



treu/hand
erfolgreich steuern

Apothekenmonitor

treu/hand
erfolgreich steuern

Digital? Nützlich? Wirtschaftlich?

Wie Apotheker die Digitalisierung bewerten und wo es Potentiale gibt

Studienergebnisse
September 2026

Digitalisierung in den Apotheken

Digitalisierung ist in Apotheken längst Realität.

Sie erleichtert vieles und verbessert Prozesse. Wirtschaftlich erfolgreich wird sie aber erst dann, wenn digitale Lösungen zum Betrieb, zum Team und zum Kunden passen.

Wir wollten wissen, was Apothekenleiter über Digitalisierung in Apotheken denken, welchen Nutzen sie darin sehen und welche digitalen Lösungen bereits großflächig verwendet werden. Unsere Befragung war vom 22.06.2026 bis zum 26.07.2026 online und wurde von über 470 Apothekeninhabern ausgefüllt. Vielen Dank für Ihre Teilnahme!

95 Prozent der Befragten gaben an, dass sich ihre Arbeit in den vergangenen Jahren deutlich verändert hat. Apotheken stehen vor der Aufgabe, ihre Abläufe zu modernisieren, digitale Systeme in den Betrieb zu integrieren und ihren Kunden zeitgemäße Angebote bereitzustellen.

Digitale Lösungen können Prozesse vereinfachen, Fehler reduzieren und die Kundenbindung stärken. Sie führen jedoch nicht automatisch zu niedrigeren Kosten oder zur Gewinnung neuer Kunden. Gleichzeitig steigen die Investitionen in Technik, Systeme und Schulungen. Für Apotheken wird es deshalb immer wichtiger, den konkreten Nutzen digitaler Lösungen zu prüfen.

Die Studienergebnisse geben einen Einblick in den aktuellen Stand der Digitalisierung in deutschen Apotheken.

Die vorliegende Präsentation fasst die zentralen Erkenntnisse zusammen.

Weitere vertiefende Auswertungen werden in den kommenden Wochen und Monaten bei der Treuhand Hannover veröffentlicht.

Digitalisierung in den Apotheken

Die Ergebnispräsentation ist in drei Bereiche untergliedert:

1. Digitalisierung ist kein Selbstzweck

Die Kosten für EDV und digitale Lösungen sind in den Jahren stetig gestiegen. Im ersten Teil der Studie werden die wirtschaftlichen Herausforderungen beleuchtet.

2. Der Nutzen von Digitalisierung ist vielfältiger als Kostensenkungen

Den Investitionen stehen vielfältige Vorteile gegenüber. Dabei ist der Nutzen nicht immer auf Anhieb erkennbar. Dieser Abschnitt erläutert, worin die eigentlichen Stärken von digitalen Lösungen liegen.

3. Die Umsetzung ist entscheidend

Die Umsetzung von digitalen Lösungen ist nicht einfach und mit vielen Herausforderungen verbunden. Wir stellen drei Bereiche vor, die besonders wichtig sind.

Hinweis:

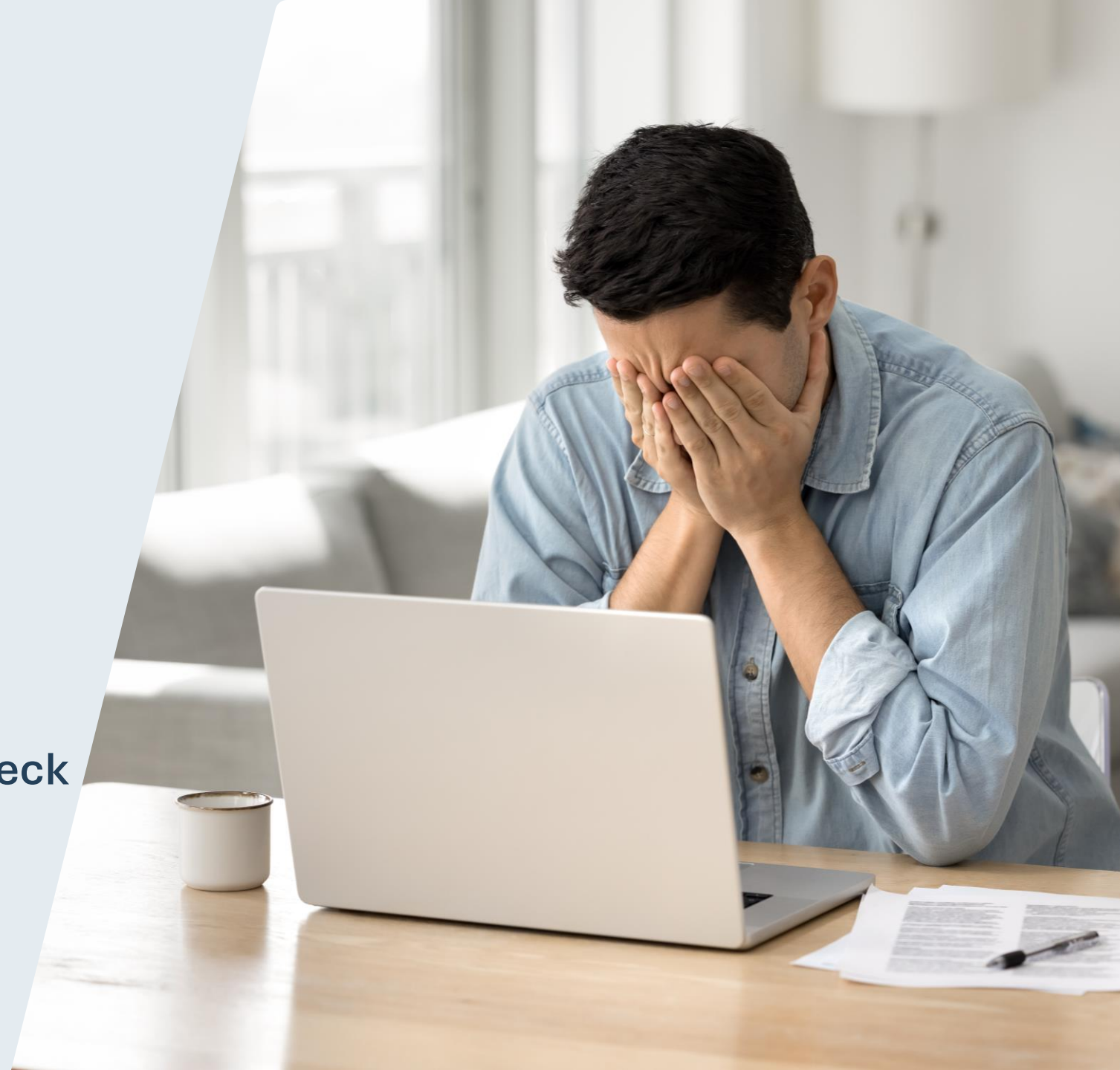
In orangen markierten Bereichen finden Sie Zitate aus einem Interview mit dem Apotheker Constantin Biederbick.

Das ganze Interview mit dem Titel „Digitalisierung in der Apotheke – ein Interview über das, was wirklich wirkt“ finden Sie unter:

[Interview: Digitalisierung in der Apotheke](#)

Digitalisierung ist kein Selbstzweck

Die wirtschaftlichen Herausforderungen digitaler Lösungen.



