



## SERVICE 4.0 FÜR APOTHEKER:

***BD ROWA UND IT-HAUS ERMÖGLICHEN EFFIZIENZPLUS DURCH VORAUSSCHAUENDE WARTUNG***

BD Rowa automatisiert das Warenlager und die Medikamentenabgabe von Apotheken, Krankenhäusern und anderen Gesundheitseinrichtungen. Digitale Systeme für die Kundenansprache und Beratung sowie Service-Terminals in der Apotheken-Offizin komplettieren das Produkt-Portfolio. Mit mehr als 7.000 Systemen weltweit steht die Marke Rowa für Qualität und Verlässlichkeit „made in Germany“. Alle Rowa Systeme werden in Kelberg (Eifel) entwickelt und gefertigt, dem Hauptsitz des Unternehmens. Seit 2015 gibt es ein weiteres Büro in Frankfurt am Main.

Insgesamt sind 700 Mitarbeiter an zehn Standorten in Europa für die Marke Rowa tätig. BD Rowa ist Teil von Becton Dickinson, einem globalen Medizintechnik-Unternehmen, das die Gesundheitsversorgung durch die Verbesserung der Forschung, der Diagnostik und der Pflege voranbringt. BD beschäftigt etwa 50.000 Mitarbeiter in 50 Ländern.

[www.rowa.de](http://www.rowa.de)

Die IT-HAUS GmbH unterstützt BD Rowa im Bereich Predictive Service, einem erweiterten Serviceangebot für Rowa Kunden auf der ganzen Welt. Dabei handelt es sich um ein proaktives Wartungsmodell, das hilft, Ausfälle oder Störungen zu vermeiden und so eine höhere Verfügbarkeit der Systemkomponenten gewährleistet. Dazu bedarf es einer IT-Infrastruktur, die höchsten Sicherheitsanforderungen genügt – eine Herausforderung, die BD Rowa zusammen mit IT-HAUS und Cisco Routern der Serie 880 meistert.

## AUSGANGSPOSITION

Als Auslöser sogenannter konvergenter Technologieentwicklungen hat sich das Internet zu einem der wichtigsten Innovationstreiber für die Wirtschaft entwickelt. Waren einheitliche Kommunikationsstandards bei technischen Systemen und Geräten früher ein Fremdwort, ist der Trend heute gegenläufig. Die IP-Fähigkeit nimmt rasant zu und es entstehen neue Kommunikationskanäle zwischen ehemals getrennten Branchen und Produktbereichen. Anlagen, Maschinen und Produkte interagieren, tauschen Daten aus und korrespondieren stets. Dabei spielt es keine Rolle, ob mit einer Maschine in derselben Fabrikhalle oder mit einer Anlage in einem Betrieb auf der anderen Seite der Welt kommuniziert wird. Ganze Wertschöpfungsnetzwerke können so in Sekundenschnelle überwacht und optimal gesteuert werden. Die Geschäftspotenziale dieses „Industrie 4.0“ genannten Paradigmenwechsels liegen jedoch nicht nur in der Prozessoptimierung, sondern auch in ihren Produkten und Dienstleistungen für vielfältige Anwendungsbereiche.

Das hat auch BD Rowa, Marktführer für automatische Warenlager und Kommissioniersysteme in Apotheken und anderen Gesundheitseinrichtungen, erkannt. So ergänzen seit einigen Jahren digitale Systeme für die Kundenansprache und Beratung sowie Service-Terminals in der Apotheken-Offizin das Portfolio des zukunftsweisenden Unternehmens. Mit mehr als 7.000 Systemen weltweit steht die Marke Rowa für Innovation, Qualität und Verlässlichkeit „Made in Germany“. Um die Kommunikation mit den computergesteuerten Systemen zu ermöglichen, wird in jedem Rowa Automaten ein Router des Herstellers Cisco verbaut. Auf diese Weise kann sich zum Beispiel der in Kelberg ansässige Rowa Support per Fernzugriff auf den Steuerungs-PC der Anlage aufschalten und dem Apotheker im Störfall schnell helfen. Dazu sind alle weltweiten Systeme per VPN-Tunnel an ein eigens in Frankfurt am Main eingerichtetes Rechenzentrum angebunden, welches wiederum mit dem Helpdesk verbunden ist. Um die Anbindung redundant zu gestalten, kommt hier ein VPN-Cluster zum Einsatz. Fällt das erste Gateway im Rechenzentrum aus, wird die VPN-Verbindung zum First-Level-Support auf einem zweiten Gateway, welches über eine eigene WAN-Verbindung verfügt, aufgebaut.

## ANFORDERUNGEN

Der globale Datenaustausch zwischen einzelnen Assets im Sinne von Industrie 4.0 stellt hohe Anforderungen an die IT-Security, aber auch an die Kommunikation hinsichtlich der Automatisierungsaufgaben.

Sichere, vertrauenswürdige technische Prozesse bzw. Protokollstrukturen bei künftigen, durch die Vernetzung ermöglichten „Connected Services“ (zum Beispiel vorausschauende Wartung) nehmen eine Schlüsselrolle ein. Während es im IT-Bereich vor allem um Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Daten geht, stehen auf der Automatisierungsebene die Echtzeitfähigkeit, aber auch die Verfügbarkeit sowie Integrität der Dienste im Vordergrund.

