

# Segment Services



Das Segment Services beinhaltet im Berichtsjahr die Logistik-Leistungen für den Schweizer Gesundheitsmarkt von Alloga (Pre-Wholesale), Galexis, Unione Farmaceutica Distribuzione und Pharmapool (Wholesale) sowie der in der Medikamentenverblistung tätigen Medifilm. Ergänzt werden diese Angebote durch die Dienstleistungen von HCI Solutions, welche Stammdaten für den Schweizer Gesundheitsmarkt und Software-Gesamt-

lösungen für das Management von Apotheken anbietet. Zudem entwickelt HCI Solutions Werkzeuge zur sicheren Verwaltung, Kommunikation und Verteilung sensibler Gesundheitsdaten und zur Verbesserung der Patientensicherheit.

Per 1. Januar 2021 hat Galenica eine neue Organisationsstruktur eingeführt (s. Seite 28).

## Nettoumsatz und Betriebsergebnis

Das Segment Services erzielte 2020 einen Nettoumsatz von CHF 2'631.7 Mio., was einem starken Wachstum von 7.8% gegenüber dem Vorjahr entspricht. Damit hat Services die Entwicklung des Gesamtmarktes von +2.9% deutlich übertroffen (IQVIA, Pharmamarkt Schweiz, 2020).

Durch COVID-19 wurde phasenweise, vor allem im März 2020, eine überaus starke Nachfrage nach Medikamenten und Verbrauchsmaterialien ausgelöst, welche sich in Folge abschwächte und im Herbst dann wieder zunahm. Insgesamt trugen diese Zusatzverkäufe mit einem geschätzten Plus von 1.4% zum Jahresumsatz bei.

Gleichzeitig konnten neue Kunden gewonnen werden. Insbesondere der Umsatz mit Ärzten entwickelte sich dynamisch und vor allem bei den Spezialärzten gelang es, den Marktanteil zu vergrössern.

In Zusammenhang mit der neuen Verordnung über die Integrität und Transparenz im Heilmittelbereich (VITH) wurden Vereinbarungen mit Lieferanten sowie Fakturierungsmodelle den neuen Transparenzpflichten angepasst. Dieser technische Effekt erhöhte den Umsatz im Segment Services 2020 um 2.3%. Auch ohne diesen technischen Sondereffekt weist Services ein starkes Wachstum von 5.5% aus. Dieser Sondereffekt hat keinen Einfluss auf den konsolidierten Umsatz der Gruppe.

Der negative Einfluss auf die Umsatzentwicklung aufgrund der verordneten Preissenkungen des Bundes hielt 2020 mit -1.8% an. Ohne diesen Einfluss wäre der Nettoumsatz des Segments Services um 9.6% gestiegen.

Das adjustierte<sup>1)</sup> Betriebsergebnis (EBIT), also ohne den Einfluss aus dem Leasing-Accounting Standard IFRS 16, konnte um 1.6% auf CHF 45.4 Mio. erhöht werden. Die adjustierte<sup>1)</sup> Umsatzrentabilität (ROS) hingegen ging leicht von 1.8% auf 1.7% zurück. Die positiven COVID-19 Effekte auf den Umsatz wurden durch wesentliche Zusatzkosten kompensiert. Insgesamt hat COVID-19 den EBIT im Segment Services nicht wesentlich beeinflusst. Zu den Corona bedingten Zusatzkosten gehörten Schutzmassnahmen für die Mitarbeitenden und zusätzliche personelle Ressourcen zur Bewältigung des hohen Zusatzvolumens und zum Ausgleich der Risikogruppen, die während dem Lockdown nicht zur Arbeit erscheinen konnten. Zudem wurde der EBIT in 2020 durch Mehraufwände in der Distribution aufgrund der Umbauphase des Distributionszentrums von Galexis in Lausanne-Ecublens belastet. Zwar entwickelte sich insbesondere der Umsatz mit Ärzten dynamisch und bei den Spezialärzten gewann Galenica Marktanteile hinzu, dies jedoch zu einem grossen Teil mit hochpreisigen Medikamenten zu tiefen Margen.

Die Investitionen beliefen sich im Berichtsjahr auf CHF 32.3 Mio. (Vorjahr: CHF 31.0 Mio.). Diese wurden schwergewichtig für die Modernisierung und Sanierung des Distributionszentrums von Galexis in Lausanne-Ecublens sowie für die schrittweise Einführung der neuen ERP-Software (Enterprise Resource Planning) bei Alloga und Galexis verwendet. Zudem wurden 2020 aufgrund der stetig steigenden Risiken in Zusammenhang mit Cyberkriminalität zusätzliche Massnahmen zum Schutz der IT-Infrastruktur und der Netzwerke umgesetzt.

