

Chance für Made in Germany: Mit Kundenorientierung und innovativen Produkten zum Weltmarktführer

Dr. Christian Klas, Rowa Automatisierungssysteme GmbH



## 2 Agenda

1. Unternehmensvorstellung
2. Erfolgsfaktoren
3. Chancen für Made of Germany
4. Fazit



### 3 Rowa – Innovative Lagersysteme



- Marktführer für automatisierte Lagertechnik in Apotheken
- Rund 3.500 verkaufte Anlagen in 20 Ländern
- Über 300 Mitarbeiter bei Rowa und ca. 200 in Partnerunternehmen
- Ca. 2.000 m<sup>2</sup> Büroflächen und ca. 5.000 m<sup>2</sup> Produktion

## 4 Rowa – eine Erfolgsgeschichte aus der Eifel

- 1996 Gründung durch Rudolf Wagner und Markus Willems
- 1998 Erfinderpreis Rheinland-Pfalz
- 2002 Expansion Produktionsflächen
- 2005 Verkauf des 1000. Automaten
- 2006 Erweiterung Firmengebäude
- 2007 TÜV- und GS-Zertifizierung
- 2009 Erstvorstellung Rowa Vmax
- 2010 red dot design award
- 2011 Bester Apothekenpartner

### Frankfurter Allgemeine

ZEITUNG FÜR DEUTSCHLAND

Sonderdruck aus der Frankfurter Allgemeinen Zeitung vom 15. März 2010

Das Unternehmergespräch:  
Rudolf Wagner, Gründer und Geschäftsführer der Rowa Automatisierungssysteme GmbH

### „Apotheker erhalten mehr Zeit und Platz“

In der Eifel werden Warenlagersysteme für Apotheken gebaut.  
Der Erfolg soll mit Automaten für Selbstabholer noch gesteigert werden.

KEILBERG. Zehntausende fahren jedes Jahr durch das Eifeldorf Keilberg, ohne größere Notiz von dem Luftkurort zu nehmen. Für sie ist Keilberg nur ein Ort auf der Strecke von der Autobahn A 48 zum Nürnbergring. In ihrem Alltag allerdings können viele dieser Durchreisenden von einer Entwicklung profitieren, die aus der kleinen Gemeinde stammt. Vor 14 Jahren gründete Rudolf Wagner hier die Rowa Automatisierungssysteme GmbH mit dem Ziel, Maschinen zu entwickeln, welche dem Apotheker Arbeit abnehmen: das Lagern, Ordnen und Herausgeben von Arzneimitteln.

Insgesamt 1400 Apotheken in Deutschland sind inzwischen mit den automatisierten Rowa-Warenlagern ausgestattet, was der Apothekenkunde immer dann bemerkt, wenn die gewünschten Medikamente nicht mehr aus Schubladen hervorgekramt werden, sondern mit Hilfe kleiner Förderbänder direkt an die Kasse gelangen. Weitere gut 1400 Rowa-Kommissioniersysteme stehen in anderen europäischen Ländern (insbesondere Großbritannien und Frankreich) sowie – als Pilotprojekte – in Südafrika und China. Damit sieht Rowa sich als deutlicher Marktführer in einem Segment, in dem es ohnehin nur eine Handvoll Wettbewerber gibt.

„Durch unsere Anlagen“, sagt Wagner, „hat der Apotheker mehr Zeit für die Beratung, und er kann den frei gewordenen Platz besser nutzen. Das bringt ihm mehr Umsatz.“ Das Vorurteil, dass Automatisierung in erster Linie zum Stellenabbau dient, mag er nicht teilen. „70 bis 80 Prozent der Apotheken, die mit unseren Systemen arbeiten, haben anschließend noch genauso viel Personal wie zuvor“, erklärt er. Entscheidend sei der Wandel von der klas-

sischen Apotheke zu einer Art Gesundheitsladen. „Die Kunden dort wollen mehr Beratung und weniger lange warten“, ist Wagner sich sicher. Ein Pluspunkt für seine Systeme sei auch, dass sie nicht in die Verkaufsräume eingebaut werden müssen oder die Apotheke gänzlich umgebaut werden muss. „Unsere Anlagen können auch

in den Keller oder unter Dach“, erläutert Wagner. „In Portugal hängt eine Anlage sogar an der Decke“, fügt er hinzu.

Von der ersten Idee bis zur erfolgreichen Markteinführung der Rowa-Systeme war es allerdings ein mühsamer Weg – wie zuvor schon die gesamte berufliche Laufbahn des heute 49 Jahre alten Unternehmers. Mit 28 Jahren musste der angehende Maschinenbauingenieur das angeschlagene väterliche Unternehmen übernehmen – „noch vor Fertigstellung der Diplomarbeit und bevor ich mir in der Welt die Hörner abstoßen konnte“, erzählt Wagner. Der Betrieb Wagner Maschinenbau Keilberg (WMK) war als reiner Lohnfertiger von den Aufträgen des Motorenherstellers Klöckner Humboldt Deutz abhängig und geriet zu Beginn der neunziger Jahre in die Krise, weil die Industrie nach dem Fall des Eisernen Vorhangs ihre Teilefertigung vertrieblich nach Osteuropa verlagerte.



