

Häufig gestellte Fragen

Welche Ziele verfolgt der Apothekerverband mit dem Onlinemarktplatz?

Unser Onlinemarktplatz vernetzt die öffentliche Apotheke mit ihren Kundinnen und Kunden in der digitalen Welt. Damit stärken wir die Apotheke als lokalen Gesundheitsversorger, intensivieren die Bindung der Kundinnen und Kunden an „ihre“ Apotheke und bieten den Betrieben einen zusätzlichen Absatzkanal.

Will der Apothekerverband shopapotheke 2.0 machen?

Nein. Unser Marktplatz ist nicht einfach ein weiterer Webshop für den Verkauf von Arzneimitteln. Er bringt die österreichischen Apotheken mit ihren Kundinnen und Kunden digital zusammen. Er ist ein zusätzlicher Kanal, über den eine Apotheke die Bevölkerung in ihrer Umgebung mit Medikamenten versorgt – vor allem wenn jemand krankheitsbedingt nicht selbst in die Offizin kommen kann. Daher ist es auch nicht unser Ziel, mit möglichst niedrigen Preisen in Konkurrenz zu shopapotheke zu treten – das wäre wirtschaftlich weder sinnvoll noch umsetzbar. Unser Fokus liegt auf der Zustellung von Arzneimitteln aus der nächstgelegenen Apotheke. Die Kundinnen und Kunden beziehen ihre Wunschprodukte aus österreichischen Apotheken – damit ist maximale Arzneimittelsicherheit sichergestellt, ebenso wie die pharmazeutische Beratung durch echte Expertinnen und Experten.

Was hat die einzelne Apotheke davon?

Unser Online-Marktplatz bietet der einzelnen Apotheke einen neuen Vertriebskanal – zusätzlich zum stationären Verkauf in der Offizin. Damit ist unser Marktplatz ein modernes Kundenbindungsprogramm.

Die Teilnahme am Marktplatz ist technisch sehr einfach möglich, für seine zentrale Bewerbung, Weiterentwicklungen und die Wartung sorgt der Apothekerverband, sodass für die einzelne Apotheke möglichst wenig Aufwand entsteht. Ins System integriert, ist die Apotheke in ihren Entscheidungen frei – sie bestimmt ihre Preise oder welche Form der Warenübermittlung sie ihren Kundinnen und Kunden anbietet.

Was bringt das Projekt dem Berufsstand?

Die österreichischen Apotheken versorgen die Bevölkerung in der realen Welt jeden Tag mit Arzneimitteln – in der virtuellen Welt sind sie noch kaum vertreten. Einzelne Betriebe sind zwar bereits mit Webshops aktiv, eine große Lösung, die Apotheken aus ganz Österreich einbindet, gab es bisher noch nicht. Hier setzt deineapotheke.at an. Der Online-Marktplatz verschafft den österreichischen Apotheken eine starke Onlinepräsenz, verankert sie in der Wahrnehmung der Bevölkerung und schafft ein zusätzliches Versorgungsangebot für die Menschen.

Was haben die KundInnen davon?

Die Kundinnen und Kunden können mit deineapotheke.at nun auch im Internet bei „ihrer“ Apotheke einkaufen. Sie haben damit einen einfachen Zugang zu Arzneimitteln, auch dann, wenn sie nicht in die Apotheke kommen können. Sie haben es während dem gesamten

Kaufvorgang mit einer echten Apotheke zu tun, auf die sie vertrauen können und die sie hochprofessionell berät.

Was leistet der Apothekerverband für den Online-Marktplatz?

Der Apothekerverband hat das Konzept für deineapotheke.at entwickelt, die Programmierung der Seite umgesetzt und mit der AGES eine Reduktion der Gebühren für die Fernabsatz-Lizenz verhandelt. Im laufenden Betrieb wird sich der Apothekerverband um die zentrale Bewerbung des Marktplatzes kümmern, um technische Optimierungen und um seine Wartung. Die teilnehmenden Apotheken können sich damit voll auf ihre Aufgabe konzentrieren – die Versorgung der Kundinnen und Kunden mit Arzneimitteln über deineapotheke.at.

Wie viel kostet die Teilnahme?

Die Teilnahmekosten gliedern sich in einmalige und laufende Kosten. Einmalig fallen insgesamt rund 1.800 Euro für die Einrichtung des Händler-Logins und für die Registrierung bei der AGES an. Ergänzend dazu können noch mehrere optionale, kostenpflichtige Pakete gebucht werden – etwa die automatische Einspielung der Produktpreise.

Die monatlichen Kosten belaufen sich auf rund 275 Euro – wird ein Plugin für die Darstellung von Eigenprodukten dazu genommen, sind es knapp 314 Euro.

