

PARTNER FÜR APOTHEKEN UND KRANKENHÄUSER

Der Bochumer Automatisierungsbetrieb MACH4 versteht sich als Problemlöser für Logistikprozesse im Pharmabereich und verfolgt diesen Anspruch mit einer flexiblen Produktpalette und internationalem Branchen-Know-how

MACH4 Automatisierungs- technik GmbH

Gewerk:	Automatisierung, Logistiksysteme im Pharmabereich
Standort:	Bochum, Nord- rhein-Westfalen
Gründungsjahr:	1997
Wirkungsraum:	international
Kundenstruktur:	100% gewerblich
Mitarbeiter:	250

www.mach4.de



Gregor Malajka und Holger Wallat

Erfolgsfaktoren

- Breiter Wissensaufbau und -transfer durch internationale Markterfahrung
- Modulare Produktpalette ermöglicht flexibles Eingehen auf Kundenbedürfnisse
- Service- und Wartungsverträge als Kundenbindungsinstrument
- Mit den Kunden erarbeitete Problemlösungen statt Vertrieb von Standard-systemen
- Verbreiterung der Branchenkompetenz durch die Erschließung neuer Anwendungsfälle

Wenn man Holger Wallat und Gregor Malajka, zwei der drei Geschäftsführer von MACH4, nach der aktuellen Anzahl ihrer weltweiten Niederlassungen fragt, kommen die beiden für einen kurzen Moment zum Nachdenken. Doch, ganze sieben sind es. Sieben Tochtergesellschaften unterhält die MACH4 mittlerweile in England, Frankreich, Italien, Belgien, Spanien, der Schweiz und Südafrika. Der kurze nachdenkliche Moment ist verständlich, denn der mittelständische Automatisierungsbetrieb mit Hauptsitz in Bochum hat sich innerhalb der letzten 15 Jahre stark internationalisiert und ist auch weiter auf Expansionskurs. Neben den eigenen Niederlassungen in den Volumenmärkten vertreibt MACH4 seine automatisierten Logistikanlagen für Apotheken und Krankenhäuser über ein eigenes Händlernetz und internationale Vertriebspartner mittlerweile in fast allen Teilen der Welt.

Von der Garagenfirma zum 250-Mann-Unternehmen

Der hochspezialisierte Automatisierungsbetrieb wurde 1997 von vier Ingenieuren (daher der Name MACH4) als Garagenfirma gegründet. Als das Geschäft gut anlief, wählte man nach einer gründlichen Standortanalyse das Ruhrgebiet, das dem Betrieb aufgrund seiner Verkehrs- und Bildungsinfrastruktur sowie der Nähe zu Zulieferern und Industrie viele Vorteile eröffnet. Weltweit sind mittlerweile über 250 Mitarbeiter beschäftigt, davon allein in Bochum knapp 100. Die Geräte, die MACH4 produziert, dienen der Lagerlogistik von Medikamenten in Apotheken und Krankenhäusern mit dem Ziel, das Medikamentenhandling entlang der gesamten Logistikkette zu einem effizienten, sicheren und somit Leben schützenden Prozess zu machen. Der gesamte Prozess von Wareneingang, Inventur, Warenausgabe bis hin

zur Verblisterung individueller Medikamenteneinheiten für Patienten kann vollautomatisch und ohne Ladungshelfträger abgebildet werden.

Unterschiedliche Lösungen für unterschiedliche Märkte

Die internationale Ausrichtung war für das kleine Maschinenbauunternehmen bald eine Notwendigkeit, da die Rentabilität der eigenen Infrastruktur (laufende Entwicklung, IT, Herstellung) nur mit einem gewissen Grundumsatz an verkauften Maschinen sichergestellt werden konnte. Durch die internationale Aufstellung erarbeitete man sich bei MACH4 ein Wissensspektrum, von dem die Kunden heute in hohem Maße profitieren. Die staatlichen Gesundheitssysteme mit ihren oft komplexen Regelungen, Vorschriften und Restriktionen unterscheiden sich von Land zu Land: „Über die Summe unserer Märkte kennen wir Lösungen von Problemen, die in bestimmten Ländern noch gar nicht existieren“, beschreibt Holger Wallat, selbst einer der Gründer von MACH4, diesen Wissensvorsprung. Durch die genaue Kenntnis der nationalen Eigenheiten kann MACH4 seine Kunden optimal beraten und auf mögliche Entwicklungen vorbereiten. Auch die Kommissioniermaschinen müssen auf unterschiedliche Prozesse zugeschnitten sein: Die Automaten sind weitgehend standardisiert aufgebaut und werden in ihrer Mechanik und Software je nach Markt- oder Kundenbedürfnis konfiguriert. Eine Stärke von MACH4 liegt genau in diesem modularen Aufbau der Produktpalette. Von der kleinen Verkaufsapotheke bis zum Krankenhaus kann MACH4 die Bedürfnisse und Anforderungen seiner Kunden decken. Das Einsteigermodell, ein vergleichsweise kleines Lagersystem mit automatisierter Medikamentenein- und ausgabe verringert die Hürde der doch beachtlichen Investition im sechsstelligen Bereich gerade für kleine Apotheken. Die Automaten bleiben aber stets erweiterbar, falls der Bedarf wächst: „Die Anfangsinvestition, egal, wann sie getätigt wurde, wird nie in Frage gestellt“, erklärt Gregor Malajka die Produktphilosophie. „Wir können unsere Produkte – Software wie auch Mechanik und Elektronik – an die positive Entwicklung einer Apotheke anpassen.“