## ZIELE

Bereits im September 2016 gab BD Rowa den Startschuss für ein erweitertes Serviceangebot für seine Kunden: Um vorbeugend Ausfälle oder Störungen zu vermeiden und so eine höhere Verfügbarkeit der Systemkomponenten zu gewährleisten, wurde der sogenannte Rowa Predictive Service eingeführt. Predictive Service meint, dass mögliche Systemprobleme durch Datenauswertung und -analyse bereits im Vorfeld erkannt und behoben werden, sodass eine Fehlermeldung von Kundenseite entfällt. Etwaige Ausfallzeiten, die zu einer Beeinträchtigung der Betriebsabläufe in der Apotheke führen könnten, werden so vermieden oder auf ein Minimum reduziert.

## LÖSUNG

Wie funktioniert das konkret? Im Rahmen des Rowa Predictive Service wird eine Vielzahl von Daten der Rowa Kommissioniersysteme gesammelt und analysiert. So werden zum Beispiel die Fahrbewegungen des Greifers mitverfolgt, Temperaturen oder Spannung gemessen. Werden bestimmte Schwellenwerte unter- oder überschritten, so werden Serviceaktivitäten eingeleitet, bevor in der Apotheke überhaupt eine Störung auftritt. Meist erfolgt die Fehlerbehebung aus der Ferne per Remote-Zugriff durch einen technischen Experten von BD Rowa oder aber, wenn eine Komponente getauscht werden muss, durch einen Einsatz vor Ort.

Die gesammelten Daten werden rund um die Uhr über die in Frankfurt befindlichen Router nach Kelberg übermittelt, wo sie verarbeitet und ausgewertet werden. Dabei sorgen die VPN unterstützenden Geräte der Cisco Serie 880 für hochsichere Verbindungen zu allen Unternehmensressourcen. Da die Übertragung über den VPN-Tunnel in verschlüsselter Form erfolgt, sind die Daten zudem vor Einsicht Dritter geschützt.

## VORTEILE

Rowa Predictive Service erweitert den Instandhaltungsservice für Rowa Systeme um einen proaktiven Servicebaustein. Damit die Anlage noch zuverlässiger läuft, analysiert Predictive Service die elektro-mechanische Komponenteninformation und erzeugt bei Unregelmäßigkeiten automatisch Serviceaktivitäten mit dem Ziel, potenzielle Anlagenausfälle im Vorfeld zu erkennen und zu vermeiden. Rowa Predictive Service bietet Rowa Kunden eine Reihe von Vorteilen: Die 24/7 Überwachung ihrer Anlage und ein frühzeitiger Austausch von Verschleißteilen können die Verfügbarkeit der Anlage erhöhen und damit

deren Effizienz steigern. Technikereinsätze werden vom Kunden nur mehr als herkömmliche, planbare Wartungstermine wahrgenommen.

## NUTZEN

Mittels des Cisco Equipments, das durch die IT-HAUS GmbH bereitgestellt und geliefert wird, ist BD Rowa in der Lage, Rowa Predictive Service auf- und auszubauen und seinen Kunden damit einen maximalen Mehrwert zu bieten. Zudem pflegt das Unternehmen einen umfangreichen Ersatzteilpool, sodass fehlerhafte Geräte überall auf der Welt unmittelbar vor Ort ausgetauscht werden können. Die defekte Hardware wird nach Kelberg geschickt und dort gesammelt, wo IT-HAUS sie durch eine Spedition abholen lässt. Als zertifizierter Cisco Partner kümmert sich IT-HAUS um die Reklamationsabwicklung, repariert die Geräte in Föhren und schickt sie zurück an BD Rowa, wo sie für eventuelle Engpasssituationen vorgehalten werden. Neben der logistischen Abwicklung übernimmt IT-HAUS für den Kunden auch die Kommunikation mit dem Hersteller sowie die Imagebetankung der Geräte. Zudem profitiert BD Rowa als langjähriger IT-HAUS Partner von Zusatzleistungen wie einer Lagerbevorratung in Föhren sowie einem umfassenden Lifecycle Management, das dem Kunden jederzeit die Verfügbarkeit der aktuellsten Hardware garantiert.

*„Der Wechsel von einem reaktiven hin zu einem proaktiven und vorbeugenden Service-Modell bringt einen konkreten Mehrwert für unsere Kunden, da wir damit sicherstellen, dass unsere Systeme immer hochverfügbar sind und die Ausfallzeiten der Technik in der Apotheke minimiert werden.“ so Frank Severin, Service Director bei BD Rowa. „Mit unserer Service-Innovation können wir die Verfügbarkeit der Rowa Systeme weiter steigern und so den Arbeitsalltag unserer Kunden mit der Rowa Technik weiter verbessern.“*

## HARDWARE

- Cisco C881 Integrated Services Router

### Ihre Ansprechpartner der IT-HAUS GmbH:



#### Stefan Sicken

Head of Sales & Marketing

Tel.: +49 6502 9208-301

Mobil: +49 175 2698193

E-Mail: [ssicken@it-haus.com](mailto:ssicken@it-haus.com)

GENERAL SALES



#### Manuel Schneider

Key Account Manager

Tel.: +49 6502 9208-308

E-Mail: [mshneider@it-haus.com](mailto:mshneider@it-haus.com)

ENTERPRISE  
CLIENT & MOBILITY  
SOLUTIONS