Die EDV-Kosten in Apotheken haben sich seit 2017 mehr als verdoppelt

Die EDV-Kosten deutscher Apotheken sind seit 2017 deutlich gestiegen. Insgesamt haben sie sich um **115 Prozent** erhöht.

Besonders in größeren Städten zeigt sich ein starker Anstieg. Dort liegen die EDV-Kosten inzwischen deutlich über dem früheren Niveau.

< 20.000
Einwohner

+ 107 %

20.000 bis 100.000
Einwohner

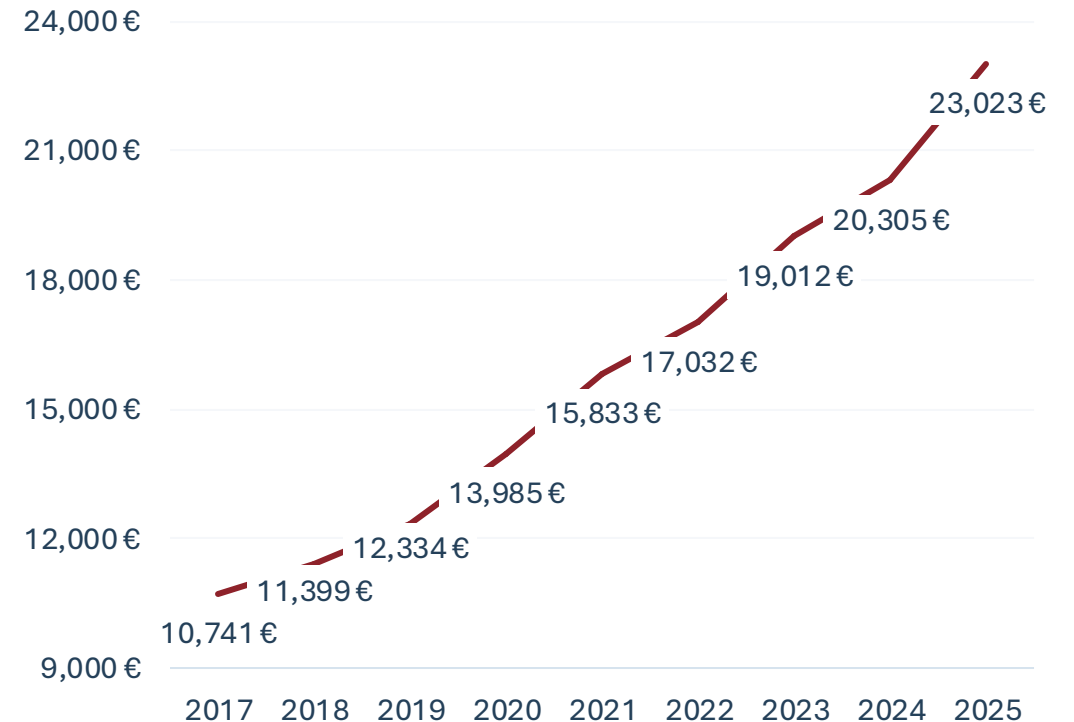
+ 118 %

> 100.000
Einwohner

+ 120 %

Gesetzliche Digitalisierungsvorhaben wie securPharm, die Telematikinfrastruktur und das E-Rezept führen zu zusätzlichen Ausgaben. Auch steigende Preise für Warenwirtschaftssysteme sowie notwendige Anpassungen und laufende Wartung erhöhen die Kosten. Digitalisierung schafft zwar neue Möglichkeiten, verursacht aber zunächst finanzielle Belastungen.

Durchschnittliche EDV-Kosten in Apotheken

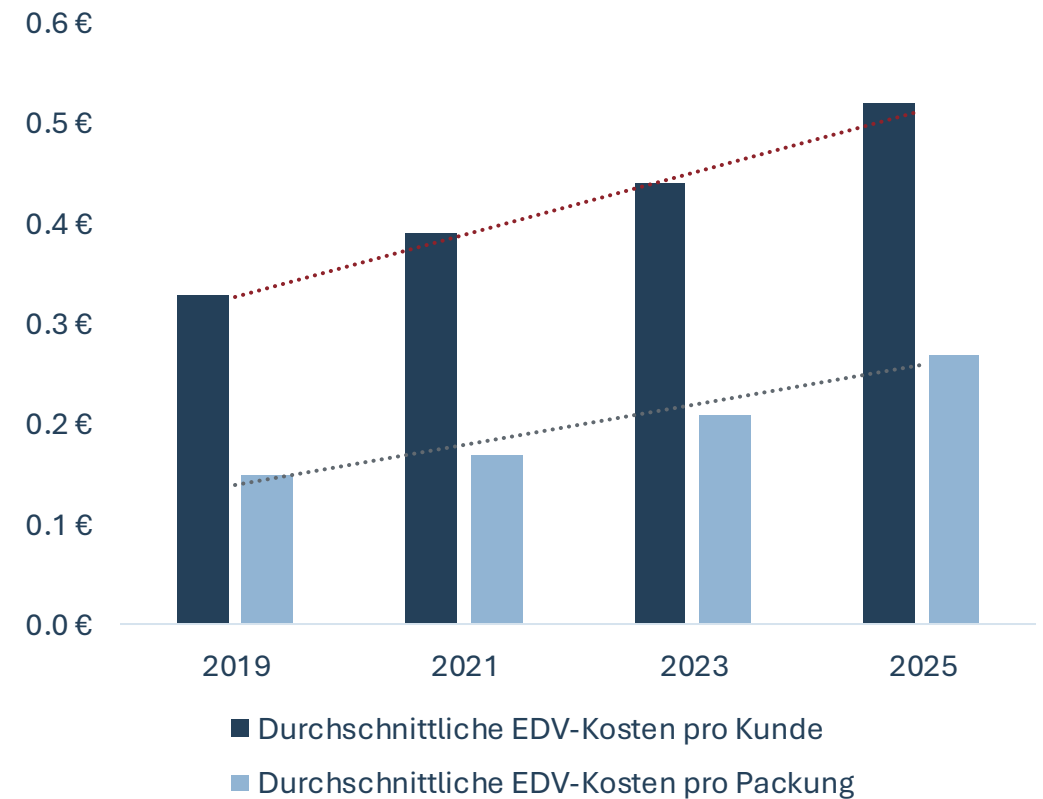


EDV-Kosten pro Packung und Kunde steigen

Die EDV-Kosten pro Kunde steigen seit 2019 kontinuierlich. Im Jahr 2019 lagen sie noch bei **33 Cent**. Im Jahr 2025 wendeten Apotheken bereits rund **52 Cent** pro Kunde auf. Zum Vergleich: Personalkosten sind zwar weiterhin mit Abstand die größte Kostenposition, der Kostenanstieg fällt aber geringer aus.*

Die Rohgewinne stiegen im gleichen Zeitraum nur um **1,27 Euro** pro Kunde. Damit nehmen die gestiegenen EDV-Kosten bereits rund **15 Prozent** des Rohgewinnwachstums in Anspruch.

Steigende EDV-Kosten belasten das Betriebsergebnis. Um diese Entwicklung auszugleichen, müssen Apotheken ihre Rohgewinne steigern oder andere Kosten senken. Entscheidend ist daher, den Nutzen digitaler Lösungen regelmäßig zu prüfen und die Kosten im Blick zu behalten.