Firmengründer Markus Willems und Rudolf Wagner

#### Der Unternehmer

Rudolf Wagner, 49 Jahre, stammt aus der Eifel und ist dort auch fest verwurzelt. Nachdem er den elterlichen Betrieb (WMK) schon mit 28 Jahren übernommen und saniert hatte, gründete er 1996 Rowa, um sich ein zweites, innovativeres Standbein zu schaffen. WMK hat Wagner vor vier Jahren verkauft. Für Rowa hat er dagegen noch große Pläne. Der studierte Maschinenbauingenieur ist Unternehmer durch und durch; für Hobbys bleibt keine Zeit. Wenn er unterwegs ist, fällt der Blick fast automatisch in jede Apotheke, ob sie schon mit einer seiner Anlagen ausgestattet ist.

# 5 Geschäftsmodell



## VOR ROWA

- In Schubsäulen alphabetisch sortiert
- Häufiges Umsortieren
- Viel Platz beansprucht



## NACH ROWA

- "Chaotische Lagerung"
- Optimierte Lagernutzung
- Mehr Flexibilität



## VERBESSERUNGSPOTENTIALE

Verbesserter Personaleinsatz ✓

Verbesserter Service ✓

Vereinfachtes Lagermgmt. ✓

Höhere Flexibilität ✓

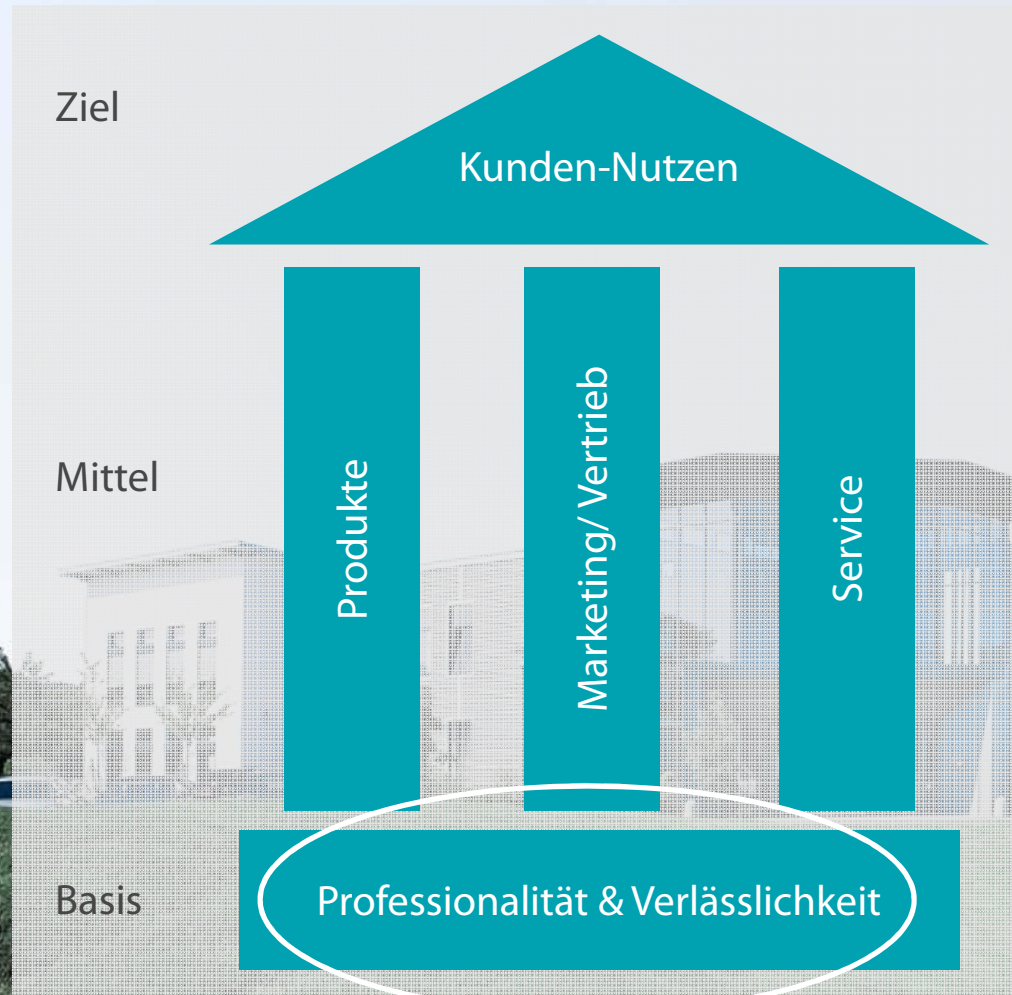
Verbesserte Raumnutzung ✓

## 6 Agenda

1. Unternehmensvorstellung
2. Erfolgsfaktoren
3. Chancen für Made of Germany
4. Fazit

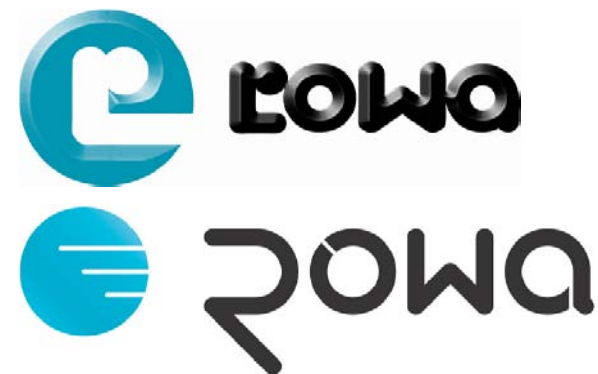


# 7 Erfolgsfaktoren

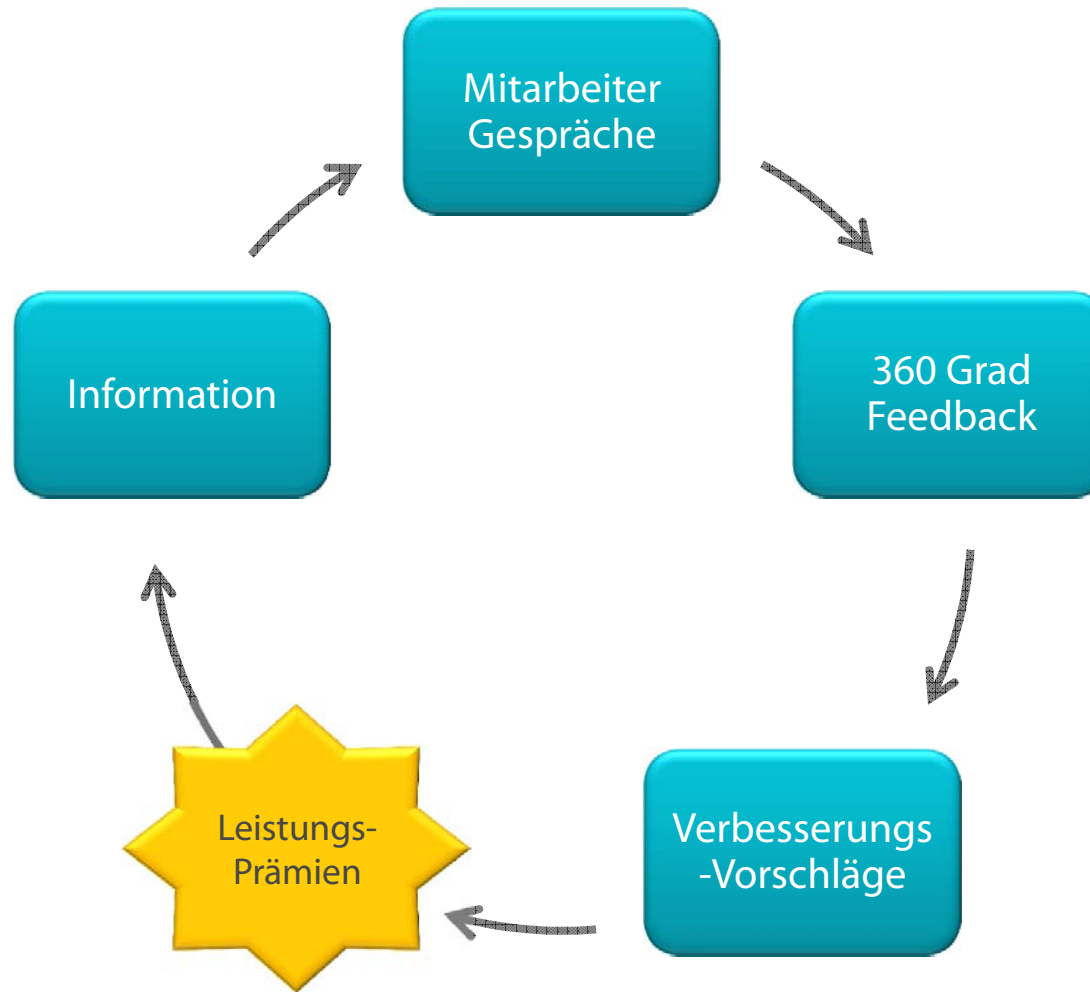


## 8 Professionalität & Verlässlichkeit

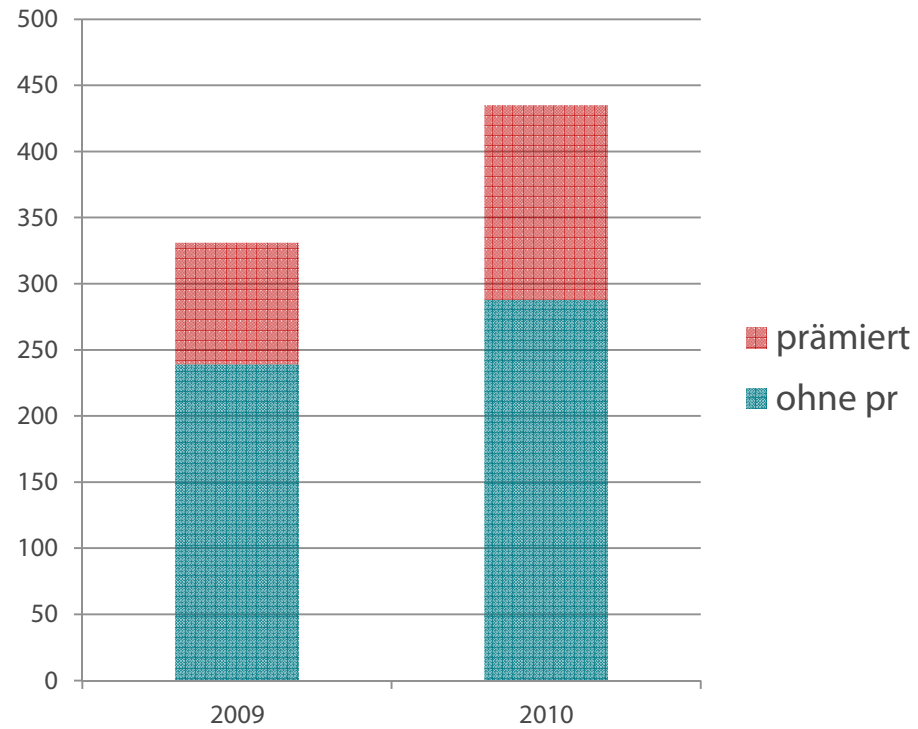
- „Eifel-Werte“:
  - Bodenständig
  - Zuverlässig
  - Ehrlich
- Professionelles Corporate Design
  - Beispiel Logo
  - Beispiel Messeauftritt
- Professionelle Strukturen
  - Beispiel HR



## 9 Professionalisierung im Bereich HR Mitarbeiterbeteiligung



## 10 Verbesserungsvorschläge



31% mehr Vorschläge  
60% mehr Prämien

# 11 Zusammenfassung

Verlässlichkeit

+

Professionalität

=

Marke Rowa



**apotheker adhoc**  
Die Branche im Blick

NACHRICHTEN | BRANCHENNEWS | TERMINE | **STELLENMARKT** | SERVICE

Stellen suchen | Alle Stellenanzeigen | Kleinanzeige aufgeben | Stellenanzeige aufgeben

