

Purolator donne assurance à la croissance de BOMImed



Nom de l'entreprise :

BOMImed

Lieu :

Winnipeg, MB

Secteur d'activité :

**Fabrication et
distribution de
matériel médical**

Résumé

Fondée par une seule personne à Winnipeg, la société BOMImed compte maintenant 50 employés et les ventes ont augmenté considérablement depuis sa fondation. Lorsqu'un hôpital a besoin de produits anesthésiques ou respiratoires pour ses salles d'opération ou ses salles d'urgence, BOMImed ne peut se permettre aucun retard de livraison... Et elle y parvient sans faillir grâce à Courrier Purolator.

Historique de l'entreprise

BOMImed est une société privée spécialisée dans la fabrication, la distribution et l'entretien courant des produits anesthésiques et respiratoires. L'entreprise a développé une expertise dans le transport d'insufflateurs pour adultes et nourrissons, d'équipement d'anesthésie pour les adultes et les enfants, de couveuses pour bébés, de produits thérapeutiques d'échauffement, d'appareils de surveillance des signes vitaux et de produits pour les fonctions pulmonaires.

David Olivier, président et fondateur de BOMImed, a créé la société en 1985 en partenariat avec une autre entreprise pour

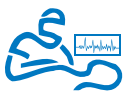
livrer du matériel d'anesthésie et respiratoire à des hôpitaux au Manitoba, en Saskatchewan et dans le Nord-Ouest de l'Ontario. Il avait décelé une opportunité de devenir un fournisseur de services médicaux d'un type différent, une entreprise spécialisée dans les soins aux patients. « Je savais que trop d'entreprises essayaient de fournir tout à tout le monde; mais, en nous spécialisant, nous pouvions desservir ce créneau particulier. »

Olivier se rappelle ses débuts alors qu'il était seul dans un bureau situé dans l'entrepôt de son partenaire. Son objectif était simple : fournir le meilleur service possible à sa clientèle.

« Puisant dans mon expérience de vendeur de produits dans le domaine de la santé, j'ai vu une réelle occasion d'offrir un niveau plus élevé de service à la clientèle et des produits de la plus haute qualité pour les salles d'opération et le service des urgences des hôpitaux canadiens », affirme Olivier. « En formant un partenariat avec une autre entreprise qui comprenait l'aspect médical de nos affaires, j'ai pu démarrer la société avec presque rien et placer la barre très haut. Au fur et à mesure que nous avons fait nos preuves, les clients sont revenus et nous en ont demandé plus. »

L'augmentation de la demande voulait dire desservir des régions de plus en plus éloignées au Canada; c'est alors que le visage de l'entreprise a changé. BOMImed a pris de l'expansion dans le Sud-Ouest de l'Ontario, puis plus loin vers l'Est et, après avoir fait des investissements stratégiques à Vancouver et au Québec, nous en sommes arrivés à desservir tout le marché canadien.

« Nous ne desservions plus uniquement le marché local, mais nous devons livrer des produits à des hôpitaux, d'un océan à l'autre, et ce, à l'heure promise et rapidement. »



BOMI MED INC

Purolator
Prenez la route des affaires

VOTRE ENTREPRISE VOTRE SOLUTION.

Pour les clients de BOMImed, la livraison à l'heure promise est cruciale. Si les fournitures pour les anesthésies ne sont pas livrées à temps, des chirurgies risquent d'être annulées. C'est quelque chose que les clients de BOMImed, et conséquemment BOMImed, doivent éviter à tout prix.

« Nos clients sont habitués à recevoir leurs commandes rapidement et précisément. La marge d'erreur est nulle », affirme Olivier.

À partir du siège social de Winnipeg et avec des hôpitaux partout au Canada comme clients, BOMImed devait trouver un partenaire pour le transport à l'échelle du pays afin d'être certaine que toutes les livraisons seraient effectuées à l'heure. Ce partenaire devait aussi offrir des heures de cueillette flexibles pour répondre à l'augmentation du volume quotidien des livraisons.

Chez BOMImed, le temps, c'est de l'argent. Avec les docteurs, les infirmières et les malades comptant sur la disponibilité des produits, BOMImed conçoit le service à la clientèle et la livraison à l'heure comme des éléments essentiels du succès. Pour Dahl, cela signifie utiliser un service de messagerie fiable capable de desservir tous les hôpitaux, même ceux situés en régions éloignées au Canada. De plus, il est important de pouvoir contacter le personnel de Purolator en tout temps.