*Weitere Kennzahlen zur Wirtschaftlichkeit beim Personal finden Sie in unserer Studie [Motiviert? Effizient? Erfolgreich? Was Apothekenteams bewegt und wie sich der Arbeitsplatz Apotheke entwickelt](#)

Trotz Digitalisierung steigt der Personalaufwand

Die Zahl der Mitarbeitenden ist seit 2020 gestiegen. Gleichzeitig haben sich auch die Personalkosten erhöht. Trotz steigender EDV-Kosten wird nicht weniger Personal benötigt.

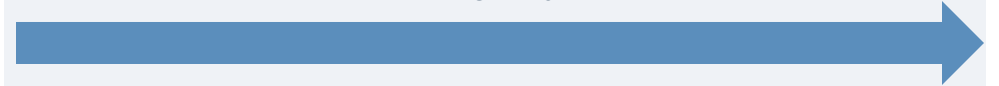
Digitale Lösungen können die Personalaufgaben nicht ersetzen, sondern einzig ergänzen und so die Produktivität erhöhen. Bei Neueinführungen müssen aber auch mehr Menschen mit neuer Technik vertraut gemacht werden.

Immer mehr Aufgaben in der Apotheke erfordern sowohl digitale Lösungen, die ausreichend sind, um die Aufgaben zu lösen, aber auch geschultes Personal. Auch die Schulung des Personals sind Kosten, die der Apotheker einpreisen muss.

Entwicklung seit 2020

EDV-Kosten:

+ 64 %



Personalkosten:

+ 33 %



Anzahl Mitarbeiter

+ 8 %



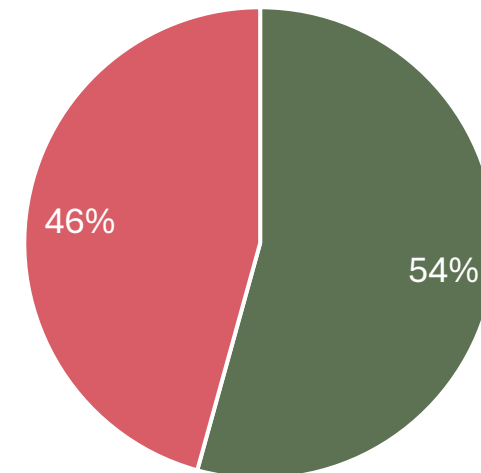
Geteiltes Bild zur Sinnhaftigkeit politischer Digitalisierungsprojekte

Die Einschätzungen zu politisch vorgegebenen Digitalisierungsmaßnahmen fallen unterschiedlich aus.

Nur **9,4 Prozent** der Befragten lehnen die Maßnahmen grundsätzlich ab. Mehr als ein Drittel bewertet sie jedoch nur als teilweise sinnvoll. Das zeigt, dass die Akzeptanz grundsätzlich vorhanden ist. Die Erwartungen an den konkreten Nutzen bleiben jedoch häufig zurückhaltend.

Für viele Apotheker bedeuten politisch geforderte Maßnahmen zunächst zusätzliche Investitionen. Dazu zählen unter anderem Kosten für Technik, Software und laufende Anpassungen. Ob diesen Ausgaben ein entsprechender finanzieller Nutzen gegenübersteht, ist oft schwer einzuschätzen. Besonders dann, wenn die Maßnahmen vor allem gesetzliche Vorgaben erfüllen und keinen direkten Mehrwert für den täglichen Betrieb schaffen.

„Die politisch vorgegebenen Digitalisierungsmaßnahmen der letzten Jahre empfinde ich als sinnvoll.“



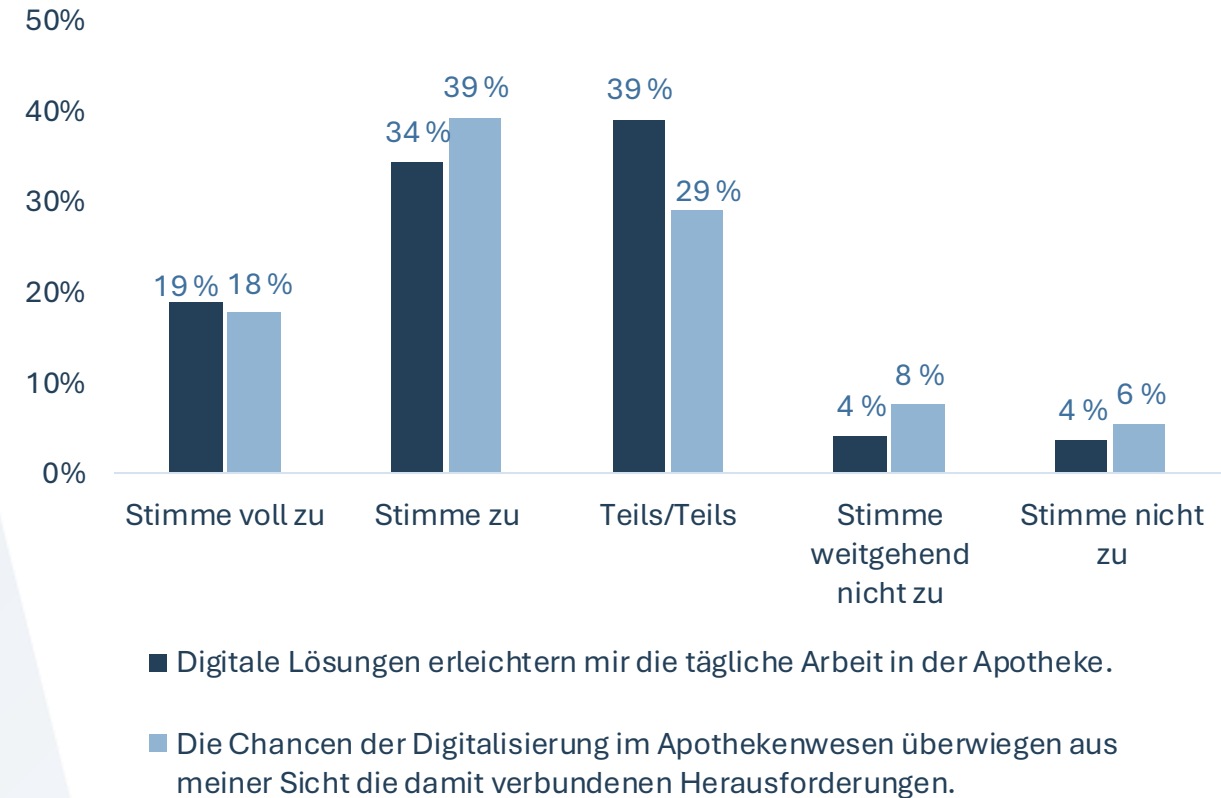
- Stimme voll zu, Stimme zu
- Teils / Teils, Stimme weitgehend nicht zu, Stimme nicht zu

Unklares Bild beim allgemeinen wahrgenommenen Nutzen von Digitalisierung

Über **53 Prozent** der Befragten geben an, dass die Digitalisierung ihre tägliche Arbeit erleichtert. Nur wenige sehen darin keinen Nutzen. Gleichzeitig sagen mehr als **39 Prozent**, dass dies nur teilweise zutrifft.

Zur Frage nach den Chancen fällt die Einschätzung zurückhaltender aus. Rund **42 Prozent** stimmen nicht zu oder sind unsicher, dass der Nutzen den Aufwand rechtfertigt. Etwa **13 Prozent** verneinen dies sogar.