Die aufgrund von COVID-19 temporär rekordhohen Warenvolumen konnten dank hoher Flexibilität und dem grossen Engagement der Mitarbeitenden gut gemeistert werden. Des Weiteren nahm Alloga das neue ERP-System mit Pilotpartnern erfolgreich in Betrieb. Galexis unterstützte ihre Kunden beim Aufbau von Gruppenpraxen und Ärztezentren. Zudem hat Galexis mit dem Geschäftsbereich Retail den Aufbau und die Inbetriebnahme der neuen Versandapotheke am Standort in Niederbipp umgesetzt (siehe dazu Info-Box auf Seite 26).

**Nettoumsatz**  
**2'631.7**

in Mio. CHF

Galenica Gruppe  
CHF 3'479.8 Mio.

**EBIT  
adjustiert<sup>1)</sup>**

**45.4**

in Mio. CHF

Galenica Gruppe  
CHF 168.6 Mio.

## Kennzahlen 2020

- Nettoumsatz:  
CHF 2'631.7 Mio.
- EBIT adjustiert<sup>1)</sup>:  
CHF 45.4 Mio.
- ROS adjustiert<sup>1)</sup>: 1.7%
- Investitionen: CHF 32.3 Mio.
- Mitarbeitende: 1'783  
(1'477 Vollzeitstellen)

<sup>1)</sup> Siehe Kapitel Alternative performance measures im Geschäftsbericht 2020 (Vollversion) ab Seite 86

# Geschäftsbereich Services



## Dynamische Entwicklungen

### Höhere Lagerkapazitäten bei Alloga

Das Pre-Wholesale-Unternehmen Alloga setzte im Sommer 2020 weitere vier Pilotpartner auf die neue ERP-Software (Enterprise Resource Planning). Damit wurde die Pilotphase erfolgreich abgeschlossen, der vollständige Rollout soll bis 2023 abgeschlossen sein.

Auch Alloga verzeichnete COVID-19 bedingt aussergewöhnlich hohe Ausschläge bei den Volumina, so dass die Sicherstellung der zeitgerechten Abwicklung der Aufträge während der ersten COVID-19-Welle im Frühjahr anspruchsvoll war. In der Folge erhöhten dann die Partner von Alloga ihre Sicherheitsbestände im Lager, was die Erhöhung der Lagerkapazitäten notwendig machte.

Gleichzeitig wurde in Erwartung eines dereinst verfügbaren Impfstoffes gegen COVID-19 die Tiefkühllogistik ausgebaut (mehr dazu in der Info-Box auf Seite 26).

---

### Unternehmen

- Alloga AG, [www.alloga.ch](http://www.alloga.ch)
  - Galexis AG, [www.galexis.com](http://www.galexis.com)
  - HCI Solutions AG, [www.hcisolutions.ch](http://www.hcisolutions.ch)
  - Medifilm AG, [www.medifilm.ch](http://www.medifilm.ch)
  - Pharmapool AG, [www.pharmapool.ch](http://www.pharmapool.ch)
  - Unione Farmaceutica Distribuzione AG, [www.ufd.swiss](http://www.ufd.swiss)
-

### Galexis führt Pandemielager für Apotheken, Ärzte und Spitäler

Beim Wholesale-Unternehmen Galexis war die erste Hälfte des Berichtsjahres von COVID-19-bedingten Sonderschichten und teilweise auch Sonntagsarbeit geprägt. Die temporäre Verstärkung der Logistik durch Mitarbeitende aus der Administration war notwendig, um die hohen Volumina zu bewältigen. Im zweiten Halbjahr profitierte Galexis von der Nachfrage nach höheren Lagerkapazitäten der Kunden, die ihre Bestände hochgefahren haben.

Aufgrund von COVID-19 haben die Behörden darauf hingewiesen, dass auch Apotheken und Ärzte ein Pandemie-Pflichtlager mit Produkten wie Handschuhen, Desinfektionsmitteln und Masken vorhalten müssen. Galexis bietet seit 2020 an, diese Pandemielager zu führen, was Synergie- und Skalenvorteile für die Kunden mit sich bringt.

Gleichzeitig gingen die Arbeiten zur Einführung des ERP-Systems auch bei Galexis unvermindert weiter. Die Planungsphase konnte 2020 abgeschlossen werden. Die Implementierung wird 2021 beginnen, dabei wird zuerst das System zur Auftragsverwaltung migriert und im Anschluss die Systeme zur Lagersteuerung.

