

VOTRE ENTREPRISE. VOTRE SOLUTION.

FutureMed prend soin de la santé des patients grâce aux livraisons à temps



Nom de l'entreprise :

**FutureMed Health
Care Products L.P.**

Emplacement :

Concord, Ontario

Secteur de l'industrie :

Médecine/Santé

Profil de l'entreprise :

FutureMed Health Care Products distribue plus de 5 400 produits consommables comme des produits d'incontinence, des produits de soin des plaies, des gants, ainsi qu'une gamme de produits d'étiquetage entièrement privée à plus de 815 établissements de soins longue durée, cabinets médicaux et dentaires au Canada. Depuis 1985, l'entreprise a vu ses recettes passer de 9,8 millions de dollars à plus de 105 millions de dollars en 2006.

Situation de l'entreprise :

Grâce aux nouveaux produits, à l'expansion des emplacements géographiques et à la croissance de la clientèle, FutureMed avait besoin de s'assurer que ses colis sont livrés à temps aux clients qui avaient besoin d'articles jetables comme des produits d'incontinence, des produits de soin des plaies et des gants en stock sur leurs tablettes.

Solution :

En travaillant en collaboration avec Purolator, la plus grande entreprise de messagerie au Canada, FutureMed a la bonne combinaison de portée géographique, de temps de ramassage et de livraison souples, ainsi que la fiabilité d'un service de livraison professionnel requis pour répondre au besoin du client en cas d'urgence.

Avantages :

- En livrant les produits lorsque les clients en ont besoin, FutureMed continue de surpasser les attentes des clients.
- Savoir que les livraisons des clients arrivent à temps d'un océan à l'autre au bout d'un ou deux jours ouvrables procure une tranquillité d'esprit à FutureMed.
- Purolator et FutureMed travaillent de concert afin d'assurer que chaque nouveau produit est emballé pour un transport sécuritaire, tout en minimisant les frais.
- L'expansion de l'entreprise FutureMed qui comprendra les cabinets médicaux et dentaires signifie que des colis plus petits quittent l'entrepôt chaque jour. Purolator s'occupe de la nouvelle clientèle à un prix concurrentiel.

Résumé

Depuis son lancement en 1985 à partir de la maison de Raymond Stone, FutureMed Health Care Products est devenu un distributeur chef de file en fournitures et approvisionnements médicaux au Canada, desservant ses clients à partir des installations d'entreposage modernes en Ontario, en Alberta et en Colombie-Britannique. FutureMed accorde son attention à une seule chose : offrir des services et des produits de qualité supérieure. Puisque Purolator est en mesure de distribuer partout au Canada, FutureMed n'a jamais perdu de clients importants.

Profil de l'entreprise

En 1985, le président de FutureMed, Raymond Stone, a lancé son entreprise à partir de son sous-sol avec la vision d'offrir des produits et services de qualité supérieure dans les soins de longue durée au Canada. Il voyait une ouverture sur le marché pour un distributeur de produits médicaux fiable et a commencé à offrir des produits consommables comme des produits d'incontinence, des produits de soin des plaies et d'autres fournitures pour les soins infirmiers pour les clients comme les maisons de soins infirmiers.

Quatre mois plus tard, l'entreprise est devenue trop grande pour son sous-sol. Une nouvelle installation de 5 000 pi³ a donné l'espace nécessaire à FutureMed pour stocker l'inventaire grandissant et gérer les activités en expansion.

Depuis les débuts, les constantes au sein de FutureMed ont été la croissance et une importance accordée aux clients.

« Puisque les clients exigent plus de produits ou de nouveaux services, nous les leur offrons », déclare Errol Seef, directeur des opérations. « Depuis le début, Raymond affirme que le client a toujours raison. Si nous en sommes capables, nous ferons tout notre possible pour



VOTRE ENTREPRISE. VOTRE SOLUTION.

répondre aux besoins du client, et lorsque nous nous y engageons, nous le faisons, peu importe ce qu'il faut. »

L'importance accordée sur le service à la clientèle a valu le travail. Depuis ses débuts, FutureMed n'a jamais perdu de clients importants. Cela a permis à FutureMed de se trouver dans la liste des 50 sociétés les mieux gérées au Canada du Financial Post et dans la liste des 100 sociétés connaissant la croissance la plus rapide au Canada du Profit Magazines.