Die Umsetzung von Digitalisierungsprojekten stellt Apotheken vor vielfältige Aufgaben. Der konkrete Nutzen zeigt sich zudem nicht immer sofort. Umso wichtiger ist es, Ziele und erwartete Verbesserungen bereits vor der Einführung klar zu definieren.



Neben den Antwortmöglichkeiten „Stimme voll zu“, „Stimme zu“, „Teil/Teils“, „Stimme weitgehend nicht zu“, „Stimme nicht zu“, konnte auch „Kann ich nicht beurteilen“ geantwortet werden. Diese Antworten werden hier nicht dargestellt. Entsprechend geht die Summe der prozentualen Angaben nicht zu 100 Prozent auf.

Der Nutzen von Digitalisierung ist vielfältiger als Kostensenkungen

Effizienz, Fehlervermeidung, Qualität und Kundenbindung sind ebenso relevant.



Digitale Lösungen gehören in vielen Apotheken bereits zum Alltag

In den befragten Apotheken sind bereits zahlreiche digitale Lösungen im Einsatz. Im Durchschnitt nutzen sie **5,8 der 13** abgefragten Anwendungen.

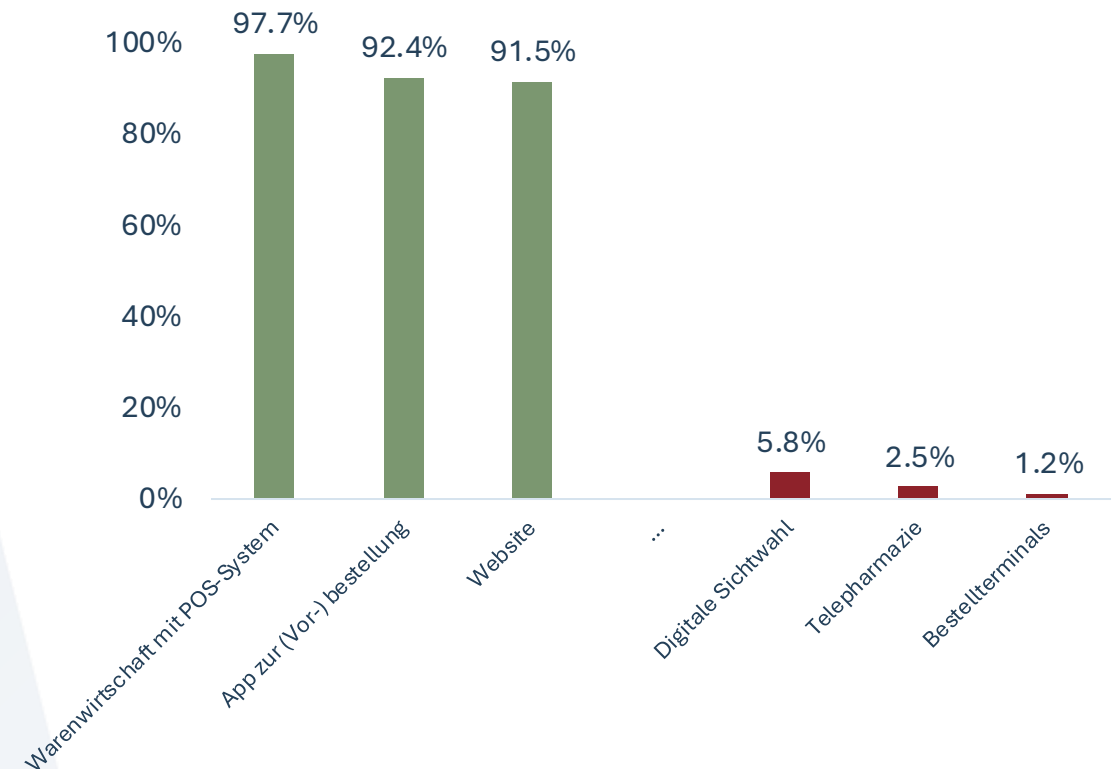
In nahezu allen Apotheken sind digitale Lösungen der Warenwirtschaft oder zur Online-Präsenz der Apotheke vorhanden. Einzelne digitale Lösungen in direkter Kundeninteraktion werden von nur wenigen Apotheken umgesetzt.

Die Auswahl an digitalen Anwendungen ist groß. Entscheidend ist deshalb nicht, möglichst viele Lösungen einzuführen, sondern die passenden auszuwählen. Vor allem bei Anwendungen mit hohen Investitions- oder Recherchekosten sollte der konkrete Nutzen für den eigenen Betrieb vorab sorgfältig geprüft werden.

Zur Auswahl standen folgende digitale Lösungen:

Ware: Warenwirtschaft mit POS-System; Kommissionierautomat (mit / ohne vollautomatische Einlagerung); Digitale Preisauszeichnung am Regal; Digitale Sichtwahl
Kundeninteraktion: Website; App zur (Vor-)bestellung; Onlineshop zur (Vor-)bestellung; Telepharmazie; Bestellterminals; Abholterminals
Interner Betrieb: Digitale Personalplanung; DMS für apothekenspezifische Prozesse; Digitale Lösungen für Rezeptur; Herstellung, Dokumentation und Prüfung

Verbreitung der digitalen Lösungen



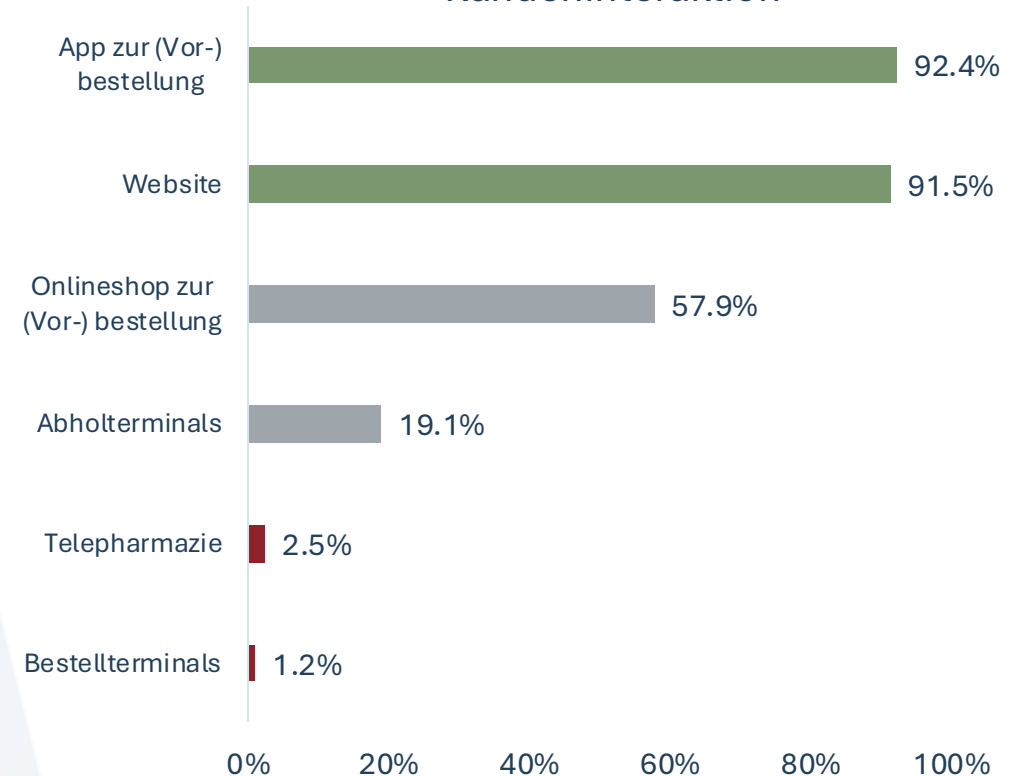
Digitale Unterstützung im Handverkauf hat noch Ausbaupotential

Die Ergebnisse für Lösungen in der Kundeninteraktion ist zweigeteilt. Lösungen wie Website oder eine App zur (Vor-)bestellung werden häufig verwendet. Einen Onlineshop nutzen **58 Prozent** der Apotheken; Abholterminals nur **19 Prozent**. Telepharmazie oder Bestellterminals werden nur von wenigen Apotheken genutzt.

