

# DocMorris

Backstage bei DocMorris: Wir stellen uns vor!

Heerlen / Köln, Februar 2017



BACKSTAGE +

---

**Welche Apotheke gewährt  
Ihnen Backstage-Einblicke?**

**DocMorris, natürlich!**

---



---

**DocMorris gibt seinen  
Kunden per E-Mail-Marketing  
quasi einen Backstage Pass.**

**Denn: DocMorris stellt sich  
vor!**

---

# DocMorris stellt sich vor!

Wir sagen: Medikamente allein sind nicht genug.

**Was bei Rock-Konzerten, Autorennen oder Sport-Events gilt, gibt es bei einer Apotheke noch lange nicht!**

**DocMorris ist die **einzigste Apotheke**, bei der Sie hinter die Kulissen schauen können. Und das Beste: Dieser VIP-Status kostet nichts!**

Um die Menschen hinter DocMorris und die umfangreichen Beratungsleistungen und Innovationen kennenzulernen, gibt es das **Kennenlern-E-Mail-Programm.**



## ERFAHREN SIE MEHR ÜBER DOCMORRIS!



In Ausgabe Nr. 2 unseres Kennenlern-Mailings stellen wir Ihnen unter anderem unsere Apotheken App vor.

Außerdem lernen Sie Maïke kennen. Sie zeigt Ihnen, wie sie die Rezepte unserer Kunden bearbeitet.

## SCHAUEN SIE HINTER DIE KULISSEN VON DOCMORRIS



Ausgabe 3: Wir stellen Ihnen u.a. den Video-LiveChat vor.

Außerdem beschreibt Ihnen Ercan seine Aufgaben im Kundenservice.



### HALLO, ICH BIN MAIKE!

Ich bin seit sechs Jahren bei DocMorris. Meine Hauptaufgabe ist die Bearbeitung von Rezepten. Gerne zeige ich Ihnen, worauf es dabei ankommt.



### HALLO, ICH BIN ERCAN!

Ich arbeite seit 5 Jahren bei DocMorris im Kundenservice. Täglich stehe ich mit Kunden im direkten Kontakt. Vielleicht bald auch mal mit Ihnen?

[Mehr erfahren](#)



### HALLO, ICH BIN PEGGY!

Ich arbeite seit 5 Jahren bei DocMorris. Heute stelle ich Ihnen meinen Arbeitsbereich vor und zeige Ihnen, was wir hier täglich erleben.

[Peggy kennenlernen](#)

Beispielhafte Auswahl aus allen Kennenlern-Mailings.

## An welche Zielgruppen richten sich die Kennenlern-E-Mailings?

An Sie! An alle **Neugierigen**, **Fragenden**; an alle, die **verstehen** wollen, wie eine Versandapotheke funktioniert. An **Anspruchsvolle**, die immer 100 % Top-Beratung und Qualität wünschen und für die das Optimum gerade gut genug ist; aber auch an alle **Sparfüchse**, die sicher sein wollen, dass sie für ihre Gesundheit nicht mehr bezahlen als nötig.





---

„Unser Ziel: **Wir geben DocMorris Gesichter!**

**Wir zeigen, wer diese starke Marke jeden Tag mit Leidenschaft und vollem Einsatz noch stärker und bekannter macht. Wir zeigen Ihnen, unseren Kunden, wer DocMorris ist.**



**HALLO, ICH BIN MAIKE!**

Ich bin seit sechs Jahren bei DocMorris. Meine Hauptaufgabe ist die Bearbeitung von Rezepten. Gerne zeige ich Ihnen, worauf es dabei ankommt.



**HALLO, ICH BIN ERCAN!**

Ich arbeite seit 5 Jahren bei DocMorris im Kundenservice. Täglich stehe ich mit Kunden im direkten Kontakt. Vielleicht bald auch mal mit Ihnen?

[Mehr erfahren](#)



**HALLO, ICH BIN PEGGY!**

Ich arbeite seit 5 Jahren bei DocMorris. Heute stelle ich Ihnen meinen Arbeitsbereich vor und zeige Ihnen, was wir hier täglich erleben.

[Peggy kennenlernen](#)

**Und darüber hinaus: Wir erklären Ihnen, welche Leistungen Sie bei uns ganz automatisch und gratis erhalten, weil wir Ihnen nicht nur beste Preise, sondern auch besten Service bieten.“**

---



# Einsatz der E-Mailings

## **Unser Gestaltungsgrundsatz**

Responsive ist gesetzt! DocMorris möchte, dass alle Kunden die Services über jedes Medium optimal empfangen können.