« Nous nous efforçons de répondre aux besoins du marché des soins de la santé », déclare Seef. « Nous sommes fiers d'être en mesure de répondre rapidement aux demandes de nos clients, ce qui signifie apporter de nouveaux produits novateurs rapidement à nos clients. »

« Purolator nous donne la fiabilité dont nous avons besoin pour nos clients. Cela nous apporte une tranquillité d'esprit », affirme Seef.

Aujourd'hui, FutureMed distribue plus de 5 400 unités de gestion de stock (UGS) des produits, notamment sa propre gamme d'étiquetage privée des fournitures pour soins infirmiers consommables sous le nom de marque Disposamed. Elle possède également une gamme de fournitures spécialisées et d'articles d'équipement, notamment les lits pour les patients, les mobiliers pour les résidents, l'équipement médical et de diagnostic.

Le résultat a été une croissance constante. Les recettes ont monté en flèche, de 9,8 millions de dollars en 1986 à plus de 105 millions de dollars l'an dernier. Au cours des six dernières années, l'entreprise a enregistré une augmentation de 44 pour cent dans les ventes, sur une base annuelle, et a ouvert des entrepôts en Alberta et en Colombie-Britannique afin de soutenir les clients dans l'Ouest du Canada.

Défis et solutions

Depuis ses débuts, l'entreprise a connu une énorme croissance dans le nombre de produits vendus, de recettes et de clients, ce qui comprend désormais plus de 815 établissements de soins de longue durée au Canada.

Avec la croissance de l'entreprise, les besoins de l'entreprise continuent de fournir les mêmes services et produits de qualité supérieure qu'à ses débuts.

« Nous recherchons constamment de nouvelles occasions pour soutenir nos clients », affirme Seef. « Pour nous, c'est logique, alors nous le faisons. »

Offrir la fiabilité aux clients

Des relations solides auprès des clients et partenaires, de concert avec un style entrepreneurial de faire les affaires, distinguent FutureMed.

« Chaque décision que nous prenons est en fonction de ce que nous pouvons faire pour nos clients, et comment nous pouvons leur envoyer le plus rapidement possible. Chaque décision est en fonction de ce que le client voudrait que l'on fasse », affirme Seef. « Notre formule de réussite est très simple : Faites ce que le client désire et faites-le bien. »

La philosophie d'entreprise s'étend à Purolator, qui a été le service de messagerie de FutureMed depuis que Stone a commencé à envoyer des expéditions à partir de son sous-sol. Purolator demeure une constante dans cette histoire à succès.

FutureMed se fie à Purolator pour envoyer des expéditions à partir de tous les entrepôts de l'entreprise, notamment les entrepôts régionaux en Alberta et Colombie-Britannique, ainsi que dans l'entrepôt de distribution principal en Ontario.

Lors qu'elle confie une livraison à Purolator, FutureMed sait qu'elle arrivera au client.

« Purolator nous donne la fiabilité nécessaire pour nos clients. Cela nous apporte une tranquillité d'esprit », affirme Seef. « Nous nous efforçons à viser la perfection à chaque fois : si le client le veut pour le lendemain, que ce soit



VOTRE ENTREPRISE. VOTRE SOLUTION.

un colis ou une charge complète, nous faisons tout notre possible pour l'envoyer. »

Toujours bien approvisionné

Les clients utilisent souvent FutureMed comme leur entrepôt pour les approvisionnements jetables. Puisque les établissements de soins de longue durée ont peu d'espace d'entreposage, trouver un endroit où ranger les articles volumineux comme les articles d'incontinence peut s'avérer un défi. Ils ne peuvent pas non plus se permettre de manquer d'approvisionnements essentiels puisque la santé, le confort et la sécurité de leurs résidents sont en jeu.

Si une commande est placée à deux heures de l'après-midi, à l'heure normale de l'Est, FutureMed l'enverra le jour même avec Purolator. Afin de respecter cet engagement, FutureMed s'assure de toujours avoir des stocks en réserve, ce qui explique pourquoi ils ont un des meilleurs taux de « stocks » de l'industrie, fait remarquer Seef.

