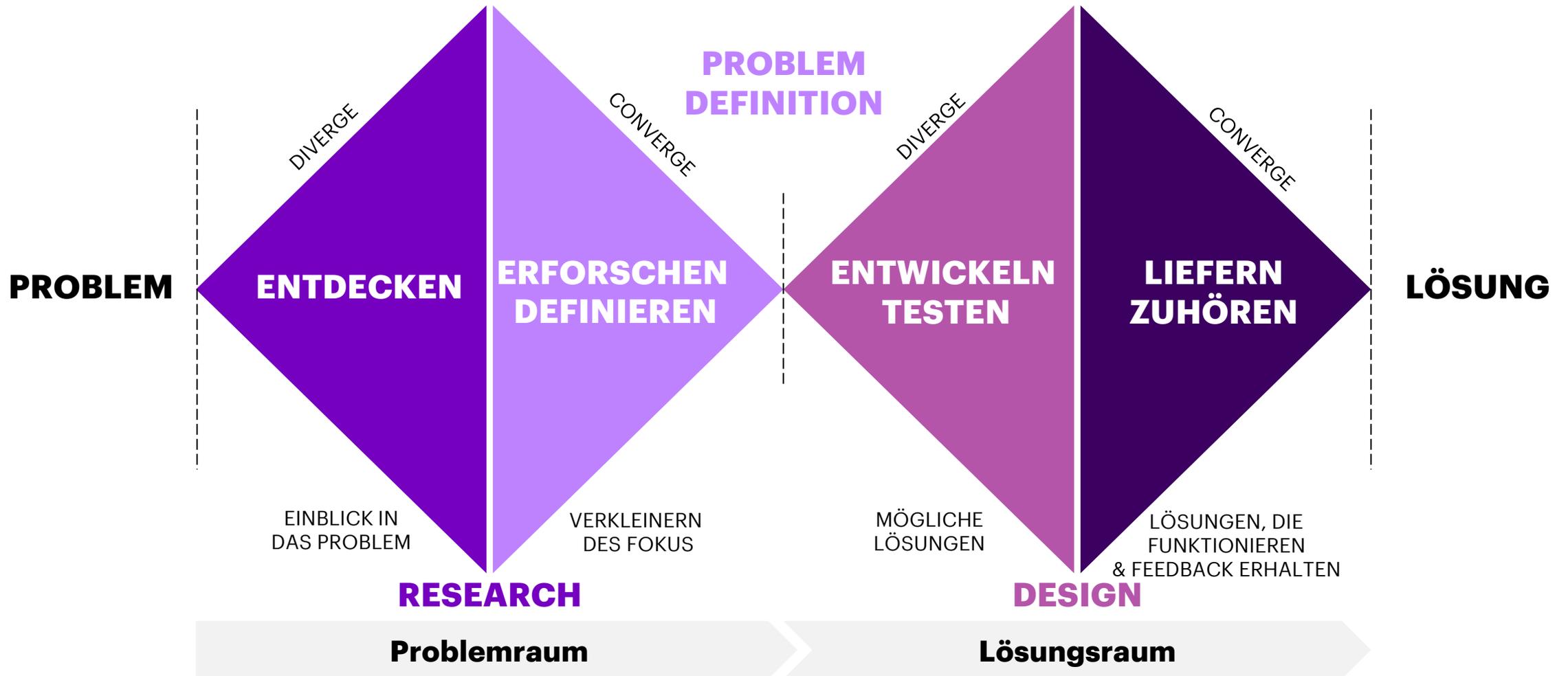
«Du musst mit dem **Kunden-erlebnis beginnen und rückwärts zur Technologie arbeiten.
Du kannst nicht mit der Technologie beginnen und versuchen herauszufinden, wo du sie verkaufen wirst.»**

Steve Jobs



Die Phasen von Design Thinking

Von dem Problem über die Idee hin zur Lösung



STEP 01 Entdecken

Herausforderung hinterfragen und erforschen, um die Bedürfnisse der Nutzer zu ermitteln.

Was ist das **Problem?**

Hilfsmittel

Umfragen
Interviews
Beobachtungen
Datenanalyse

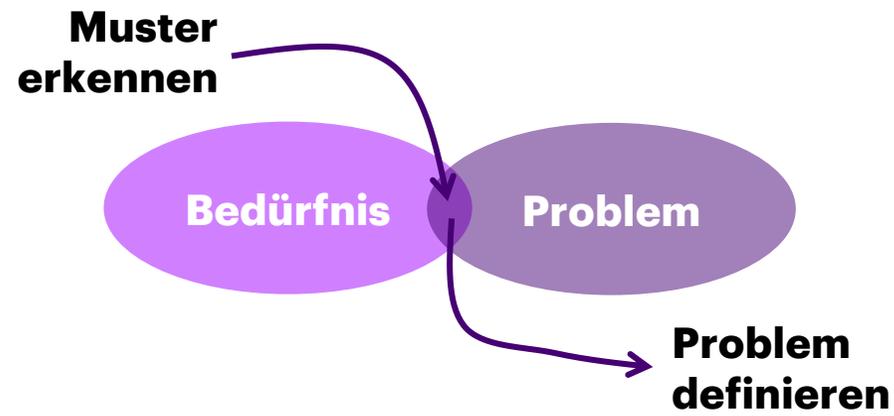
Hilfsfragen

Welche Nutzergruppen sind von diesem Problem betroffen?
Welche Bedürfnisse, Wünsche oder Herausforderungen haben die Nutzer?