Alle Mailings sind responsiv umgesetzt und bieten optimiert für Smartphones, Tablet-PCs und Desktop-PCs optimierte Inhalte.

## **Gestaltung / Design**

Die DocMorris CI wird konsequent angewendet: Typographie – Hausschrift [sofern nicht eine Alternativ-Systemschrift notwendig ist.];

Grundfarben: Weiß – DocMorris-Grün, Auszeichnungsfarbe: Magenta.

Vor allem aber: Wir stellen die Menschen hinter DocMorris nach vorn! In großen Bildwelten und mit Bildergalerien.

## **Frequenz**

Das Kennenlern-E-Mail-Programm ist ein unabhängig vom sonstigen E-Mail-Marketing von DocMorris laufendes Programm mit 6 Schwerpunktmailings. Das Programm kann jederzeit mit einer Anmeldung und Double-Opt-in-Bestätigung initiiert werden. Am Ende des Programms bleibt die freie Entscheidung: Weitere Kommunikation von DocMorris – ja oder nein?

# Einsatz der E-Mailings

## Segmentierung / Personalisierung

Das Ziel von DocMorris ist es, alle Interessierten anzusprechen. Insofern erfolgt bewusst keine Segmentierung. DocMorris bietet gratis und unverbindlich allen offene Türen. Somit werden Personalisierungselemente auch bewusst auf eine persönliche Ansprache reduziert.

## Response

Über das gesamte Programm verzeichnet DocMorris eine Response von rd. 65 %. Erwähnenswert ist ferner, dass > 40 % der Zugriffe auf das Mailing mobil erfolgen. Damit hat sich das responsive Design ebenso bewährt, wie die Innovationsstrategie von DocMorris an sich.

## Adressgenerierung

DocMorris öffnet seine Türen für jeden, pusht die Aktion aber nur sanft durch digitales Marketing, z. B. Display-Schaltungen. Leads werden über owned Media generiert – ein kostengünstiger und absolut erfolgreicher Ansatz, um eine valide, affine Zielgruppe anzusprechen und ohne falsche Versprechen freiwillig und unverbindlich für DocMorris zu begeistern.

# Einsatz der E-Mailings

### Landingpages

Landingpages sind ein wesentlicher Bestandteil der Kampagne. Jeder vorgestellte DocMorris Mitarbeiter wird im Mailing angeteasert und auf einer Landingpage ausführlich mit seinem Aufgabenbereich präsentiert.

HALLO, ICH BIN PEGGY!



Ich bin seit 5 Jahren bei DocMorris. Meine Arbeit macht mir sehr viel Spaß. Bei uns steht Qualität und Sicherheit an erster Stelle. Und wir sind ein tolles Team. Jeder hier setzt sich für die Kunden ein. Wenn ich sehe, dass unsere Kunden zufrieden sind,

freue ich mich ganz persönlich darüber. Weil auch ich mit meinem Einsatz jeden Tag ein Stück dazu beitrage.



#### Jeden Morgen haben wir viel Post

Damit unsere Kunden rezeptpflichtige Medikamente bei uns bestellen können, benötigen wir das Original-Rezept. Die Kunden senden uns ihr Rezept per Post zu und benutzen dafür Freiumschläge, die sie von uns bekommen. Jeder Arbeitstag bei DocMorris beginnt damit, dass in der Poststelle ganz viele Briefe angeliefert werden. Die erste Anlieferung kommt schon um 5.45 Uhr morgens. Damit unsere Kunden ihre Medikamente so schnell wie möglich erhalten, beginnen wir sofort damit, die Post zu bearbeiten.

#### Rezepte sind wichtige Dokumente

Dabei gehen wir sehr sorgfältig vor. Denn Rezepte sind wichtige Dokumente. Jeder Arbeitsschritt im Posteingang ist genau festgelegt. Wir sichten alle Unterlagen, die der Umschlag enthält. Neben dem Rezept ist das immer ein Bestellschein mit den persönlichen Daten des Kunden. Eventuell sind noch andere Unterlagen enthalten, zum Beispiel eine Kopie des Befreiungsausweises. Wenn alles gecheckt ist, wird der Kundenauftrag zur Erfassung vorbereitet.

#### Grüße und Neujahrswünsche

Oft legen unsere Kunden ihrem Rezept noch kleine Briefe bei. Manche haben eine Frage, die wir an unseren Kundenservice weiterleiten. Ganz oft wollen die Kunden uns aber auch nur einen kleinen Gruß schicken oder sich bei uns bedanken. Zu Weihnachten und zum Jahreswechsel bekommen wir ganz viele Karten und Grüße geschickt. Das freut uns besonders und wir zeigen diese persönliche Post gern unter den Kollegen herum, damit die anderen Abteilungen auch ihre Freude daran haben können.