« Nous savons qu'avec Purolator, nous pouvons livrer les produits aux clients quand ils en ont besoin », affirme Dahl. « Nous ne voulons jamais être la cause d'un problème dans un hôpital suite à la non-livraison d'un envoi. L'annulation d'une intervention chirurgicale de notre faute n'est pas acceptable. »

Olivier et Dahl affirment que Purolator se surpasse pour satisfaire le client. BOMImed participait à une foire commerciale à New York et avait besoin d'un produit pour l'ouverture de la foire, le lendemain. Bien que la livraison devait être faite un samedi d'une longue fin de semaine, le représentant de Purolator en charge de BOMImed a effectué le suivi de l'envoi à toutes les étapes du transit.

« Il est resté au poste toute la nuit pour s'assurer que l'envoi m'était bien livré en mains propres le lendemain », se rappelle Olivier. « Il avait placé la barre très haut, tout comme je le fais. Purolator tient à cœur la satisfaction de ses clients et fait tout ce qu'il faut pour que les envois nous arrivent et arrivent chez nos clients en temps opportun. Je sais que, quoi qu'il arrive, Purolator reste maître de la situation. »

La centralisation des expéditions permet de faire des économies et d'améliorer le service

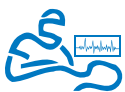
Lorsque l'entreprise a pénétré le marché du Québec, BOMImed a tout d'abord pensé qu'il suffisait d'avoir un entrepôt local et un bureau pour gérer efficacement les affaires. Louer des bureaux et embaucher du personnel pour l'entrepôt s'est avéré coûteux et Olivier savait qu'il devait exister une autre solution.

La société était à la recherche d'un fournisseur de solutions qui pourrait apporter à BOMImed la fiabilité nécessaire pour livrer les produits sans erreur.

Les Solutions

Suite au déménagement dans de nouveaux locaux à Winnipeg, BOMImed a constaté une baisse du niveau de service fourni par son entreprise de messageries de l'époque. Elaine Dahl, contrôleur de gestion chez BOMImed, précise que la société était à la recherche d'un fournisseur de solutions qui pourrait apporter à BOMImed la fiabilité nécessaire pour livrer les produits sans erreur, ainsi que la flexibilité requise pour maximiser le nombre de produits livrés chaque jour. BOMImed a retenu les services de Purolator et elle ne l'a jamais regretté.

« Le prix, bien entendu, est à prendre en considération, mais nous voulions également travailler avec une entreprise qui prenaient nos affaires à cœur et qui était disponible lorsque nous appelions. Si nous avons une question, nous savons que Purolator y répondra dans les quelques minutes qui suivent », affirme Dahl.



BOMI MED INC

Purolator
Prenez la route des affaires

VOTRE ENTREPRISE VOTRE SOLUTION.

« Cela rongeaient nos bénéficiaires et réduisait notre capacité d'être concurrentiel. Nos clients voulaient simplement le meilleur produit au meilleur coût possible. Avec Purolator, nous pouvons y arriver à partir de Winnipeg. »

Purolator a démontré que BOMImed pouvait expédier tous ses produits de Winnipeg à Montréal pendant la nuit afin de les livrer aux hôpitaux très tôt le lendemain matin.

Purolator s'est conduit en véritable partenaire lorsqu'il a fallu livrer ces produits personnalisés à la clientèle.

« Winnipeg est le centre géographique du Canada, et Purolator nous a aidés à réaliser que nous pouvions expédier efficacement vers Vancouver ou le Québec à partir de notre entrepôt d'ici », déclare Olivier. Il ajoute aussi que, lorsqu'il a fermé l'entrepôt du Québec, BOMImed a pu augmenter les ventes et le nombre de préposés au service à la clientèle afin de mieux servir les clients locaux tout en réalisant des économies puisqu'il devait moins investir dans la distribution.

« Nous avons la garantie de livraison dont nous avons besoin, sans le coût supplémentaire dont nous pouvons très bien nous passer. Les affaires augmentent au Québec et nos clients sont satisfaits. »

Autre avantage pour BOMImed, les coûts de fonctionnement d'une entreprise à Winnipeg sont plus bas qu'ailleurs au Canada, en terme de locaux et de personnel. Avec une entreprise de messageries fiable qui dessert davantage de destinations au Canada que toute autre entreprise de messagerie, BOMImed jouit d'un avantage par rapport à ses concurrents qui expédient à partir des É.-U., du Mexique ou de l'Europe et doivent régler les problèmes de passage de frontière et de dédouanement.