„Wir bilden den gesamten Logistikprozess der Medikamentenversorgung ab – von der Rampe bis zum Krankenbett“

Den Gesamtprozess im Blick

Diese Flexibilität der Anlagen geht Hand in Hand mit dem Selbstverständnis des Betriebs als Komplettanbieter: „Wir bilden den gesamten Logistikprozess der Medikamentenversorgung ab – von der Rampe bis zum Krankenbett“, sagt Holger Wallat. Da sie sich ganz als Problemlöser und nicht als Hersteller von Standardprodukten begreifen, spielen bei den Bochumern die Bedarfsanalyse im Vorfeld, die Projektierung und ein sauberer Planungsprozess eine große Rolle.

„Dadurch, dass wir mit unserem Erfahrungsschatz, unseren Produkten und Dienstleistungen so breit aufgestellt sind, können wir den Kunden optimal nach seinen Bedürfnissen beraten und sind nicht darauf angewiesen, ein bestimmtes Produkt zu platzieren. So können wir für jeden Kunden individuell eine optimale Lösung finden“, so Wallat. Auch unterstützt MACH4 seine Kunden im Planungsprozess mit der Vermittlung von Finanzierungsdienstleistern und Einrichtungspartnern. Die Automatisierung unterstützt viele Arbeitsschritte und ermöglicht einen gezielten Einsatz des Mitarbeiters an der Stelle, wo er gemäß seiner qualifizierten Ausbildung den größten Nutzen erbringen kann: Beim Kunden zur Beratung. Hierfür ist es besonders wichtig, so Wallat, die beteiligten Mitarbeiter frühzeitig in den Planungsprozess einzubinden und zu schulen.

Service, Service, Service

Neben intensiven Beratungen im Vorfeld erwarten die Kunden – gewöhnt an ein hohes Serviceniveau – einen reibungslosen Service und eine schnelle Reaktionszeit bei Störungen. Der Servicegedanke ist deshalb zentral bei MACH4. Die Hotline ist in zehn Sprachen besetzt, in sechs davon sogar 24 Stunden, 7 Tage die Woche. Um schnell Probleme identifizieren und lösen zu können, ist jeder MACH4-Automat über das Internet mit dem Servicebereich verbunden. „Fast 90 Prozent aller Anfragen lösen wir über die Fernwartung“, so Malajka. Muss tatsächlich einmal ein Motor ausgetauscht werden, garantiert die Firma eine Reparatur – je nach Servicevertrag – in einer Zeitspanne ab vier Stunden. Wartungsverträge werden bei MACH4 nicht nur genutzt um die Betriebssicherheit der Anlagen zu garantieren, sondern sind auch ein wichtiger Bestandteil der After-Sale-Betreuung. Über regelmäßigen Kontakt mit den Kunden können deren Probleme und Bedürfnisse besprochen und Optimierungsmöglichkeiten der

Anlagen diskutiert werden. Persönliche und vertrauensvolle Kundenbeziehungen sind entscheidend. Wallat und Malajka sehen hier einen Vorteil ihres mittelständischen Betriebes gegenüber großen Wettbewerbern: „Wir sind selbst Unternehmer und sind dadurch auf Augenhöhe mit dem Investor, man spricht die selbe Sprache“, so Malajka. Und sollte es Probleme oder Unregelmäßigkeiten geben, dann greifen die Chefs selbst zum Telefonhörer und klären den Fall mit dem Kunden im persönlichen Gespräch.

Auf der Suche nach neuen Problemen

Die beiden Geschäftsführer blicken optimistisch in die Zukunft, denn der Markt der automatisierten Apotheke gewinnt jährlich an Potenzial. Durch den demographischen Wandel und den damit einhergehenden zunehmenden Pflegebedarf ist eine ökonomisch effiziente und zuverlässige Versorgung von Patienten mit Medikamenten immer wichtiger. Pflegekräfte werden durch Medikamentenausgabeautomaten entlastet und können sich ganz ihrer Aufgabe, der eigentlichen Pflege, widmen. Zudem sehen sich Apotheken einem steigenden Konkurrenzdruck ausgesetzt und sind immer stärker darauf angewiesen, in ihre Produktivität zu investieren. Mit den MACH4-Automaten können sie ihre Verkaufsfläche vergrößern und das Sortiment erweitern, und durch die Zeiterparnis Personal stärker für die Beratung und Kundenbetreuung einsetzen.

Doch in Bochum will man sich nicht auf den einen wachsenden Markt beschränken. Seit ungefähr einem Jahr setzt man verstärkt darauf, andere Anwendungsbereiche für die MACH4-Technik zu erschließen und seine Branchenkompetenz zu vergrößern. Die denkbaren Anwendungsbereiche sind vielfältig: Automobilindustrie, Optik, im Grunde die gesamte Kleinteillogistik. MACH4 stellt sich gern diesen Herausforderungen, denn auch in diesen Bereichen warten noch viele Probleme darauf, gelöst zu werden.