Eine detaillierte Aufstellung der Kosten finden Sie hier

<https://www.apothekerverband.at/Resources/Persistent/e/f/4/a/ef4a307e97c7f767473c95d5d53c195ff76c9049/Kosten%20ApoOnline.jpg>

In den monatlichen Kosten sind 100 Euro enthalten, die an den Apothekerverband gehen.

Bleiben diese 100 Euro beim Verband oder werden sie an Dritte weitergegeben?

Dieser Anteil an der Teilnahmegebühr ist für interne Aufwände im Apothekerverband nötig – konkret geht es um die Bewerbung der Seite, ihre administrative Betreuung und ihre Weiterentwicklung.

Welche Voraussetzungen muss eine Apotheke erfüllen, um teilnehmen zu können?

Die wichtigste Voraussetzung ist der Erwerb der Fernhandels-Lizenz bei der AGES. Zudem muss eine Anmeldung beim Apothekerverband und beim Zahlungsdienstleister Concardis erfolgen. Abgesehen davon gibt es keine technischen oder behördlichen Vorgaben, die zu erfüllen sind.

Wie viele teilnehmende Apotheken sollen es nach Eurer Zielvorgabe bis Ende des Jahres sein?

Unser Ziel ist es, auf eine österreichweit möglichst flächendeckende Versorgung durch die teilnehmenden Apotheken zu kommen. Das werden wir in Ballungszentren früher erreichen, in ländlichen Gebieten wird das etwas länger dauern. Die absolute Zahl der Betriebe ist daher weniger wichtig und aussagekräftig, als die Streuung des Angebots über das Bundesgebiet.

Natürlich wollen wir möglichst rasch auf eine „kritische Menge“ an Apotheken kommen, sodass wir gegen Ende des Jahres 200 bis 300 Betriebe am Marktplatz listen können.

Der beste Zeitpunkt für die Anmeldung ist jedenfalls vor dem 25. September, da bis dahin die von uns verhandelte reduzierte AGES-Gebühr von 923,50 Euro gilt.

Zahlungsabwicklung und Zahlungsdienstleister

Wer ist der Zahlungsdienstleister? Welche Zahlungsdienstleister können eingesetzt werden?

Deineapotheke-shop.at verwendet den Dienstleister easy nets/Concardis für die Abwicklung von Kreditkartenzahlungen. Concardis ist der Zahlungsdienstleister, der aktuell für die meisten Apotheken die Bankomatkassen betreibt. Für die Nutzung der Services des Zahlungsdienstleisters fallen keine einmaligen Registrierungsgebühren an, sondern lediglich die vom Apothekerverband verhandelten Transaktionsgebühren/Disagios. Im Rahmen der Anmeldung zu deineapotheke-shop.at ist ein Schritt die Anmeldung bei easy nets/Concardis – Sie werden im Verlauf des Anmeldeprozesses darauf hingewiesen, wann Sie diese Anmeldung durchführen müssen.

Andere Zahlungsdienstleister (z. B. Paypal) können aktuell am Marktplatz nicht angebunden werden.

Wenn ich einen anderen Bankomatanbieter habe – ist Concardis für den Webshop parallel möglich oder empfiehlt es sich komplett umzusteigen (was mehr Aufwand bedeutet)?

Die Zahlungsabwicklung am Online-Marktplatz ist technisch nur über Concardis möglich. Für den stationären Betrieb ist es möglich mit einem anderen Anbieter zu arbeiten. Der Apothekerverband empfiehlt jedoch den Umstieg zum Anbieter Concardis, weil hier im Gesamtpaket die besten Konditionen erzielt werden können.

Technische Fragen

An wen kann ich mich bzw. mein technischer Kundensupport wenden, wenn es technische Probleme gibt?

Bei technischen Problemen steht Ihnen die AVS-Hotline zur Verfügung. Sie erreichen sie telefonisch unter 01/402 35 88-911 oder per E-Mail an support@apoverlag.at.

Hat der Webshop eine Newsletter-Funktion, die ich als Apotheke nutzen kann?

Eine Newsletter-Funktion ist aktuell nicht vorgesehen.

Gibt es die Plattform als App?

Der Marktplatz wurde für verschiedene Endgeräte optimiert, darunter auch für Handys und Tablets. Die Entwicklung als App wird daher nicht angestrebt.

Kann ich auf meiner Website einen Link erstellen, sodass meine Kundin dann direkt meine Apotheke als bevorzugte Einkaufsapotheke ausgewählt hat?

Sie können von Ihrer Website aus direkt auf Ihren Webshop verlinken. Die Auswahl Ihrer Apotheke als Favorit muss allerdings von den Kundinnen und Kunden selbst vorgenommen werden.

