



© Wavebreak Media / Thinkstock

Der App-Check

Die Kundenbindung stärken und die pharmazeutische Beratung unterstützen: Das sollen Apps leisten, die Apothekenkunden in der Regel kostenlos nutzen können. In einer aktuellen Übersichtsarbeit der Forschungsstelle für Apothekenmarketing am Lehrstuhl für Marketing und Handel der Universität Duisburg-Essen wurden von Christian Knobloch und Prof. Hendrik Schröder alle Leistungsmerkmale von neun Apotheken-Apps zusammengetragen. Dadurch wird ersichtlich, was man seinen Kunden mit einer App aktiv anbieten kann.

Die Anzahl der im deutschen Markt angebotenen Apotheken-Apps ist groß. Beim Angebot und bei der Nachfrage zeigt sich allerdings ein differenziertes Bild: Apps von Apothekenkooperationen finden sich nur wenige und ihre Nachfrage, gemessen an den Downloadzahlen, fällt durchgehend gering aus. Dabei hätten sie grundsätzlich das Potenzial, um als Kooperation im Wettbewerb stärker aufzufallen und Endkunden vor allem an die Apothekenpartner zu binden. Möglicherweise wirkt jedoch die Stellung einiger Drittanbieter als Markteintrittsbarriere, die aufgrund der bereits hohen Downloadzahlen neue Anbieter „ausbremst“. Neue Nutzer müssten durch revolutionäre Neuerungen zu einem Wechsel bewegt werden.

Insgesamt kann man bei den meisten der untersuchten Apotheken-Apps davon ausgehen, dass sie mit ihrer übersichtlichen Darstellung und ihrem Funktionsumfang Apothekenkunden grundsätzlich durch einen Nutzen bieten. Derzeit dürfte eine wesentliche Nutzungsbarriere vor allem die Sorge der Menschen um den Datenschutz sein, insbesondere bei sensiblen Daten, die die eigene Gesundheit bzw. Krankheit betreffen. Steigen dürfte die Zahl der Nutzer in den kommenden Jahren, wenn immer mehr Menschen Erfahrungen mit Smartphones und Apps haben und wenn der Wunsch nach einem eigenen „Gesundheitsmanagement“ wächst.

Weitere Beschreibungen der Apotheken-Apps und Beispiele finden Sie auf der Internetseite des Lehrstuhls für Marketing und Handel der Universität Duisburg-Essen unter www.apotheke-und-marketing.de/DacApo.

Checkliste / Apotheken-Apps

Charakteristika der Apotheken-Apps

									
	Apotheken App	Apothek unterwgs	Apothek vor Ort	Meine Apotheke	meine Apotheke	ordermed	Bienen Apotheke	gesundleben	LEA Apotheken
aktuelle Angebote	–	x	–	–	–	–	x	x	x
Änderungen Layout im Vergleich zu 1/2014	x	x	–	–	–	–	x	–	x
Anruf / Rückruf	x / –	x / –	x / x	x / –	x / –	x / –	x / –	x / –	x / –
Apothekensuche	x	–	x	x	x	x	–	–	–
Artikelsuche	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Barcode-Scanner	x	x	x	x	x	x	–	x	x
Beipackzettel	–	x	x	x	x	–	–	–	x
Benutzerkonto	–	–	x	–	x	x	–	x	–
Beratung und Empfehlungen	–	x	x	x	–	–	–	x	–
E-Mail	x	x	x	x	x	–	x	x	x
Filter bei Apothekensuche	x ¹	–	–	–	–	–	–	–	–
Homepage-Verlinkung	x	x	x	x	x	–	–	x	x
Infothek und Glossar	–	–	x	x	–	–	–	–	–
Kamerazugriff	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Kontaktformular	–	x	–	–	–	–	–	x	–
Laborwerte	–	–	x	x	–	–	–	–	–
Medikamentenhistorie	x	–	x	x	x	x	–	–	–
Medikamentenlieferung	–	x	x	–	x	x	–	x	–
Medikamenten-vorbestellung	x	x	x	x	x	x	–	x	x
Messwert-Protokoll	–	–	–	x	–	–	–	x	–
News	x	x	x	–	–	–	–	x	–
Notdienstsuche	x	x	x	x	x	–	x	x	–
Notfalldaten	–	–	–	x	–	–	–	–	–
Pillenwecker	x	–	–	x	x	x	–	x	x
QR-Code	–	x	x	x	x ¹	x	–	–	–
Rezeptabholung	–	–	–	–	–	x	–	–	–
Serviceübersicht	x	–	x	–	–	–	–	x	–
Shop	–	x	–	–	–	–	–	x	x
Stammapotheke	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Standortsuche: statisch / GPS	x / x	x / –	x / x	x / –	x / x	x / –	x / –	x / –	x / x
Test und Messungen	–	x	–	–	–	–	–	x	–
Vorbestellen mit Rezept	x	x	x ¹	–	x ¹	x	x	x	x
Wechselwirkungen	–	x	x	x	x	–	–	–	x

Stand: Erhebung Oktober 2015; x = Funktion vorhanden; – = Funktion nicht vorhanden; ¹ = Neuerungen im Vergleich zu Januar 2014