L'expansion vers la fabrication

Après avoir assuré son assise dans le marché canadien, BOMImed a commencé à réfléchir sur les façons d'améliorer les produits et les services offerts à la clientèle.

BOMImed a réalisé qu'ils payaient beaucoup trop cher le matériel auxiliaire commandé en configuration personnalisée pour ses clients. De plus, BOMImed n'avait aucun contrôle sur les délais de livraison du matériel aux clients.

« Grâce à nos propres ateliers de fabrication, nous pouvons créer un produit personnalisé en quelques jours et le livrer au client en temps opportun », déclare Olivier. « Nous réduisons également les coûts pour les clients en contrôlant le processus à partir d'ici. »

Purolator s'est conduit en véritable partenaire lorsqu'il a fallu livrer ces produits personnalisés à la clientèle. Grâce aux cueillettes de fin d'après-midi, l'équipe de BOMImed peut traiter davantage de commandes avant l'heure limite pour les expéditions journalières.

Tandis que de nombreux hôpitaux ont leur propre stock, BOMImed s'engage à fabriquer et à livrer rapidement tous leurs produits. « Nous essayons de livrer tous les produits en quelques jours afin que les hôpitaux ne se retrouvent pas en rupture de stock », précise Dahl, ajoutant que, avec Purolator, ils savent que même les hôpitaux éloignés recevront leurs produits quand ils en ont besoin.

Gagner du temps lors de la préparation des envois

D'un point de vue technologique, l'utilisation des solutions d'expédition automatisées de Purolator permet à BOMImed de gagner du temps. La base de données centralisée contenant les coordonnées de tous les clients permet à l'entrepôt d'emballer les produits et d'imprimer les étiquettes facilement à partir de la base de données, ce qui élimine les erreurs toujours possibles et le besoin d'écrire les documents à la main. À la fin de la journée, BOMImed imprime un manifeste complet de tous les produits expédiés avec les numéros de suivi pour facilement surveiller toutes les livraisons. Dahl affirme que la solution d'expédition automatisée leur fait gagner énormément de temps et améliore les livraisons.



BOMI MED INC

Purolator
Prenez la route des affaires

VOTRE ENTREPRISE VOTRE SOLUTION.

Purolator travaille avec BOMImed pour utiliser la puissance du système d'expédition de Purolator (SEP) XP, un système informatique composé d'un matériel et d'un logiciel nouvelle génération qui permet aux représentants du service à la clientèle de BOMImed d'accéder aux données d'expédition dans les secondes qui suivent le traitement, et, d'un seul clic de la souris, d'obtenir les détails d'expédition pour un client particulier sans le mettre en attente tandis qu'ils vérifient avec l'entrepôt quand le paquet est parti et l'heure de livraison prévue.

Purolator participe au développement des affaires

Olivier affirme que le partenariat avec Purolator facilite la croissance de son entreprise. La plupart des hôpitaux ont recours aux soumissions pour l'attribution des contrats pour les produits et services. Lorsque Olivier doit présenter une offre pour un contrat pour un hôpital, il doit le faire rapidement et il doit envoyer des échantillons des produits avec chaque offre.

Purolator est un maillon très important de la chaîne qui a contribué à notre réussite... elle connaît ses points forts et elle le prouve tous les jours sans exception.

Un élément important de chaque offre est le coût du transport et Olivier précise que l'utilisation de la formule d'évaluation des coûts de Purolator lui permet d'estimer facilement les coûts d'expédition en fonction des dimensions des boîtes, de la fréquence des livraisons et de la destination.

« Les coûts d'expédition sont un élément important qui peut influencer sur notre marge bénéficiaire s'ils sont mal évalués. Avec Purolator, nous connaissons les tarifs, il n'y a rien à deviner et ils nous aident vraiment à maintenir nos prix bas », dit-il, en ajoutant que Purolator a aidé BOMImed à réduire les coûts d'expédition en recommandant de changer les dimensions des boîtes pour bénéficier du meilleur tarif possible.

« Nous savons que nous bénéficions d'un tarif concurrentiel compte tenu du volume et ces économies profitent à nos clients. Nous savons que nous pouvons compter sur Purolator. Ils nous ont aidés à maintes occasions. »

BOMImed cite, à titre d'exemple, une soumission pour un important contrat pour un hôpital à l'autre bout du pays. Ce contrat était important du point de vue du chiffre d'affaires et BOMImed voulait être certain que les échantillons arriveraient le lendemain matin. Purolator a non seulement assuré la livraison à l'heure, mais elle a fait en sorte que le colis arrive au bon service dans l'hôpital avant l'heure limite pour la soumission. BOMImed a obtenu le contrat.