Kann ich Angebote wie z. B. Kosmetikprodukte in meinen Shop stellen? Und diese dann auch mit Online-Werbung bewerben?

Sämtliche Produkte aus dem Eigensortiment einer Apotheke können über den individuellen Shop am Marktplatz zum Kauf angeboten werden. Werbliche Maßnahmen für die individuellen Shop und die darin angebotenen Produkte sind natürlich sinnvoll – vor allem im Bereich des jeweiligen Betriebs (z. B. bei den Stammkundinnen und -kunden). Der

Apothekerverband wird dazu ein Paket vorgefertigter Werbemittel zur Verfügung stellen. Ebenso empfiehlt es sich, den eigenen Shop auf Social Media-Plattformen etc. zu bewerben – z. B. via Facebook-Postings. Darüber hinaus ist bezahlte Online-Werbung natürlich möglich.

Ist die Anbindung eines eigenen, bereits bestehenden Webshops an den Marktplatz möglich?

Die Anbindung eines bereits bestehenden Webshops an den Marktplatz ist technisch nicht möglich.

Ist ein Einstieg in den Marktplatz auch noch nach dem Go-Live der Plattform möglich?

Ein späterer Einstieg ist jederzeit möglich. Bei der AGES-Registrierung ist dann allerdings die volle Gebühr zu entrichten – die vergünstigte Gebühr wie zwischen Apothekerverband und AGES vereinbart, gilt nur bis zum 30. September 2022.

Rechtliche Fragen

Ist die Zustellproblematik z. B. in ganz Wien kein apothekenrechtliches Problem mehr (Konkurrenzschutz)?

Die Zustellung von Arzneimitteln ist eine Art des Versandhandels. Voraussetzung ist eine Registrierung als Versandapotheke bei dem BASG (AGES). Gesetzlich gibt es im Zusammenhang mit dem Versandhandel von Arzneimitteln keine Einschränkung auf den Standort der Apotheke.

Eine allfällige (Notfall-) Zustellung von Arzneimitteln iSd § 8a ApoG bleibt davon unberührt.

Werbemaßnahmen

Wie wird der Marktplatz beworben?

Unser Marktplatz knüpft an die bestehende Seite deineapotheke.at an. Sie hat monatlich über 150.000 Zugriffe und bildet damit eine optimale Ausgangsbasis für die Sichtbarkeit des Marktplatzes. Diesen werden wir online mit Google-Ads, Anzeigen in den sozialen Medien und auf reichweitenstarken Internetportalen bewerben.

Gibt es Budget für Top-Listung vor der Shop-Apotheke wenn der Kunde nach Aspirin-C sucht? Welche Marketingmaßnahmen plant der Verband?

Die Bewerbung des Marktplatzes wird auf zwei Ebenen stattfinden: Einerseits in jedem einzelnen Betrieb, wo die Kundinnen und Kunden direkt angesprochen werden können. Dazu werden wir individualisierbare Pakete zur Verfügung stellen, die jeder einzelne Betrieb anfordern kann. Zusätzlich werden wir den Marktplatz mit verschiedenen Online-Maßnahmen bewerben, um einen möglichst hohen Traffic auf der Seite zu generieren und in den Suchmaschinen-Rankings aufzufallen. Dafür steht ein Jahresbudget von 250.000 Euro zur Verfügung.

AGES: Registrierung, Gebühren, Audit

Manche Apotheken haben bereits einen Shop und sind bei der AGES registriert. Müssen sie die AGES-Gebühr ein weiteres Mal entrichten?

Haben Sie bereits einen Webshop bei der AGES angemeldet, fallen keine weiteren Gebühren für einen zusätzlichen Webshop an.

Ist man beim Marktplatz angemeldet und möchte zusätzliche Webshops außerhalb des Marktplatzes betreiben – fällt dann die AGES-Gebühr an?

Nein. Sobald die (durch die Teilnahme am Marktplatz des Apothekerverbands) reduzierte Gebühr entrichtet wurde, muss sie kein zweites Mal bezahlt werden. Eine Apotheke kann dann auch mehrere Webshops betreiben.

Werden die teilnehmenden Apotheken durch die AGES auditiert?

Ja. Jede Fernabsatz-Apotheke wird von der AGES einmal in fünf Jahren (?) überprüft. Diese Prüfung bezieht sich aber ausschließlich auf den jeweiligen Webshop – die stationäre Apotheke wird dabei nicht überprüft.

Wird es für die AGES-Überprüfungen eine Checkliste vom Apothekerverband geben?

Ja. Der Apothekerverband wird seinen Mitgliedern eine kostenlose Checkliste für die AGES-Audits zur Verfügung stellen. Diese wird in den nächsten Monaten im Rahmen der Erstellung des QMS-Handbuchs ausgearbeitet werden.