Digitale Interaktion mit Kunden im Internet ist somit bereits fest etabliert. Direkte Interaktion im Handverkauf ist jedoch noch nicht bei allen Apotheken angekommen.

Die Apotheken setzen aktuell auf digitale Lösungen, die signalisieren, dass sie mit dem Online-Handel mithalten können. Dabei gibt es bei Vor-Ort-Apotheken immer ein Spannungsfeld zwischen der Notwendigkeit, moderne Kundeninteraktion anzubieten, aber den Kunden auch nicht den Übergang zu Online-Dienstleistern zu erleichtern.

Verbreitung der digitalen Lösung in der Kundeninteraktion



Veränderungen im Umfeld erfordern neue digitale Lösungen

In Großstädten kommen im Durchschnitt etwas mehr digitale Lösungen zum Einsatz als in kleineren Städten. Der Unterschied zeigt sich jedoch weniger bei Tools für die Kundeninteraktion als vielmehr in den betrieblichen Abläufen und der Warenwirtschaft.

Mögliche Gründe sind die größeren Betriebsstrukturen: Mehr Kunden erhöhen den Bedarf an Kommissionierern und zusätzlichem Personal.

Prüfen Sie regelmäßig, ob Ihre digitalen Lösungen noch zu Ihrer Betriebsstruktur passen. Mit dem Wachstum Ihrer Apotheke können zusätzliche Anwendungen sinnvoll oder notwendig werden.



Durchschnittliche
Anzahl an
Lösungen (von 13)

5,7

6,0

Anteil mit
Kommissionierer

41 %

51 %

Durchschnittliche
Anzahl an
Kundenlösungen
(von 6)

2,7

2,7

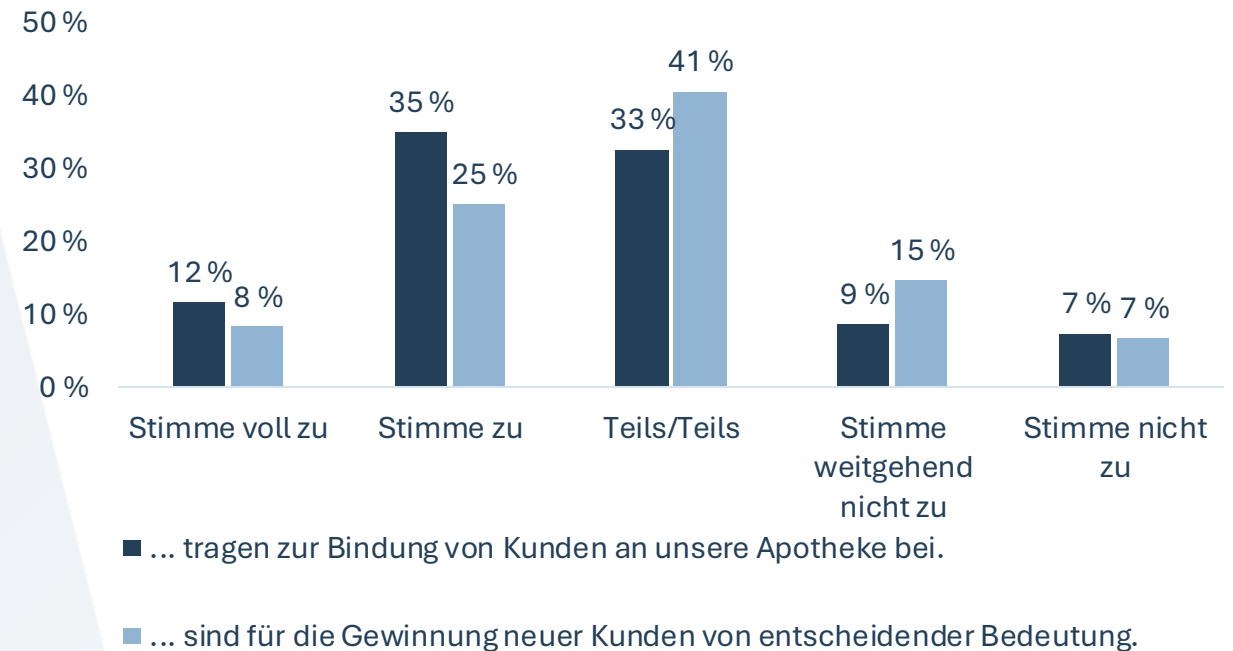
Digitalisierung kann Kunden binden, aber nicht automatisch neue gewinnen

Rund **47 Prozent** der Befragten sind überzeugt, dass digitale Lösungen die Kundenbindung stärken und dazu beitragen, dass Kunden ihrer Apotheke treu bleiben.

Bei der Gewinnung neuer Kunden fällt die Einschätzung zurückhaltender aus: Rund **62 Prozent** sehen digitale Lösungen dabei nur teilweise oder gar nicht als entscheidend an.

Überlegen Sie deshalb frühzeitig, welche digitalen Angebote für Ihre Kunden einen konkreten Mehrwert schaffen können. Viele Kunden wissen selbst nur wenig darüber, welche digitalen Leistungen eine Apotheke anbieten kann. Tauschen Sie sich mit Kolleginnen und Kollegen aus und nutzen Sie den Erfahrungsaustausch mit anderen Apothekern, um passende Ideen für den eigenen Betrieb zu entwickeln.

Digitale Lösungen im Bereich der Kundeninteraktion und Warenabgabe ...

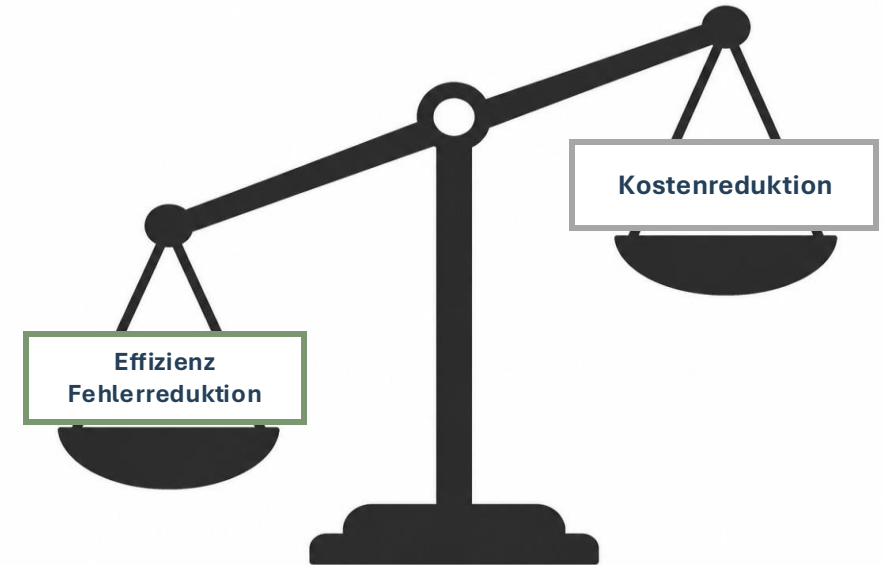


Digitale Prozesse steigern die Effizienz und verringern Fehler

Mehr als **76 Prozent** der Befragten sehen durch digitale Lösungen eine höhere Effizienz in Warenwirtschaft und Lagerung. Über **77 Prozent** bestätigen zudem eine geringere Fehlerquote. Digitale Prozesse schneiden hier besser ab als manuelle Abläufe.