Olivier précise que les solutions d'expédition sont un élément essentiel de l'exploitation de son entreprise.

« Purolator est un maillon très important de la chaîne qui a contribué à notre réussite », dit-il. « Nous sommes cohérents dans nos objectifs et nous connaissons nos points forts. Je pense que cela s'applique également à Purolator. Elle connaît ses points forts et elle le prouve tous les jours sans exception. »

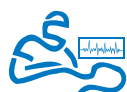
Les ventes de BOMImed ont augmenté considérablement depuis 1985, ce qui a accru la demande pour des services de messagerie de plus en plus fréquents.

« Nos affaires avec Purolator ont augmenté de 10 p. 100 par an au cours des deux dernières années », a ajouté Dahl. « Ce que nous apprécions avec Purolator, c'est qu'ils sont en croissance avec nous et sont toujours disponibles pour nous aider. »

Le lien avec la communauté

Au-delà de la relation d'affaires, Olivier et Dahl affirment que Purolator fait partie de l'entreprise, et ils oublient souvent qu'ils sont un fournisseur et ne font pas partie du personnel.

« Purolator a un cœur, cela se remarque. Ils appuient la communauté locale et sont un groupe de personnes qui font preuve de compassion », affirme Olivier, qu'il s'agisse d'un tournoi de golf-bénéfice, d'une levée de fonds pour un collège ou un autre membre de la communauté locale, Purolator



BOMI MED INC

Purolator
Prenez la route des affaires

VOTRE ENTREPRISE VOTRE SOLUTION.

participe avec enthousiasme. « Ils font partie des bons citoyens de notre ville et ont des valeurs solides. Ils ont un excellent rapport avec les habitants d'ici. »

Olivier le met au compte de l'harmonie. « Nous partageons les mêmes idéaux et les mêmes objectifs, c'est pourquoi travailler avec eux est plaisant », dit-il. « Comme nous, Purolator a établi des normes élevées en matière de service à la clientèle. »

L'avenir

La croissance a été l'objectif principal de BOMImed depuis sa création en 1985 et Olivier prédit une croissance encore plus importante pour les années à venir. Nous venons d'infiltrer le marché américain, et pour BOMImed, l'avenir s'annonce très prometteur avec l'augmentation des affaires au sud de la frontière.

Avec l'arrivée du SEP XP et de l'option Connect de SEP, BOMImed peut maintenant utiliser des technologies permettant de gagner encore plus de temps comme la lecture des codes à barres. En lisant les codes à barres existants sur les produits de BOMImed, le personnel peut connaître le nombre de produits dans chaque boîte, faire une référence croisée à l'inventaire et maintenir aisément un inventaire à jour des livraisons à la clientèle.

BOMImed sait qu'avec Purolator il dispose de solutions d'expédition économiques qui assurent que les produits arriveront dans les salles d'opération à l'heure, sans faillir. BOMImed sait également que son partenaire des services de messagerie est solide, qu'il permet une croissance des affaires sans tracas et assure un service à la clientèle exceptionnel.

Il est parfois difficile de trouver des compagnies en qui l'on peut avoir confiance, mais le niveau de confiance est élevé avec Purolator.

« Le marché américain est dix fois plus grand que celui du Canada. Nous voyons des occasions d'y faire prospérer nos affaires, tout en continuant à gagner des parts de marché en Ontario et au Québec. »

Olivier prédit le développement des ateliers de fabrication, ce qui entraînera une augmentation de la demande pour un plus grand nombre de services de messagerie. « Notre clientèle actuelle est satisfaite et ne cesse de croître », dit-il. « Il est parfois difficile de trouver des compagnies en qui l'on peut avoir confiance, mais le niveau de confiance est élevé avec Purolator. Nous savons qu'ils nous accompagnent dans notre croissance et ils sont un ingrédient essentiel du haut niveau de qualité que nous offrons à notre clientèle. »



BOMI MED INC

Purolator

Prenez la route des affaires

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la manière dont Purolator peut faire équipe avec votre organisation pour surpasser les attentes de vos clients, visitez www.purolator.com ou appelez un(e) représentant(e) du service à la clientèle de Purolator au 1-888-529-9777.

Copyright © 2007 Courrier Purolator Itée. Tous droits réservés.

SM Marques de commerce de BOMImed Inc. utilisées sous licence par Courrier Purolator Itée.