+     Stellenangebot

Rosen Apotheke im Center  
Mittwoch, 09. Dezember 2009, 15:50 Uhr

### Apotheker/in

Anzeigentyp: Stellenangebot  
Berufsbild: Apotheker/-in  
Berufsfeld: Öffentliche Apotheke  
Ort: Hattersheim  
Bundesland: 'Hessen'

Raum FFM - MTK - WI

Wir suchen baldmöglichst eine/n engagierte/n, freundliche/n und kompetente/n (FILIAL)

APOTHEKER/IN

für unsere moderne Center-Apotheke.

Wir bieten ein angenehmes Arbeitsklima in kompetentem Team, Rowa-Automatisierung und übertarifliches Gehalt.

Ihre Bewerbung richten Sie bitte an:

**Rosen Apotheke im Center**  
Untertorstraße 13  
65795 Hattersheim



# 13 Erfolgsfaktoren



# 14 Maslowsche Bedürfnispyramide

Welchen Kunden-Nutzen liefern wir – und mit welcher Priorität?



# 15 Produktportfolio

## Kernprodukt:



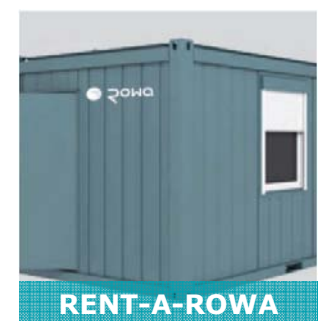
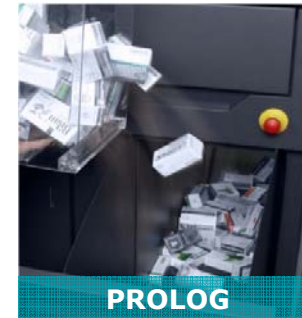
Flexible Layouts für alle räumliche Gegebenheiten ✓