#### Elektronische Erfassung

Danach werden die Unterlagen Auftrag für Auftrag elektronisch erfasst. Das übernimmt ein spezieller Scanner. Die Original-Rezepte werden archiviert und mehrere Jahre aufbewahrt. Die weitere Bearbeitung des Auftrags übernehmen unsere Kollegen im Kundenordner.



## DOCMORRIS E-MAIL-MARKETING

# Einsatz der E-Mailings



HALLO, ICH BIN PEGGY!



Ich bin seit 5 Jahren bei DocMorris. Meine Arbeit macht mir sehr viel Spaß. Bei uns steht Qualität und Sicherheit an erster Stelle. Und wir sind ein tolles Team. Jeder hier setzt sich für die Kunden ein. Wenn ich sehe, dass unsere Kunden zufrieden sind,

freue ich mich ganz persönlich darüber. Weil auch ich mit meinem Einsatz jeden Tag ein Stück dazu beitrage.



### Jeden Morgen haben wir viel Post

Damit unsere Kunden rechtzeitig ihre Medikamente bei uns bestellen können, versorgen wir das Original-Rezept. Die Kunden werden uns ihr Rezept per Post zu und bereiten dabei Frematschläge, die sie von uns bekommen. Jeder Arbeitstag bei DocMorris beginnt damit, dass in der Poststelle ganz viele Briefe angeliefert werden. Die erste Aufbereitung kommt schon um 5.45 Uhr morgens. Damit unsere Kunden ihre Medikamente so schnell wie möglich erhalten, beginnen wir sofort damit, die Post zu bearbeiten.

### Grüße und Neujahrswünsche

Oft legen unsere Kunden ihrem Rezept noch kleine Briefe bei. Manche haben eine Frage, die wir an unseren Kundenservice weiterleiten. Ganz oft wollen die Kunden uns aber auch nur einen kleinen Gruß schicken oder sich bei uns bedanken. Zu Weihnachten und zum Jahreswechsel bekommen wir ganz viele Karten und Grüße geschickt. Das freut uns besonders und wir zeigen diese persönliche Post gern unter den Kollegen herum, damit die anderen Mitarbeiter auch ihre Freude daran haben können.

### Rezepte sind wichtige Dokumente

Dabei gehen wir sehr sorgfältig vor. Denn Rezepte sind wichtige Dokumente. Jeder Arbeitsschritt im Postvorgang ist genau festgelegt. Wir schreiben alle Unterlagen, die der Umschlag enthält. Neben dem Rezept ist das immer ein Bestellzettel mit den persönlichen Daten des Kunden. Eventuell sind noch andere Unterlagen enthalten, zum Beispiel eine Kopie des Befreiungsausweises. Wenn alles gecheckt ist, wird der Kundenauftrag zur Erfassung vorbereitet.

### Elektronische Erfassung

Danach werden die Unterlagen, Auftrag für Auftrag elektronisch erfasst. Das übernimmt ein spezielles System. Die Original-Rezepte werden archiviert und mehrere Jahre aufbewahrt. Die weitere Bearbeitung des Auftrags übernehmen unsere Kollegen im Kundenservice.



HALLO, ICH BIN ERCAN!



Ich arbeite seit 5 Jahren bei DocMorris im Kundenservice. Meine Aufgabe ist es, unseren Kunden für alle Fragen rund um ihren Auftrag zur Verfügung zu stehen – von der Bestellabwicklung und der Lieferung bis zur Bezahlung. Am liebsten spreche ich persönlich am Telefon mit den Kunden, denn im direkten Austausch lassen sich alle Fragen am besten klären. Das Schönste an meiner Arbeit ist, dass man ganz nah am Kunden dran ist. Die meisten sind unglaublich freundlich. Wenn es doch einmal eine

Beschwerde gibt, ist das etwas, was mich im positiven Sinne herausfordert. Ich gebe das an die Kollegen aus den Fachabteilungen weiter und suche mit ihnen nach Lösungen. Denn keiner ist so gut, dass er nicht noch besser werden könnte – und genau das wollen wir bei DocMorris. Ich stehe täglich mit vielen Kunden im Kontakt. Vielleicht bald auch mit Ihnen? Das würde mich sehr freuen!