Bei den Kosteneinsparungen fällt die Einschätzung zurückhaltender aus. Nur **41 Prozent** der Befragten sehen darin einen klaren Vorteil.

Die Einführung digitaler Prozesse sollte deshalb nicht ausschließlich unter dem Gesichtspunkt möglicher Kosteneinsparungen erfolgen. Der wirtschaftliche Nutzen einer Digitalisierung lässt sich häufig nur schwer unmittelbar messen. Dadurch kann der Eindruck entstehen, dass sich eine Investition finanziell nicht lohnt. Eine sorgfältige Prüfung der Auswirkungen auf Effizienz, Fehlerquote und Arbeitsabläufe schafft hier eine belastbare Entscheidungsgrundlage.



„Es geht darum, die Prozesse professionell und robust aufzustellen, weil Fehler oft einen ganzen Rattenschwanz nach sich ziehen. [...] Wir haben mehr Zeit für andere Dinge, beispielsweise für Qualität, QM-Prozesse, Selbstinspektionen, Beratung und Betreuung“

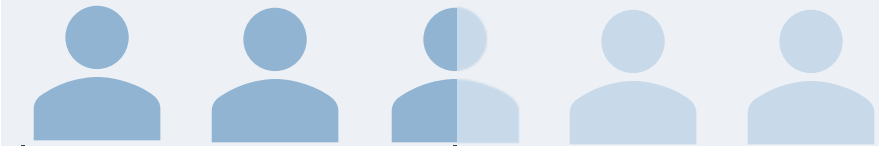
Prozesserleichterungen schaffen mehr Nutzen als allgemeine Digitalisierung

Etwa **53 Prozent** geben an, dass sie eine spürbare Erleichterung im Arbeitsalltag durch Digitalisierung spüren. Von diesen Personen antworteten über **Vier Fünftel** der Befragten, dass die Chancen der Digitalisierung die damit verbundenen Herausforderungen überwiegen.

„Digitalisierung gelingt in einer Apotheke dann, wenn sie unseren Arbeitsalltag einfacher macht und nicht nur einen analogen Prozess auf einen Bildschirm verlagert. Sie muss für jeden Mitarbeitenden einen spürbaren Mehrwert schaffen und darf nicht nur eine digitale Papierablage sein.“

Suchen Sie sich konkrete Prozesse aus, die digitalisiert oder automatisiert werden sollen. Prüfen Sie dann genau, wie der Prozess aktuell aussieht und wo Verbesserungspotential herrscht.

„Digitalisierung erleichtert den Arbeitsalltag spürbar.“



„Die Chancen überwiegen die Herausforderungen.“



Die Umsetzung ist entscheidend

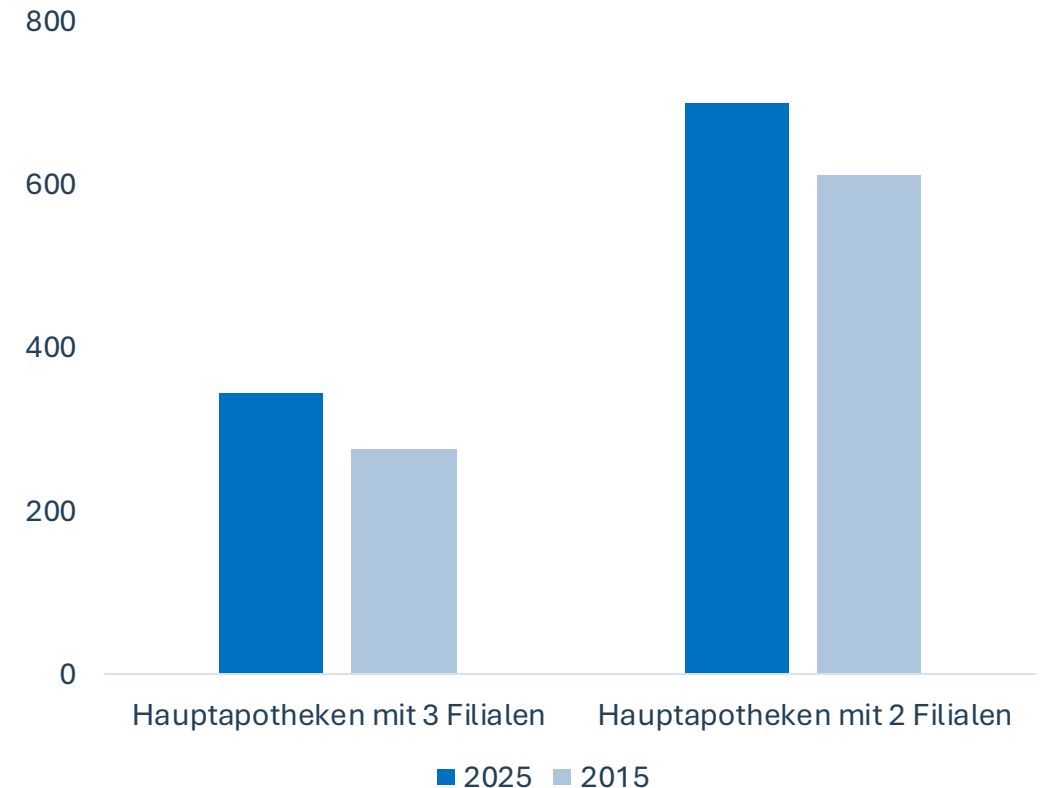
Systeme, Menschen und Wirtschaftlichkeit müssen zusammenpassen.



Das Apothekengeschäft wird immer komplexer...

Apotheken werden größer und komplexer. Die Anzahl der Hauptapotheken mit drei Filialen ist von 2015 bis 2025 um 68 Filialverbünde gestiegen. Auch die Anzahl der Hauptapotheken mit zwei Filialen hat sich in den letzten Jahren deutlich erhöht.

Die kaufmännischen Prozesse sind über die Jahre in vielen Apotheken gewachsen, die internen Systeme jedoch nicht angepasst worden. Es muss regelmäßig überprüft werden, ob die digitale Infrastruktur in der Apotheke zu den Aufgaben passen und aufeinander abgestimmt sind.



Lassen Sie sich von Komplexität nicht abhalten!

Digitalisierung soll Ihren Arbeitsalltag vereinfachen – nicht komplizierter machen.