Während der laufenden Arbeiten zur Sanierung und Modernisierung in Lausanne-Ecublens wurde der Betrieb im Frühling kurzzeitig wieder hochgefahren, um die Versorgungssicherheit der Bevölkerung mit Medikamenten während der ersten COVID-19-Welle sicherzustellen. Deshalb – und aufgrund von unerwartet notwendig gewordenen Boden-sanierungsarbeiten – verzögern sich die Bauarbeiten um ein halbes Jahr. Der Abschluss der Arbeiten ist auf das zweite Quartal 2022 geplant.

Für Spezialärzte wie Onkologen, Rheumatologen und Gastroenterologen hat Galexis im Berichtsjahr ein neues, bedürfnisgerechtes Angebot lanciert: Diese Ärzte verschreiben vermehrt hochpreisige Spezialmedikamente, welche lückenlos gekühlt transportiert und gelagert werden müssen. Galexis übernimmt die Logistik dieser Kühlpräparate und stellte den Ärzten auch speziell ausgerüstete Kühlschränke zur Verfügung.

Die 2020 initiierte Strategie von Galexis, ihre Kunden beim Aufbau von Gruppenpraxen und Ärztezentren zu unterstützen, resultierte bereits in einigen erfolgreich umgesetzten Projekten. Und auch die Ärzte-Grossistin Pharmapool verzeichnete 2020 ein stabiles Geschäftsjahr. Die Eigenmarke «Felan» für unabhängige Apotheker mit kostengünstigen und individuell gestalteten Pharma- und OTC-Produkten wurde im Berichtsjahr erfolgreich mit einer Linie mit Nahrungsergänzungsmitteln erweitert.

### UFD wächst landesweit dank «E-Box»

Unione Farmaceutica Distribuzione (UFD) hat die Medikamenten-Versorgung im Tessin vor und auch während des Lockdowns im Frühling jederzeit sichergestellt. Ein entsprechender Notfallplan, der mit den kantonalen Behörden abgesprochen war und auch den Einsatz von Zivilschutzpflichtigen umfasste, beschränkte die Ausfälle für die Kunden auf ein Minimum. Er beinhaltete auch frühzeitige Schutzmassnahmen für die Mitarbeitenden. Zudem und dank der bewährten Qualität der Dienstleistungen im Tessin hat UFD in 2020 weitere Apotheken als Kunden gewonnen.

### Nettoumsatz

# 2'631.7

in Mio. CHF

Galenica Gruppe  
CHF 3'479.8 Mio.

### Anzahl Mitarbeitende

# 1'783

Galenica Gruppe  
7'205

”

DANK GROSSEM EINSATZ  
ALLER MITARBEITENDEN  
KONNTEN ALLOGA,  
GALEXIS UND UFD DIE  
HOHEN BESTELLVOLUMEN  
AUFGRUND VON COVID-19  
OHNE GROSSE LIEFERVER-  
ZÖGERUNGEN MEISTERN.



Die landesweite Logistiklösung «E-Box» von UFD verzeichnete aufgrund der hohen Bestellzahlen in den Apotheken-Online-Shops der Galenica Gruppe ein markant höheres Volumen im Vergleich zu 2019. Um dieser anhaltend höheren Nachfrage gerecht zu werden, wird UFD 2021 in Oensingen ein zweites Versandzentrum eröffnen. Dieser Schritt erhöht nicht nur die Kapazitäten und die Lieferbereitschaften, sondern reduziert die Lieferzeiten an Endkunden dank der geografischen Nähe des neuen Standortes zum Distributionszentrum von Galaxis in Niederbipp. Zudem stärkt dies das Online-Geschäft der Galenica Gruppe, da UFD mit der «E-Box» die logistischen Prozesse für Apotheken-Online-Shops unterstützt, und zwar von der Bearbeitung der Bestellung des Kunden bis zur Übergabe des Pakets an den Transportdienstleister.

### Medifilm erhöht interne Effizienz

Dank vorausschauender Lagerhaltung konnte Medifilm trotz gewissen Medikamenten-Engpässen die Bestellungen jederzeit vollständig und fristgerecht ausliefern. Medifilm zählte per Ende 2020 knapp 11'000 Patienten, die von ihren Dienstleistungen profitierten.

Ein vereinfachtes Konditionenmodell ermöglicht es den Geschäftspartnern von Medifilm, durch ihr individuelles Bestellverhalten direkt Einfluss auf die Preise zu nehmen. Die Konditionen hängen unter anderem davon ab, wie aufwändig bei Medifilm die Verblisterungs-Arbeiten der gewünschten Medikamente sind. Dank dem firmeneigenen System kann Medifilm die betriebliche Effizienz erhöhen, indem etwa der Einkauf, die Lagerung und das Auspacken der Medikamente vor der Verblisterung optimiert werden.

”

MEDIFILM ZÄHLTE  
PER ENDE 2020 KNAPP  
11'000 PATIENTEN,  
DIE VON IHREN DIENST-  
LEISTUNGEN PROFI-  
TIERTEN.