### Der persönliche Kundenkontakt ist wichtig

Dabei habe ich – genau wie meine Kollegen – immer ein Ziel: Den Kunden so schnell und unbefangenen wie möglich zu helfen. Mir macht das unheimlich Spaß. Ich helfe jedem Kunden so, als wären Sie ein Freund. Und ich einen Kunden persönlich gemacht habe, als persönliches Erfolgserlebnis.

### Enge Zusammenarbeit mit den Pharma-Kollegen

Als Servicemitarbeiter gehört es zu meinen Aufgaben, meinen Pharma-Kollegen den Rücken freizuhalten. Sie sollen sich ganz auf die fachliche Beratung der Konsumenten verlassen können. Aber natürlich können die Kunden während der Beratung auch auf andere Themen zu sprechen – z. B., wie Sie auf der Website ein Kundenkonto anlegen können. Das übernehme dann ich oder ein Kollege aus meinem Team.

### Antworten über den Service-Chat werden gerne genutzt

Wenn sich Kunden schriftlich per Post oder E-Mail an uns wenden, antworte ich in der Regel auch auf diesem Weg. DocMorris bietet auf der Website aber auch einen Service-Chat an, einen Kanal, den unsere Online-Kunden zunehmend häufiger nutzen. Gerade bei Fragen zur Bedienung unseres Webshops ist das sehr praktisch, weil man dem Kunden direkt helfen kann.

### ... und mit den Kollegen aus den Fachabteilungen

Für meine Aufgabe muss ich möglichst genau wissen, welche Beratungspunkte es zwischen der Apotheke DocMorris und dem Kunden gibt. Die Kollegen aus dem Marketing-Marketing z. B. zeigen die neuen Werbemaßnahmen. So ist es mir dann eine Frage, kann ich diese so schnell besser beantworten.



HALLO, ICH BIN MAIKE!



Ich bin seit sechs Jahren als Pharmazeutisch-technische Assistentin bei DocMorris und kümmere mich um die Bearbeitung und Prüfung von Rezepten. Was genau ich dabei mache, zeige ich Ihnen unten. Zum Beruf einer PTA gehört es aber auch, dass man sich ständig fortbildet. Denn schließlich kommen laufend neue Medikamente auf den Markt oder es gibt neue wissenschaftliche Erkenntnisse über Risiken und Nebenwirkungen. Deshalb werden wir regelmäßig von unseren Apothekern geschult. Ich finde das eine der schönsten Seiten an meinem Beruf. Man lernt nie aus. Das finde

ich unheimlich spannend. Ich freue mich aber auch, dass ich seit einiger Zeit für die Einarbeitung neuer Kolleginnen und Kollegen zuständig bin und Wissen weitergeben kann. Ich erkläre ihnen, wie die Prozesse von DocMorris funktionieren. Dabei reagieren die meisten genauso, wie ich es vor sechs Jahren getan habe: Sie staunen, wie komplex das hier alles ist und wie gut das „System DocMorris“ funktioniert.



### Das Rezept wird geprüft

Nachdem die Rezepte in unserem Prüfungssystem eingetragenen wurden, werden sie digital an uns weitergeleitet. Ich prüfe dann, ob auf dem Rezept alle Patientendaten und alle sonstigen erforderlichen Angaben vorhanden sind – zum Beispiel der Name und die Unterschrift des Arztes. Denn ein Rezept muss viele Kriterien erfüllen, damit es eingetragenen werden kann.

### Ein Apotheker ist immer in der Nähe

Wenn mir an dem Rezept etwas auffällt, bitte ich den diensthabenden Apotheker um Unterstützung. Der ist immer in der Nähe. Nur wenn alle Fragen geklärt werden können, gebe ich das Rezept frei. Danach geht der Auftrag weiter in die Logistik zur Bearbeitung und wird zugleich in eine weitere Prüfschleife übernommen. In der zweiten Prüfschleife erfolgt eine erneute pharmazeutische Kontrolle.

### Ist die Verordnung in Ordnung?

Dabei prüfe ich auch, ob alle Daten vom Rezept richtig ins System übernommen worden sind. Und ob eventuell Wechselwirkungen vorliegen, wenn der Patient aktuell oder im Lauf der letzten drei Monate weitere Medikamente bei uns bestellt hat. Außerdem achte ich darauf, ob die Verordnung irgendwelche erkennbaren Fehler aufweist – ob zum Beispiel die Tagesdosis anders überschrieben ist, denn das könnte bedeuten, dass der Patient zu viel von dem Medikament nimmt.