Skalierbarkeit für alle Apothekengrößen ✓

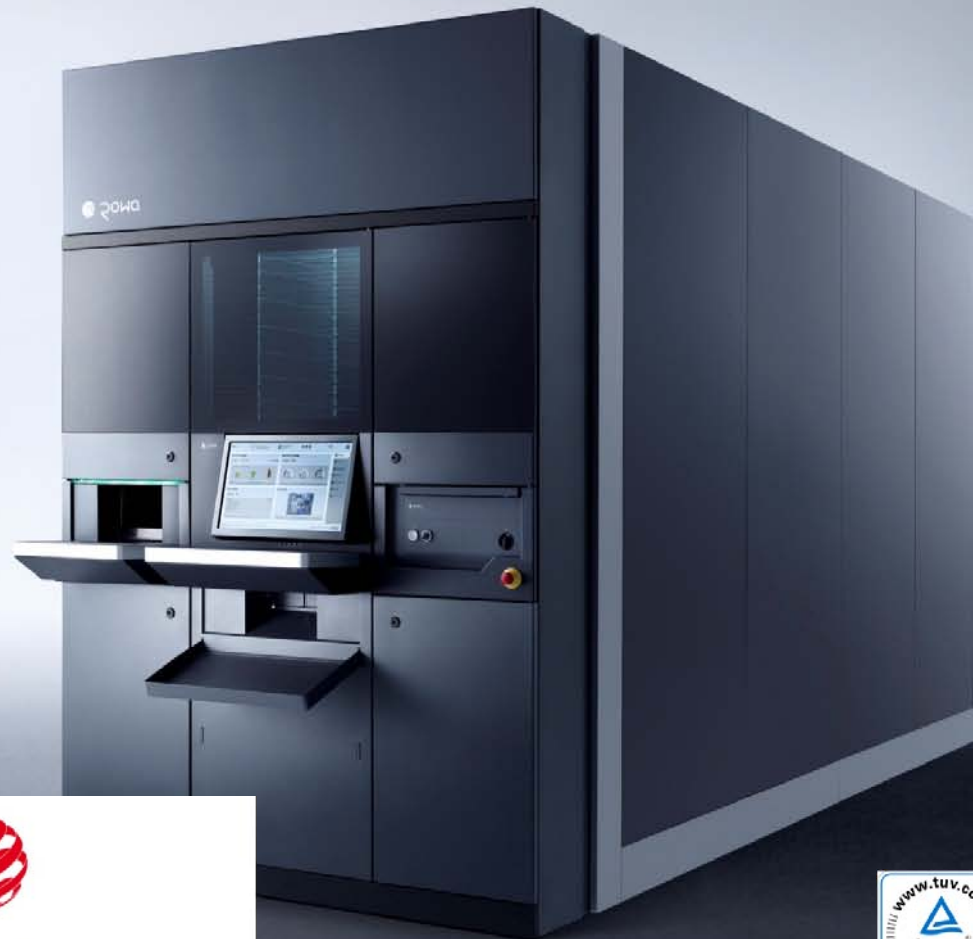


## Add-on Produkte:

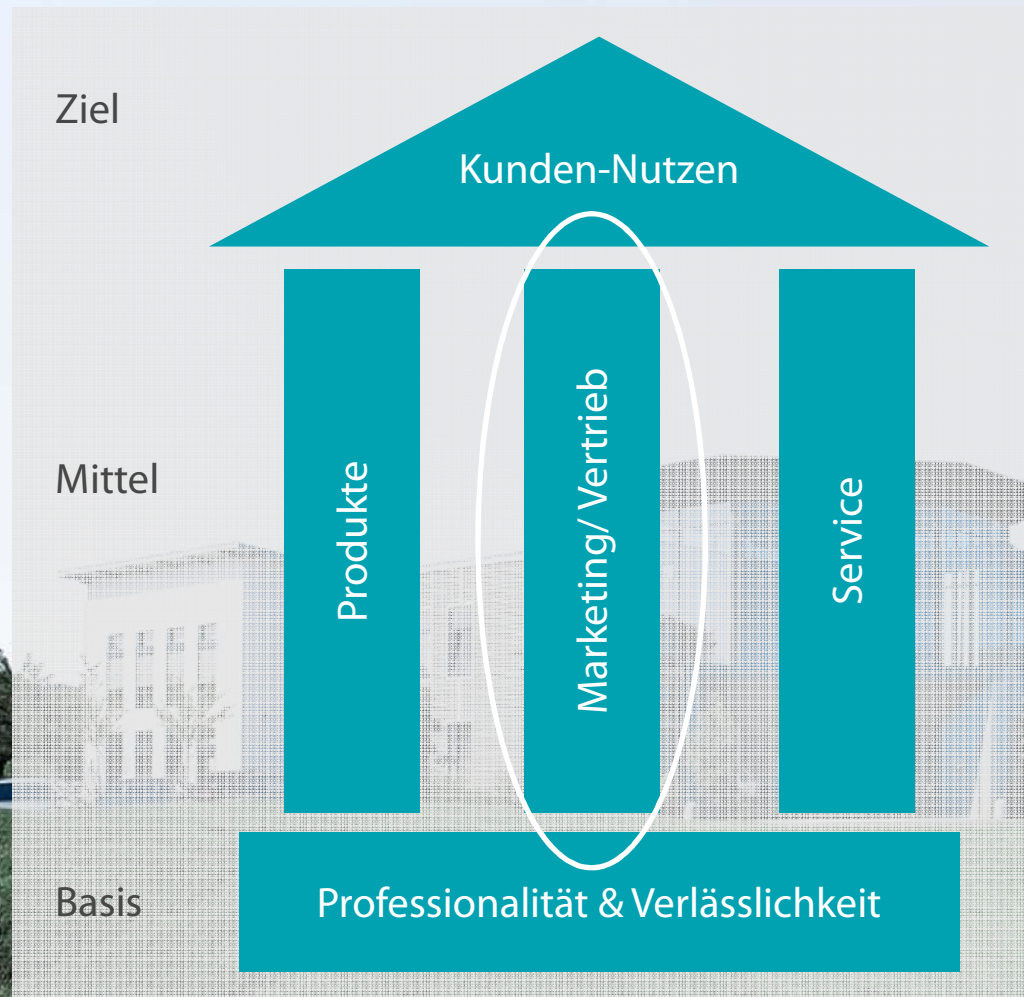


## 16 Kundenorientierung und innovative Produkte

- 37 Mitarbeiter in R&D
- 41 Patente
- Kontinuierlicher Austausch mit Vertrieb und Kunden
- Alleinstellungsmerkmale identifizieren:
  - Automatisierungsquote
  - TÜV/GS Zertifikat
  - Design



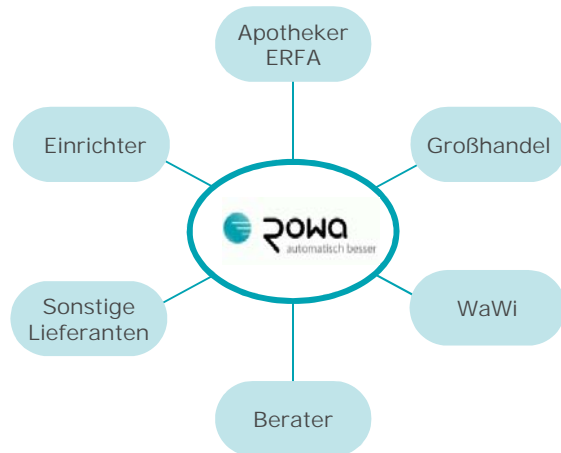
# 17 Erfolgsfaktoren



# 18 Netzwerk und Kompetenz

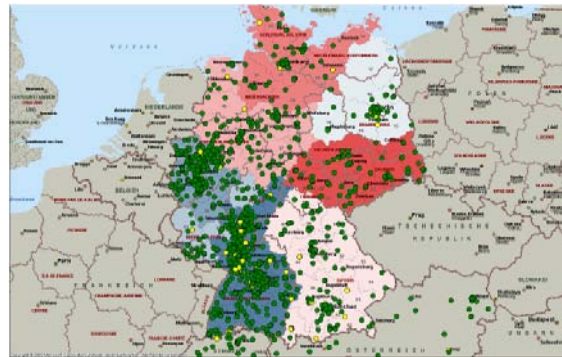
## ...Umfassendes Netzwerk zu anderen Marktteilnehmer (Empfehlungsmanagement)

Rowa hat Verbindung zu allen wichtigen Playern im Markt:



## ...Umfassende Kundenbasis (Referenzmanagement)

Hohe Glaubwürdigkeit durch Kundenempfehlung



## ...Umfassende Präsenz in Europa

Vor Ort Vertrieb und Service (think global, act local)