### COVID-19 stellt die Logistik vor grosse Herausforderungen

Die aufgrund von COVID-19 temporär rekordhohen Warenvolumen von bis zu 60% plus konnten dank hoher Flexibilität und dem grossen Engagement der Mitarbeitenden in den Logistikunternehmen gut gemeistert werden. In Folge der ersten COVID-19-Welle im Frühjahr erhöhten die Partner von Alloga ihre Sicherheitsbestände im Lager, was die Erweiterung der Lagerkapazitäten notwendig machte.

Gleichzeitig wurde in Erwartung eines dereinst verfügbaren Impfstoffes gegen COVID-19 die Tiefkühl- und Ultratiefkühllogistik ausgebaut. Die ersten Lieferungen des COVID-19-Impfstoffs Comirnaty® von Pfizer/BioNTech wurden bei Alloga Ende 2020 angeliefert. Damit

die definierten Impfzentren wie geplant im Januar 2021 mit den Impfungen beginnen konnten, wurden die Ampullen, welche in Ultratiefkühlgeräten bei minus 70°C gelagert werden, kommissioniert und direkt an die Impfzentren in temperaturkontrollierten Boxen mit dem Impfbehälter (Spritzen, Kanülen und Tupfer) ausgeliefert.

Im Zusammenhang mit COVID-19 haben die Behörden darauf hingewiesen, dass auch Apotheken und Ärzte ein Pandemie-Pflichtlager mit Produkten wie Handschuhen, Desinfektionsmitteln und Masken vorhalten müssen. Galaxis bietet ihren Kunden neu an, diese Pandemielager für sie als Dienstleistung zu führen.

## HCI Solutions trägt zur Digitalisierung des Gesundheitswesens bei

HCI Solutions hat Ende September mit dem Partner-Unternehmen IFAK Data AG die gemeinsame Firma Pharma-Info AG gegründet. Diese neue Firma, an der HCI Solutions eine Minderheitsbeteiligung hält, hat sechs Dienstleistungsangebote für Apotheken vom Schweizerischen Apothekenverband Pharmasuisse übernommen.

Die 2019 eingeführte Software-Lösung «Quatron» zum einfachen Aufbau eines individualisierten Online-Shops für unabhängige Apotheker verzeichnete 2020 auch aufgrund von COVID-19 eine grosse Nachfrage.

Damit Apothekerinnen und Apotheker die Ergebnisse der Ende 2020 eingeführten Corona-Antigen-Schnelltests rasch und unkompliziert an das Bundesamt für Gesundheit (BAG) übermitteln können, hat HCI Solutions in der E-Medikationslösung Documedis® eine entsprechende digitale Schnittstelle zum BAG implementiert. Documedis® ist inzwischen auch in fast allen E-Health-Plattformen der unterschiedlichen kantonalen und überregionalen Gesundheitsnetzwerke integriert. Diese Netzwerke bauen seither sogenannte «Stammgemeinschaften» auf. Sobald vom Bund zertifiziert, können sie ein elektronisches Patientendossier nach Bundesgesetz anbieten.

”

HCI SOLUTIONS HAT IN DOCUMEDIS® EINE DIGITALE SCHNITTSTELLE ZUM BUNDESAMT FÜR GESUNDHEIT (BAG) IMPLEMENTIERT, DAMIT APOTHEKER DIE ERGEBNISSE VON CORONA-SCHNELLTESTS RASCH UND UNKOMPLIZIERT MELDEN KÖNNEN.

### Kennzahlen Wholesale/Pre-Wholesale 2020

	Wholesale: Galexis, Unione Farmaceutica Distribuzione	Pre-Wholesale: Alloga
<b>Lagerung</b>		
- Anzahl gerüsteter Boxen	> 10'400'000	–
- Anzahl gelieferter Bestellzeilen	> 41'600'000	> 1'633'000
- Anzahl gerüsteter Packungen	> 121'500'000	> 87'381'000
<b>Distribution</b>		
- Jahrestonnage	> 14'400	> 7'500
- Anzahl Pakete	> 152'000	> 493'000
- Anzahl Paletten	–	> 68'800
<b>Struktur</b>		
- Anzahl Lagerartikel	> 48'500	> 11'000
- Anzahl Lieferanten/Partner	> 1'100	> 90
- Anzahl belieferteter Verkaufspunkte	> 8'300	> 11'300
<b>Technologie</b>		
- Automatisierungsgrad Niederbipp	62%	–
- Automatisierungsgrad Lausanne-Ecublens	41%	–
- Automatisierungsgrad Barbengo-Lugano	37%	–
- Automatisierungsgrad Burgdorf	–	31%