### Zur Sicherheit wird angerufen

Es kann sogar sein, dass ich in der Praxis des Arztes anrufen muss, der das Rezept ausgestellt hat. Unter Umständen muss das Rezept sogar vom Arzt neu ausgestellt werden. Häufiger kommt es aber vor, dass ich den Kunden persönlich anrufe. Das mache ich zum Beispiel, wenn es zum verschreiben Medikament eine gleichzeitige Alternative gibt, für die der Patient weniger Selbstbeteiligung bezahlen müsste – schließlich spielen die Kosten für den Kunden auch eine große Rolle.

Impressum Datenschutz Kontakt



Impressum Datenschutz Kontakt



Impressum Datenschutz Kontakt



## Das sagen unsere Kunden

### Ich bin super zufrieden.

Ich bin mit DocMorris sehr zufrieden. Ich kaufe dort alles, was ich so brauche, vor allem alle meine Diabetiker-Sachen. Wenn ich abends bestelle, bekomme ich es spätestens am 2. Tag. Meistens schon am nächsten. Das ist einfach super.

www.medizinfuchs.de, 03.01.2017

### Immer gut!

Kann nur empfehlen, man kann gegenüber Apotheke sparen und man wird immer gut beraten, vor allem gut bedient.

www.trustedshops.de, 26.12.2016

### Absolut empfehlenswert.

Freitags bestellt - Montags geliefert. Zuverlässiger kann es eigentlich nicht laufen. Man ist also auch am Wochenende fleißig, um Kundenwünsche zu erfüllen. Absolut empfehlenswert. Vielen Dank.

www.trustedshops.de, 18.12.2016

### Bemüht, das Beste für den Kunden zu tun.

Ich bin sehr zufrieden, ohne Zusatzkosten die Lieferungen, super schnell Paket oder Päckchen zu 95 % immer am 2. Werktag bei mir zu Hause, Rezept immer vollständig, oder auch telef. Rückfragen bei mir, wenn etwas zu besprechen war.-Ehrlich: hätte ich von DocMorris nicht gedacht. Aber sehr, sehr gut. Ebenfalls preisgünstig und bemüht, das Beste für den Kunden zu tun und zu erreichen. 100 % zufrieden.

www.trustedshops.de, 17.12.2016

## Das sagen unsere Kunden

### DocMorris immer schnell und zuverlässig

Wir besorgen seit rund fünf Jahren nahezu alle Medikamente über DocMorris. Bis heute verlief immer alles zu unser vollsten Zufriedenheit. Auch Spezialtransporte, wie z. B. Kühlung der Medikamente, werden problemlos organisiert.

www.medizinfuchs.de, 11.01.2017

Oft ein sehr, sehr schneller Warenerhalt. Individuelle Verträglichkeitshinweise von deren Apotheker sind hervorragend.

www.trustedshops.de, 14.01.2017

### Schneller geht es nicht!

Spät bestellt und am nächsten Tag bereits geliefert! Wunderbar! Gut verpackt und preislich günstig! Hervorzuheben sind die Hinweise auf die Gefahren bei der Medikamenteneinnahme.

www.medizinfuchs.de, 17.01.2017

Habe bei der Hotline angerufen und wurde sehr gut beraten. Danke nochmal dafür!

www.trustedshops.de, 16.01.2017

### Absolut zu empfehlen

Ich habe schon mehrere Internetapotheken ausprobiert, aber DocMorris ist mit Abstand die schnellste von allen. Schnell, zuverlässig und unkompliziert. Absolut empfehlenswert!

www.medizinfuchs.de, 11.01.2017

## DocMorris misst konsequent die Kundenzufriedenheit

DocMorris schaut dort hin, wo Kunden ihr Feedback abgeben, z. B. auf trustedshops.de und medizinfuchs.de.

Überall, das belegen aktuellste Erhebungen aus den Monaten Dezember 2016 und Januar 2017 ist eine positive Resonanz zu verzeichnen.

Somit ist neben der Kundenzufriedenheit das Generieren von Leads vor allem aus kostengünstigem Owned Media das Ziel von DocMorris und damit entscheidender KPI.

# Weitere KPIs im DocMorris E-Mail-Marketing

## Zustellung

Die Zustellbarkeit der liegt bei **99,6 %**. DocMorris verfügt damit über sehr valide Daten, die kontinuierlich einer Datenhygiene unterzogen werden.

## Öffnungsrate, Klickrate

Die Öffnungsrate liegt bei **> 65 %**; die Klickrate bei **29 %**. Bei Letzterer gilt es zu berücksichtigen, dass bereits die Mailings an sich viele entscheidende Informationen enthalten.