STEP 02 Erforschen & Definieren

Erkenntnisse sinnvoll nutzen und verstehen, wie die Bedürfnisse der Nutzer und das Problem aufeinander abgestimmt sind.



Ziel

Erstellung einer **Problemdefinition** basierend auf gewonnenen Erkenntnissen

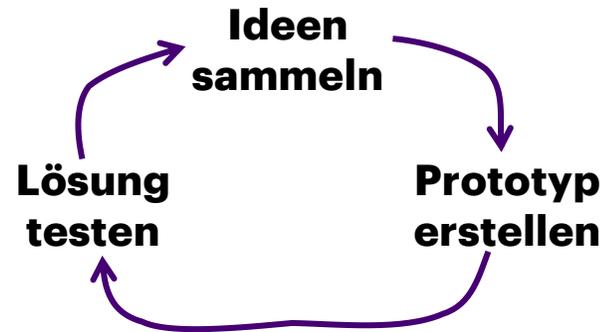
Hilfsfragen

Was sind die wichtigsten Erkenntnisse aus unserer Forschung?
Welche Trends und Muster haben wir identifiziert?



STEP 03 Entwickeln & Testen

Entwicklung, Prüfung und Verfeinerung mehrerer potenzieller Lösungen, die das Problem anzugehen.



Ziel

Visualisierung und **Testen** von verschiedenen Lösungsansätze

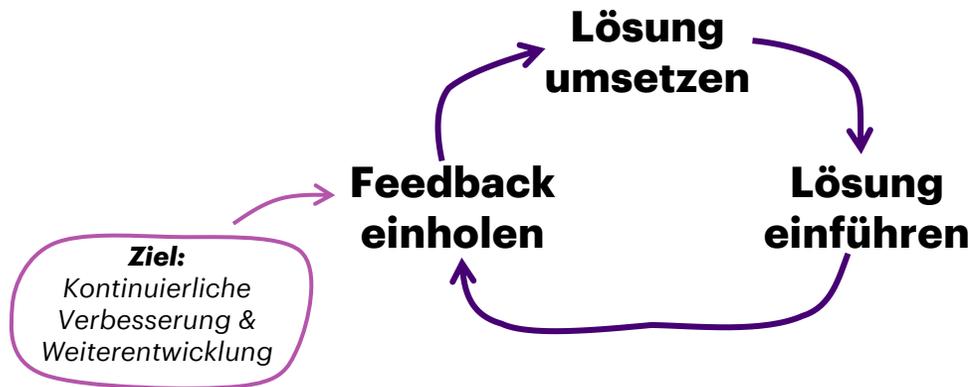
Hilfsfragen

Wie können wir diese Ideen visualisieren oder prototypisieren?
Welche Ideen haben das größte Potenzial, die Ziele zu erreichen?



STEP 04 Liefern & Zuhören

Auswahl einer einzigen, funktionierenden Lösung und Vorbereitung ihrer Einführung.



Hilfsfragen

Wie können wir die Lösung effektiv umsetzen?

Wie können wir die Nutzer in die Entwicklung einbeziehen?

Welche Schritte sind für die Markteinführung erforderlich?

Wie können wir sicherstellen, dass die Lösung den Bedürfnissen der Nutzer entspricht?



Schlüsselerfolgsfaktoren für den Erfolg mit Design Thinking



Kunden-zentrierung

Fokus auf die Bedürfnisse und Erwartungen der Kunden



Interdisziplinäre Teams

Zusammenarbeit von Experten aus verschiedenen Fachgebieten



Prototyping & Testing

Frühes Erstellen von Prototypen und Tests, um Schwachstellen frühzeitig zu erkennen



Kontinuierliche Forschung

Aktuelle Trends in der Gesundheitsversorgung und Pharmazie im Blick behalten



Kontinuierliche Verbesserung

Offenheit für laufende Optimierungen und Anpassungen

Key Findings

Key Findings

-
- 01 Kundenzentrierung als treibende Kraft**
 - 02 Offenheit gegenüber neuen Technologien**
 - 03 Design Thinking als Werkzeug**
 - 04 Think Big, Start Small - Innovation in kleinen Iterationen umsetzen**
-



Vielen Dank

Q&A



Lass uns in Kontakt bleiben

Wir freuen uns schon aufs vernetzen



Tabitha

Bonsu

tabitha.bonsu@accenture.com

[linkedin.com/in/tabithabonsu](https://www.linkedin.com/in/tabithabonsu)



Dr. Joël

Krapf

joel.krapf@accenture.com

[linkedin.com/joelkrapf](https://www.linkedin.com/joelkrapf)