Mit dem **Digitalisierungsservice** der Treuhand Hannover begleiten wir Sie auf dem Weg zu rechtssicheren, effizienten und digitalen Prozessen

Vorteile des Treuhand Digitalisierungsservice

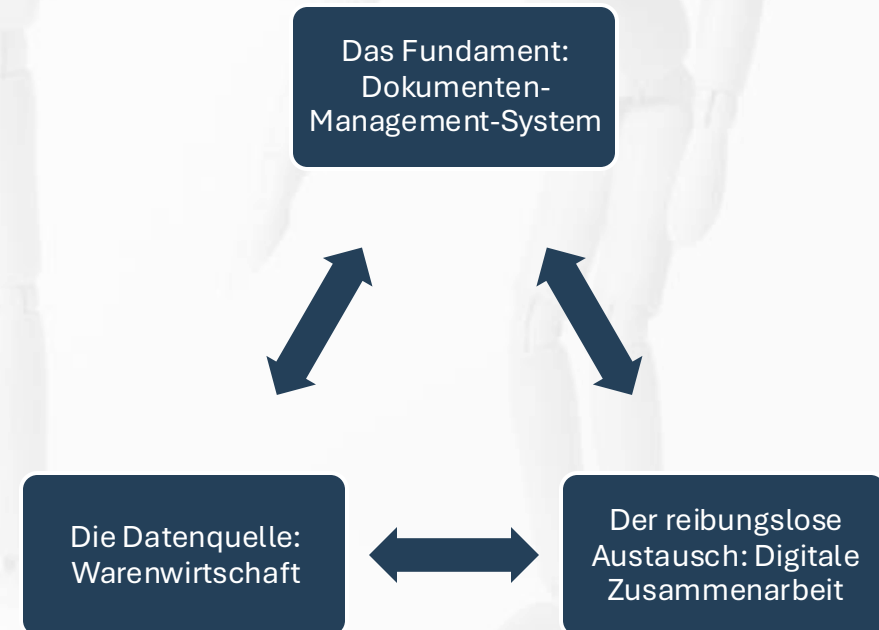
Optimale Lösung für die E-Rechnungspflicht und zur Einführung digitaler Abläufe

Sicherstellung der Effizienz und Rechtssicherheit digitaler Arbeitsabläufe

Betrachtung des Zusammenspiels kaufmännisch-relevanter digitaler Anwendungen in der Apotheke

Klicken Sie hier für: Treuhand Digitalisierungsservice

Die drei Säulen des Treuhand Digitalisierungsservice



Das Team entscheidet über den Erfolg von Digitalisierung...

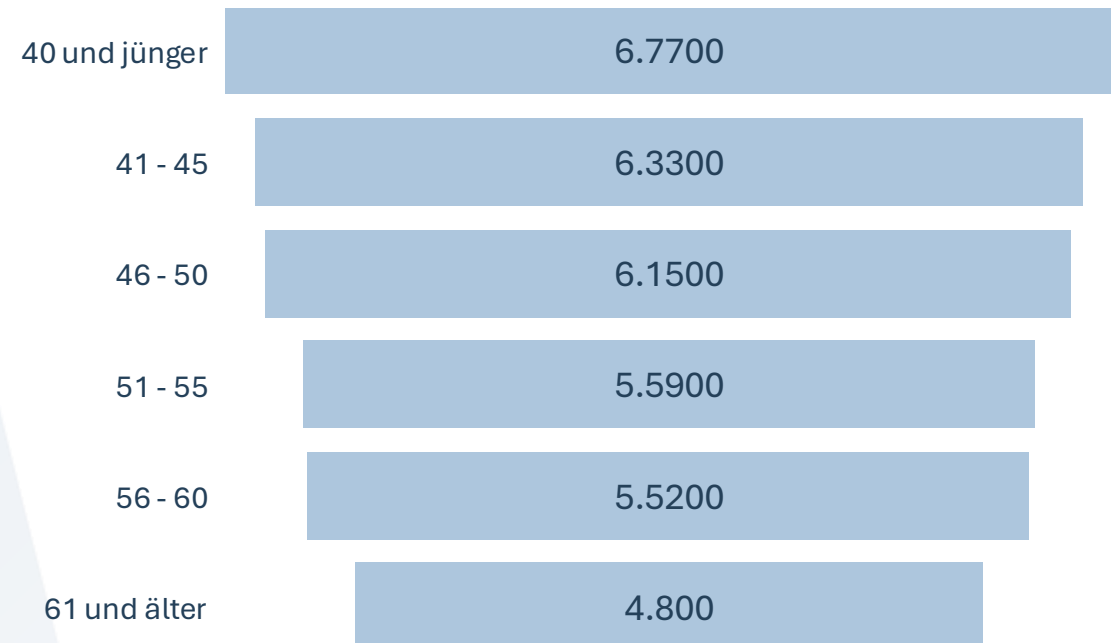
Die Zusammensetzung und Dynamik des Teams ist entscheidend, ob die Umsetzung von digitalen Lösungen Erfolg hat. Jüngere Apothekeninhaber verwenden **deutlich mehr** digitale Lösungen als ihre älteren Kollegen.

Besonders deutlich wird dies bei digitalen Lösungen für den apothekeninternen Betrieb (bsp.: Digitale Personalplanung, DMS für apothekenspezifische Prozesse).

Von den Apothekeninhabern, die jünger als 40 sind, haben **58 Prozent** eine digitale Personalplanung. Bei über 61-Jährigen sind es nur **16 Prozent**.

Nicht nur die Zusammensetzung des Teams, sondern auch wie die Mitarbeiter an die Umstellung von digitalen Lösungen herangeführt werden, entscheidet über den Erfolg der Umsetzung.

Durchschnittliche Anzahl an digitalen Lösungen nach Alter



Führen Sie Ihr Team zum Erfolg!

Digitalisierung entlastet genau dann, wenn inhaltlicher Nutzen, digitale Offenheit und klare Organisation zusammenkommen. Mit der **Personal- und Organisationsberatung** der Treuhand Hannover erarbeiten wir gemeinsam mit Ihnen Organisations- und Kommunikationsstrukturen, die die Mitarbeiterzufriedenheit in Ihrer Apotheke erhöhen.

Unsere Personal- und Organisationsberatung unterstützt Sie dabei, digitale Lösungen gemeinsam mit Ihrem Team erfolgreich einzuführen. Wir betrachten bestehende Abläufe, klären Verantwortlichkeiten und entwickeln Kommunikations- und Organisationsstrukturen, die Veränderungen im Apothekenalltag ermöglichen.

[Klicken Sie hier für: Personal- und Organisationsberatung](#)

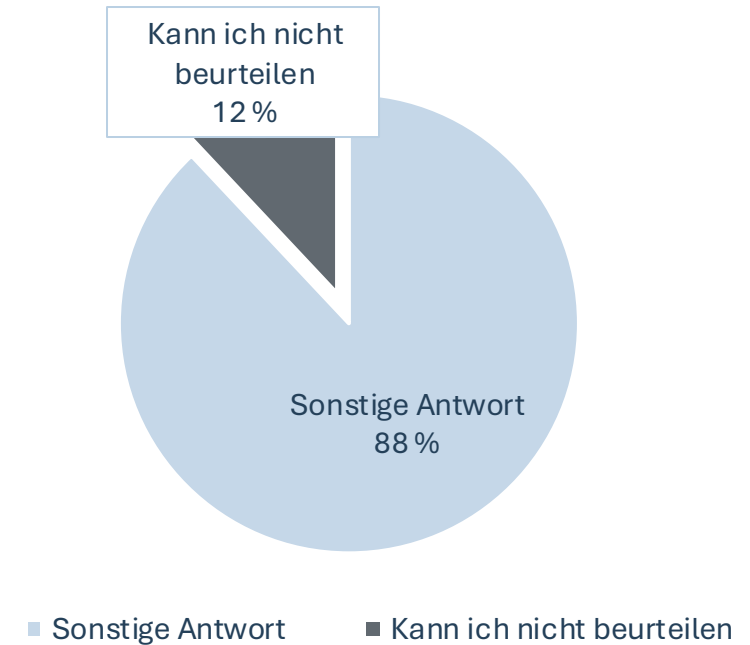
Verpasste Chancen durch Unwissenheit kostet am Ende mehr...