# 19 Strukturierte Vorgehensweise in der Identifizierung von Potentiale





## 21 Kundenorientierung und innovative Produkte – Starker Fokus auf Service-Orientierung

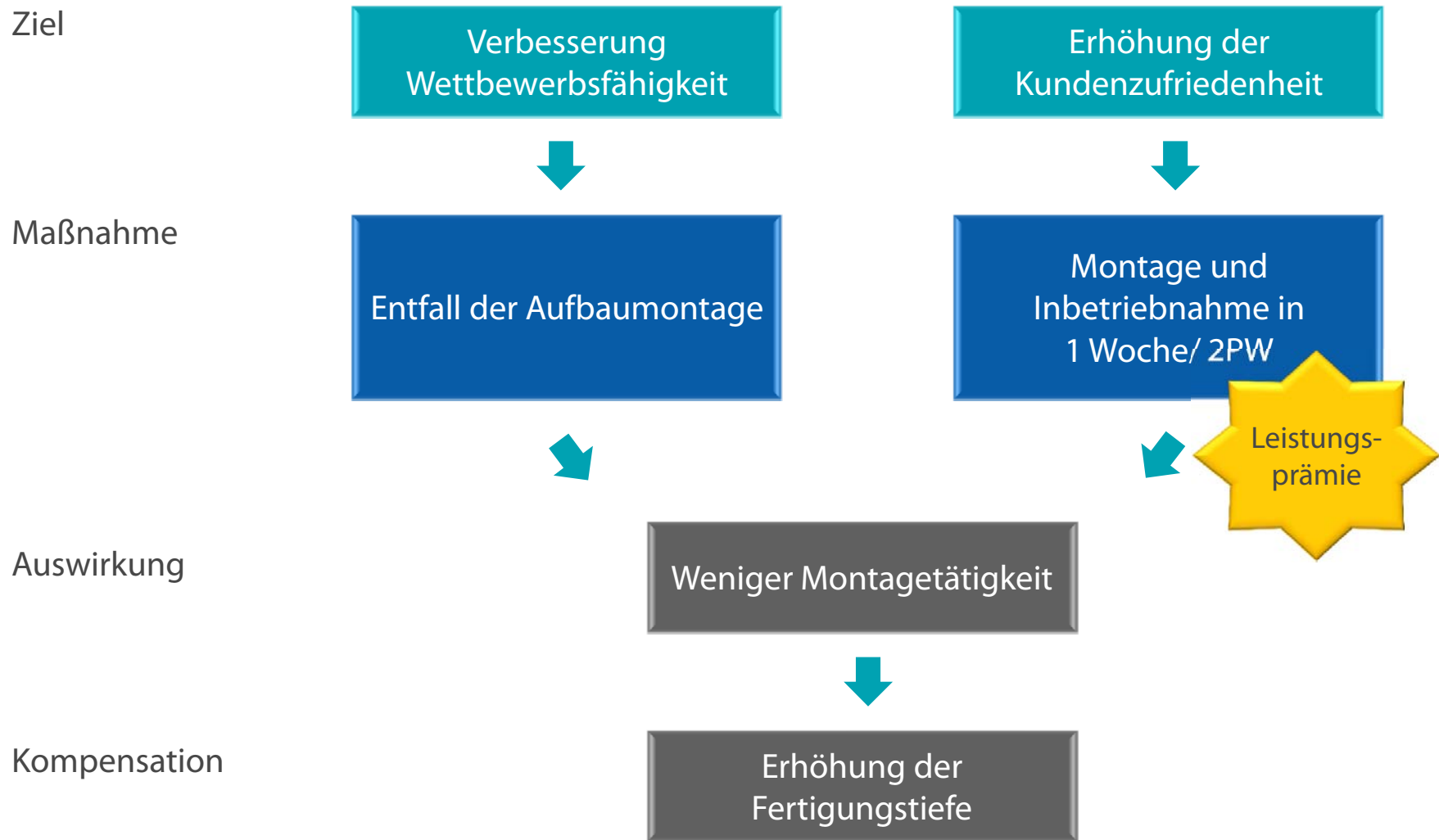
- Grundsatz: Ein Automat, ein Servicevertrag
- > 70 Mitarbeiter im Service
- > 20 Mitarbeiter an der Hotline
- Jeder MA hat durchschnittlich 5 Jahre Rowa Erfahrung
- Kommunikationstraining
- Dashboard
- Modernste Infrastruktur (Remote Maintenance, CRM-System, GPS-Tracking, etc.)
- 24/7 Service
- Garantierte Reaktionszeit: weniger als 4 Stunden

41

Service-Points im deutschsprachigen Raum



## 22 Kontinuierliche Prozessverbesserung



1. Unternehmensvorstellung
2. Erfolgsfaktoren
3. Chancen für Made of Germany
4. Fazit



- Reputation „Made in Germany“
- Rechtssicherheit (Planbarkeit) vs. Korruption
- Professionalität
- Ausbildungsniveau
- Infrastruktur in (halb-) öffentlichen Bereichen
  - Verkehr
  - Kommunikation
- Qualitätsorientierung
- Globalisierung: Märket schneller durchdringen, Kopiergefahr



- Bürokratismus
  - Steuergesetzgebung (10% der Steuerliteratur aus D)
- Arbeitsrecht
- Lohn(neben)kosten (aber auch Kaufkraft)
- Regulierungsumfang (Gesundheitswesen)
- Perfektionismus (PC, MP3 Player)
- Bildungschaos Von Kindergarten bis Hochschule
  - Föderalismus, G8, Bachelor und Master
- Lobbyismus
  - Beispiel Visavia