**Zum Abschluss des Kennenlern-Programms kann sich der Nutzer entscheiden, weitere E-Mail-Services von DocMorris zu abonnieren – z. B. den Angebote-Newsletter mit einem exklusiven Vorteil nur für Newsletter-Leser.**



**Ist der Nutzer zum Käufer geworden? Dann kann er zukünftig **passgenaue Erinnerungen, Angebote und Incentives** erhalten.**

**Und DocMorris: Freut sich über einen neuen zufriedenen Kunden!**

Das sagt die DocMorris E-Mail-Marketing-Leadagentur

**„So, wie sich die Macher von DocMorris in der Kampagne zeigen, ist die Marke, die wir täglich erleben: offen, sympathisch und absolut professionell.“**



## 3 Gründe, warum die Jury DocMorris positiv bewerten sollte

- ⊕ **Einzigartigkeit.** Eine E-Mail-Kampagne, die Kunden derartige Einblicke in den Apothekenalltag gewährt, gibt es bislang nirgends.
- ⊕ **Relevante Inhalte.**
- ⊕ **Mut & Transparenz.** DocMorris geht nicht nur bei der Durchsetzung von Verbraucherinteressen konsequente Wege, sondern auch bei innovativen Produkten unter Einsatz innovativer Medien! DocMorris bietet seinen Kunden ein Rundum-Sorglos-Paket bei gesundheitlicher Beratung zum besten Preis – und legt die Beweise auf den Tisch. Transparent. Für jeden Kunden nachprüfbar.

**Wir freuen uns, Sie überzeugen  
zu können.**

# Anhang

Details zu DocMorris



## „Normal ist der Anfang vom Ende.“

DocMorris ist Europas größte Versandapotheke und Deutschlands bekannteste Apothekenmarke. Zum Markenkern gehört es, anders zu sein als herkömmliche Apotheken. DocMorris setzt sich z. B. konsequent für eine Service-Verbesserung und Regulierung des Marktes ein – alles, im Sinn des Verbrauchers!

## Über 3 Mio. Kunden vertrauen DocMorris

DocMorris bietet flächendeckende pharmazeutische Versorgung und Beratung von über 4 Millionen Kunden – per Telefon, Web, videobasiertem LiveChat via Internet, über die DocMorris Apotheken-App und gezieltes E-Mail-Marketing.

## Entwicklung spezieller Programme für Chroniker

Als pharmazeutischer Dienstleister entwickelt DocMorris spezielle Chroniker-Programme in Zusammenarbeit mit pharmazeutischen Unternehmen und Krankenkassen und setzt diese mit einem hochqualifizierten Team von Pharmazeuten um. Ein Schwerpunkt dabei: Gezielte Information und Services per E-Mail-Marketing!



---

**„Leidenschaft bedeutet für mich, mit vollem Enthusiasmus und voller Energie für eine Idee zu brennen, sie nicht nur für gut zu halten, sondern mit allem Willen, den man hat, auch umzusetzen.“**

Prof. Dr. Christian Franken, Chefapotheker und Vorstand von DocMorris.

---



## Ein guter Tag für Patienten in Deutschland und ganz Europa:

### Europäischer Gerichtshof erlaubt „Boni auf Rezept“

Heerlen, den 19. Oktober 2016. Patienten können beim Kauf rezeptpflichtiger Medikamente ab sofort bei der Versandapotheke DocMorris wieder sparen. Der Europäische Gerichtshof in Luxemburg bestätigte mit seinem heutigen Urteil die stets vertretene Auffassung von DocMorris, dass Boni auf Rezept stets zulasten EU-ausländischer Versandapotheken zulässig sind (AZ C-148/15). Nach langjährigem Streit um die Zulässigkeit von Preisvorteilen im Zusammenhang mit der Abgabe verschreibungspflichtiger Arzneimittel, in denen mal für, mal gegen die Verbraucher entschieden wurde, gibt es damit eine endgültige Antwort und Rechtssicherheit.

„Wir freuen uns sehr über die Rechtsprechung des EuGH“, sagt DocMorris-CEO Olaf Heinrich. „DocMorris steht seit jeher für mehr Wettbewerb im Apothekenmarkt, sowohl bei der Versorgung der Patienten als auch beim Preiswettbewerb. Wir haben unseren Kunden Boni auf Rezept stets zulasten unserer eigenen Marge gewährt. Dies können die Kunden auch zukünftig wieder von uns erwarten. Chronisch kranke Menschen mit einem hohen und regelmäßigen Medikamentenbedarf werden so jährlich um mehrere hundert Euro entlastet. Der Patient spart, das Gesundheitssystem wird nicht belastet“, so Heinrich weiter.