Nützen einem die digitalen Lösungen im Bereich des sonstigen Apothekenbetriebs (Bspw.: DMS, digitale Personalplanung)? **88 Prozent** der Befragten geben hierzu eine Antwort. Etwas mehr als jeder **Zehnte** kann jedoch keine eindeutige Aussage treffen.

Rund **11 Prozent** der Befragten geben an, dass sie sich nicht über neue Digitalisierungsangebote informieren. Von diesen Personen, konnten **23 Prozent** beim Nutzen der digitalen Lösungen im sonstigen Apothekenbetrieb keine Angabe machen!

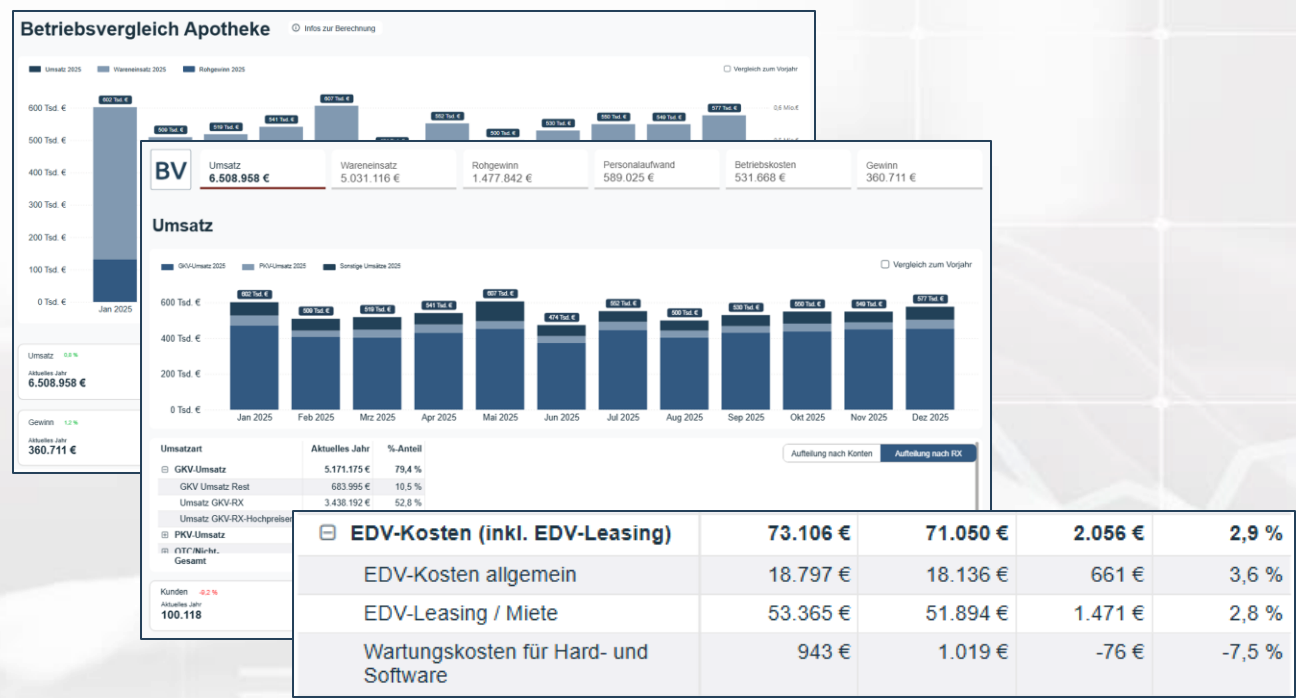
Informieren Sie sich frühzeitig über neue digitale Lösungen. Nur, wenn Sie wissen, welche Dienstleistungen es gibt, können Sie auch die beste Lösung für Ihren Betrieb finden.
Der nächste Schritt ist die Überprüfung der Wirtschaftlichkeit.

Beantwortung der Fragen nach dem Nutzen von digitalen Lösungen im sonstigen Apothekenbetrieb:



Haben Sie Ihre wirtschaftlichen Kennzahlen immer im Blick!

Ob sich eine Investition wirtschaftlich lohnt, zeigt sich häufig erst nach mehreren Jahren. Wir berechnen für Sie, wann sich die Investition amortisiert und welche Auswirkungen sie auf Ihre wirtschaftliche Situation hat. Die Ergebnisse können Sie in Ihrem **Betriebsvergleich** nachvollziehen.



[Klicken Sie hier für: Interner und externer Betriebsvergleich](#)

Über die Treuhand Hannover

Mit der Kompetenz und Erfahrung aus über 65 Jahren gewährleistet die Treuhand Hannover Beratungsleistungen auf höchstem Niveau. Mehr als 1000 Mitarbeiter an über 30 Standorten in ganz Deutschland arbeiten täglich am Erfolg unserer Mandanten. Neben den klassischen Leistungen der Steuerberatung (Buchführung, Jahresabschluss, Steuererklärungen und Lohn- und Gehaltsabrechnungen) bietet die Treuhand Hannover auch ein umfangreiches betriebswirtschaftliches Beratungsangebot. Wir unterstützen unsere Mandanten nicht nur bei Fragen zum laufenden Betrieb, sondern stehen mit unserer Kompetenz und Erfahrung auch in besonderen Situationen wie etwa bei der Gründung, dem Kauf/Verkauf oder der Expansion zur Verfügung.

Der Fokus auf Heil- und Gesundheitsberufe, insbesondere auf Apotheker, Ärzte und Zahnärzte ist unser Markenzeichen. Die mandantenindividuelle ganzheitliche Beratung auf Basis valider und statistisch signifikanter Daten ist ein Teil unserer Unternehmensphilosophie. Dieser Beratungsansatz macht die Treuhand Hannover einzigartig.

Mehr Informationen unter www.treuhand-hannover.de

Kontakt zu uns

Treuhand Hannover Steuerberatung
und Wirtschaftsberatung für Heilberufe GmbH
Hildesheimer Str. 271
30519 Hannover
Tel. 0511 83390 -0

Verantwortlich für diese Studie:
Jonas Verch | Jonas.Verch@treuhand-hannover.de



Was sonst noch wichtig ist

Die Treuhand Hannover bemüht sich im Rahmen des Zumutbaren, richtige und vollständige Informationen zur Verfügung zu stellen. Sie übernimmt keine Gewähr für die Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen.

Der Inhalt dieser Studie ist urheberrechtlich geschützt. Aufgrund einer einfacheren Lesbarkeit und eines einfacheren Textverständnisses wurde in dieser Publikation das generische Maskulinum verwendet. Stand der Informationen ist September 2026.

**Treuhand Hannover Steuerberatung
und Wirtschaftsberatung für Heilberufe GmbH**
Hildesheimer Str. 271
30519 Hannover

Ihr Ansprechpartner:
Jonas Verch
Betriebswirtschaftlicher Berater

Tel. 0511 83390 -671

Mail jonas.verch@treuhand-hannover.de



Folie mit Karte

Titel maximal 2-Zeilig