- **visavia** ist ein Abgabe- und Beratungsterminal für Apotheken
- Zur Beratung findet eine direkte Kommunikation mit dem Apotheker statt
- Shop-Lösung für ein eingeschränktes Sortiment



1. Unternehmensvorstellung
2. Erfolgsfaktoren
3. Chancen für Made of Germany
4. Fazit



## 28 Zusammenfassung

Verlässlichkeit

+

Professionalität

=

Marke Rowa

Produkt

+

Beratung

+

Service

=

Kundennutzen

Marke Rowa

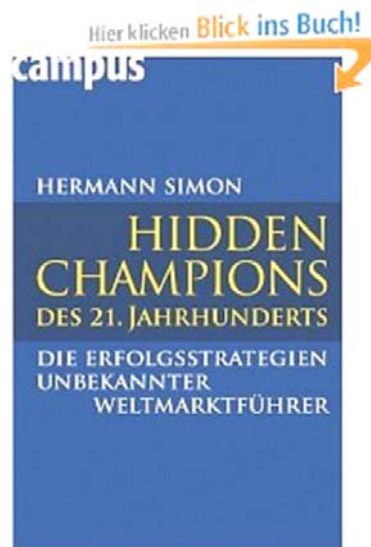
+

Kundennutzen

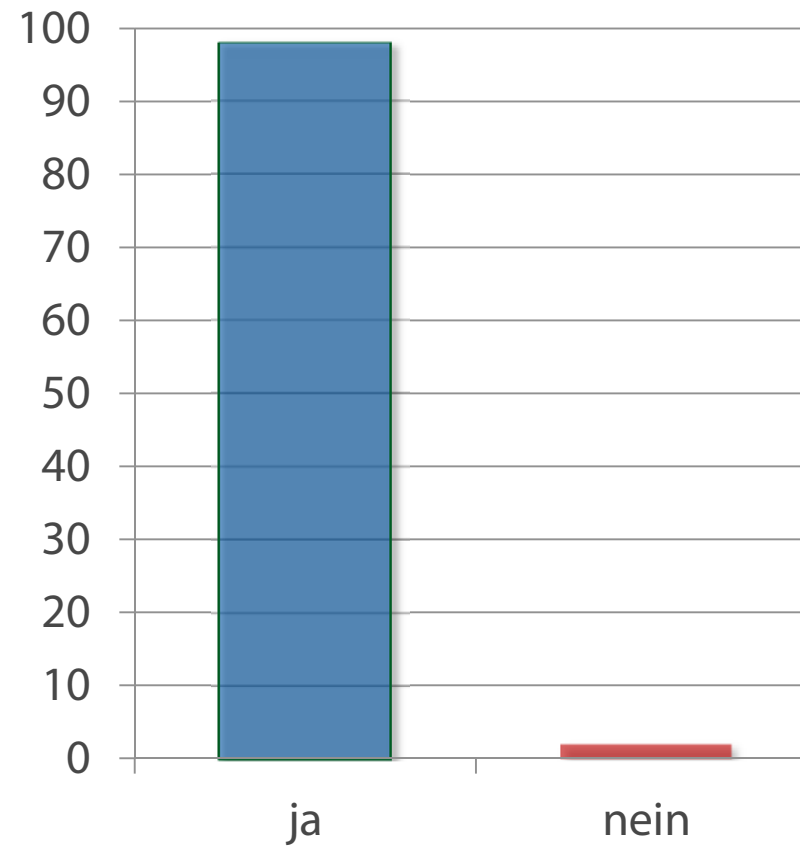
=

Zukunft

## 29 Außenwahrnehmung



Kundenzufriedenheit in 2010



## 30 Bester Apothekenpartner 2011



Ermittelt durch die Fachhochschule Worms:

# Beste Apothekenpartner 2011 Medaillenspiegel

Leistungskriterium	Gold	Silber	Bronze
Anwendersoftware	AWINTA	PHARMATECHNIK	LAUER-FISCHER
Apotheken-Bedarf	WEPA	K+M	SPIEGEL
Apotheken-Kooperationen	GESUND LEBEN	MVDA	VIVESCO
Fortbildung/Seminare	HEXAL	GEHE	THOMAE-AKADEMIE
Großhändler	NOWEDA	ANZAG	PHOENIX
Importeure	KOHLPHARMA	EURIM	EMRA-MED
Kommissionier-Automaten	ROWA	-	APOSTORE/GOLLMANN/MACH 4
Kundenzeitschriften	WORT & BILD	GOVI	LINDA

ausgewertete Fragebogen: 306

Im Rahmen der jährlichen Umfrage der PharmaRundschau zur OTC-Studie ermittelt durch die Fachhochschule Worms

Erstmals in der Geschichte des Preises wurde kein 2. Platz, sondern nur ein 1. und 3. Platz vergeben. Grund: Sehr großer Abstand zwischen Rowa und den Wettbewerbern und gleiche Anzahl von Nennungen der dritt platzierten.