DocMorris hat Mitte September eine bundesweite Kampagne gestartet, in der Service, Qualität und individuelle Beratung von Europas größter Versandapotheke herausgestellt werden. Von diesen Leistungen profitieren insbesondere dauerhaft erkrankte Patienten mit einem Bedarf an verschreibungspflichtigen Medikamenten und entsprechender Betreuung und Unterstützung ihrer Therapie. Kunden können bei DocMorris nicht nur von den Services und der pharmazeutischen Beratung profitieren, sondern ab sofort pro Rezept auch wieder bis zu 12 Euro sparen. „Medikamente alleine sind nicht genug“ ist nicht nur die Botschaft der Kampagne, sondern auch ein Versprechen an die Patientinnen und Patienten. Die Versandapotheke gibt ausschließlich in Deutschland zugelassene Arzneimittel nach eingehender pharmazeutischer Prüfung ab. Bei Rezepteinreichungen entstehen keine Porto- und Versandkosten.

Das Urteil aus Luxemburg wird die langfristig ausgerichtete Wachstumsinitiative der Versandapotheke DocMorris, die zum Jahresbeginn gestartet wurde, positiv beeinflussen. Der Versandhandel mit verschreibungspflichtigen Arzneimitteln ist für DocMorris ein profitables Kerngeschäft, in dem zweistellige Wachstumsraten möglich sind. Auch das OTC-Geschäft wächst beträchtlich. Von dieser soliden Basis aus wird Europas größte und modernste Versandapotheke ihre Internationalisierungspläne konsequent vorantreiben, um so die europäische Marktführerschaft im Arzneimittelversand auszubauen. DocMorris wird in Europa die zahlreichen Chancen nutzen, die das Online-Geschäft und die wachsende Unterstützung von e-Health-Angeboten bieten. So werden Patienten und Verbraucher von der starken Marke DocMorris und den Innovationen für moderne Apothekendienstleistungen auch außerhalb Deutschlands profitieren.

### EuGH zu Preisbindung für Medikamente

## Gerichtlicher Sieg, wirtschaftliche Niederlage?

von Arne Thiermann

19.10.2016



© efired - Fotolia.com

Der EuGH hat die deutsche Preisbindung für Medikamente gekippt, Internet-Apotheken dürfen sich freuen. Zumindest noch im Moment, sagt Arne Thiermann, denn die Entscheidung könne sich in der Praxis zum Nachteil von Doc Morris & Co auswirken.

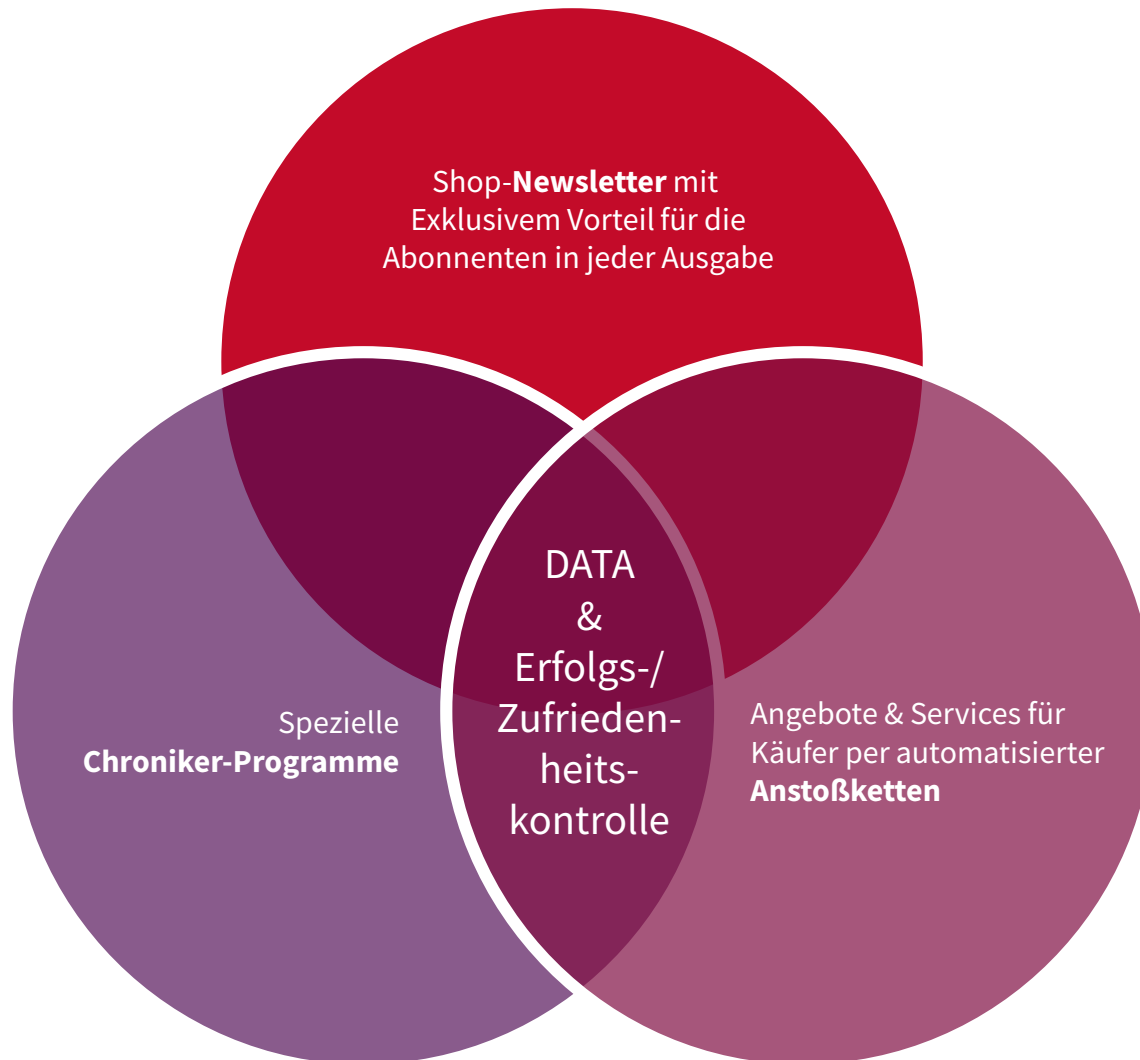
## DocMorris gewinnt vor dem Europäischen Gerichtshof