Abwicklung Bestellungen

Wie erfährt die Apotheke von der Kundenbestellung?

Ist eine Schnittstelle zur Apothekensoftware AVS vorhanden, werden Bestellungen, die über den Marktplatz kommen, direkt in die Warenwirtschaft eingespielt. Ansonsten bekommt die Apotheke eine Benachrichtigung per Mail.

Bestellung mit "Lieferung durch Apotheke" am Wochenende: Welche Zeitspannen sind unter der Woche und an Wochenenden/Feiertagen hinterlegt?

Das ist eine Entscheidung, die die Apotheke individuell trifft. Schließlich unterscheiden sich die Ressourcen, die geografische Lage und die Kundinnen und Kunden von Betrieb zu Betrieb.

Wird das interne QM System bei der Bearbeitung der Bestellung durch Passwortvergaben für unterschiedliche Mitarbeiterpositionen (Pharmazeut, PKA) unterstützt?

Es ist möglich, unterschiedliche Benutzer inkl. Kennwörter in der Shopadministration anzulegen

Preisgestaltung am Marktplatz

Dürfen die Apotheken die Preise selbst gestalten? Gibt es eine Art von Preisdisziplin oder kann sich der Kunde die billigste Apotheke durch Vergleich herausuchen?

Unser Marktplatz sieht vor, dass jede Apotheke ihre Preise, die Art der Übermittlung der Ware und die Bedingungen dafür selbst festlegt. Im Sinne des Rechts auf die freie Wahl der Apotheke können die Kundinnen und Kunden Preisvergleiche zwischen einzelnen Betrieben anstellen – ein eigenes Tool dafür ist im Shop allerdings nicht integriert.

Kundendaten und Tracking Kaufverhalten

Wie sieht es aus mit den Kundendaten. Wenn Kunden bestellen, wer verwaltet die Daten, wer hat Zugriff auf Kundenstammdaten?

Die Verwaltung und der Zugriff auf die Kundendaten liegen bei der jeweiligen Apotheke.

Wem gehören rechtlich die Kundendaten, die mit den Apotheken ja verknüpft sind? Die Kundenstammdaten liegen beim Verband (Zugang)?

Die Kundendaten liegen auf einem zentral zugemieteten Server. Der Apothekerverband hat keinen Zugriff auf die Kundendaten der teilnehmenden Apotheken. Sämtliche gesetzlich vorgeschriebenen, technischen und organisatorischen Maßnahmen werden selbstverständlich eingehalten.

Werden die Datenschutzrichtlinien zentral formuliert oder von jeder einzelnen Apotheke?

Der Plattformbetreiber ist verpflichtet auf der Plattform eine Datenschutzerklärung zu veröffentlichen. Die einzelnen Apotheken müssen keine Datenschutzerklärung verfassen. Die individuelle Datenverarbeitung im Betrieb aufgrund von Kundeneinkäufen, die über den Marketplace stattfinden, muss – wie bei „gewöhnlichen Kundeneinkäufen“ nach wie vor durch die Apotheken vorgenommen werden.

Kann man sehen, wie oft die KundInnen auf die Plattform zugreifen?

Ja. Die Anzahl der Zugriffe auf den gesamten Marktplatz wird mit Hilfe von Tracking Tools erfasst.

Anbindung an Warenwirtschaft und Anzeige Lieferfähigkeit

Werden die Industrieaktionen automatisch für alle eingespielt?

Eine automatische Einspielung von Industrieaktionen ist nicht möglich, da zentral nicht ersichtlich ist, welche Apotheken an der jeweiligen Aktion teilnehmen. Auf Ebene der einzelnen Apotheke können jedoch alle Arten von Aktionen eingespielt werden.

Ist die angezeigte Lieferfähigkeit jene des Großhandels?

Ja. Die Lieferfähigkeit des Großhandels wird angezeigt und laufend aktualisiert.

Die Anbindung an die Warenwirtschaft erfolgt nur an den Großhandel bezüglich Lieferstatus, aber nicht die Warenwirtschaft der Einkaufsapotheke?

Ja. Derzeit wird ausschließlich der Lieferstatus des Großhandels berücksichtigt; verfügt eine Apotheke über Produkte, die darüber hinausgehen, können diese bei den Eigenprodukten angelegt und verkauft werden.

Wird die Lieferfähigkeit auch bei Eigenprodukten der Apotheke angezeigt?

Die Verfügbarkeit von Eigenprodukten muss jede Apotheke selbst verwalten.

Was ist wenn Produkt beim GH nicht lieferbar ist, aber bei mir noch ausreichend lagernd ist?

Es ist derzeit nicht vorgesehen, die Lieferverfügbarkeit je Apotheke zu administrieren.