Einen weitreichenden Erfolg für deutsche Apotheken-Kunden hat DocMorris am 19.10.2016 erzielt: Der Europäische Gerichtshof in Luxemburg hat entschieden, dass die deutsche Preisbindung für rezeptpflichtige Medikamente unzulässig sei und gegen europäisches Recht verstoße, weil sie den freien Warenverkehr einschränke.

DocMorris gewährt seinen Kunden seitdem einen Rezeptbonus von derzeit bis zu 15 Euro pro Rezept. [Details siehe docmorris.de; Stand: 15.01.2016]

The screenshot shows the DocMorris website interface. At the top, there's a search bar with the text 'Begriff, PZN, Medikament' and a 'Suchen' button. To the right, there's a shopping cart icon showing '0' items and a price of '00.00 €'. Below the search bar, there's a navigation menu with links: 'Produkte', 'Schönheit & Pflege', 'Angebote', 'Ratgeber', 'Service', 'Rezept einlösen', and 'Anmelden'. The main content area features two large promotional banners. The left banner is green and white, showing a stack of pink prescription cards and text: 'Garantiert 2 € Bonus\*' and 'Bis zu 15 € pro Rezept sparen!'. The right banner is pink and white, with text: 'Rezept einsenden und Bonus sichern\*'. Below these banners, there's a section titled 'Unsere Produkte' and 'Unsere Bestseller' with various product images and names like 'Lasea', 'Wobenzym', 'Silomat', and 'DHL Silica'. At the bottom, there's a small navigation bar with left and right arrows.

## DIE STRATEGIE IM E-MAIL-MARKETING



DocMorris nutzt E-Mail-Marketing zur **bedarfsgerechten Kommunikation** an verschiedene Zielgruppen:

- OTC-Kunden, die exklusiven (Preis-)Vorteil und Rabatte schätzen → DocMorris bietet besonders günstige Preise.
- RX-Kunden (u.a. Chroniker), die regelmäßigen Medikamenten-Bedarf haben und von besonderen Service-Leistungen, der Sach- Kenntnis von DocMorris [z. B. Wechselwirkungscheck] und Boni profitieren möchten.

Sowie aber auch allgemein:

- Kunden, z. B. aus ländlichen Gegenden mit geringerer Apotheken-Abdeckung oder ältere Menschen → Lieferung frei Haus
- Kunden, die besondere Services, z. B. Reminder und gezielte Angebote schätzen → Rundum-Sorglos-Paket

OTC = Over the Counter. Rezeptfreie Medikamente.  
RX = Rezeptpflichtige Medikamente.