Après avoir rencontré Purolator, ils ont été en mesure d'obtenir des produits d'emballage économique réduisant le potentiel de dommages, sans augmenter les frais d'expédition de manière astronomique.

FutureMed reçoit de nombreuses commandes spéciales ou demandes urgentes qui arrivent tard au cours de la journée. Ils se plient aux exigences des clients. « Si c'est humainement possible de le faire, nous le faisons », déclare Seef.

Afin de répondre aux rigoureux engagements de livraison et d'assurer que les clients reçoivent les stocks dont ils ont besoin, FutureMed sait qu'une fois que la commande est ramassée, emballée et entre les mains de Purolator, il n'y a pas de quoi s'inquiéter.

Nouvel équipement fragile emballé à la verticale

Dans son objectif d'être une source unique pour les approvisionnements et les produits pour les établissements de soins de longue durée, FutureMed voulait offrir à ses clients une nouvelle gamme d'équipements comme des commodes, des fauteuils roulants et des thermomètres. Cela demandait un emballage particulier.

« Ces articles sont plus fragiles et nous avons besoin de nous assurer que tout est emballé de manière appropriée », affirme Seef. Après avoir rencontré Purolator, ils ont été en mesure d'obtenir des produits d'emballage économique réduisant le potentiel de dommages, sans augmenter les frais d'expédition de manière astronomique.

« En discutant à l'avance avec Purolator, tout s'est bien déroulé », souligne Seef. « Nous savions que l'emballage était acceptable et que nos expéditions étaient protégées. »

L'assurance que nos produits arrivent en bonne condition rend les clients satisfaits et les incite à commander à nouveau chez FutureMed.

Purolator appuie la croissance de l'entreprise

Grâce au nouvel équipement intégré en douceur au sein de ses opérations, FutureMed a étendu son marché dentaire et médical. Ces nouveaux clients commanderaient généralement de plus petits volumes que les établissements de soins de longue durée, ce qui signifiait que FutureMed avait davantage de clients provenant d'emplacements plus nombreux commandant des approvisionnements.

« Nous savions que ce marché exigerait des emballages plus petits et des livraisons à plus de clients dans divers emplacements », déclare Seef. « Nous avons travaillé avec Purolator sur la bonne stratégie avec ce marché, afin que nous ne perdions pas le marché en pratiquant des prix trop élevés. »



VOTRE ENTREPRISE. VOTRE SOLUTION.

L'intégration s'est faite en douceur et ce nouveau marché s'est accru rapidement pour FutureMed. Purolator livre plus de 105 000 colis par année pour FutureMed, comparativement à 55 000 en 2002. En tirant profit du réseau de Purolator à travers le pays et grâce à son expérience dans la livraison aux entreprises de toute taille, l'entrée de FutureMed dans le nouveau marché s'est faite sans heurt.

« Nous envoyons désormais des colis à des points plus nombreux et nous n'avons pas de difficulté avec les livraisons à ce nouveau marché », affirme Seef. « Travailler en collaboration avec Purolator nous a permis d'entrer de manière rentable sur ce nouveau marché avec le même niveau de service à la clientèle que nous avons toujours offert. »

En tirant profit du réseau de Purolator à travers le pays, et grâce à son expérience dans la livraison aux entreprises de toute taille, l'entrée de FutureMed dans le nouveau marché s'est faite sans heurt.

La technologie intégrée accélère les ventes et la distribution

En plus d'ajouter de nouveaux produits et marchés, FutureMed a continué à élaborer son utilisation de la technologie pour appuyer les clients. Lorsque l'entreprise a été fondée, Stone a créé une commande spécialisée, un système d'information comptable sur mesure répondant aux besoins de son entreprise.

Au cours des années, la technologie a évolué afin de permettre une présentation et intégration accrues. Auparavant, les manifestes étaient imprimés et livrés à chaque département. Aujourd'hui, il suffit d'appuyer sur un bouton et l'entrepôt et la comptabilité reçoivent le même manifeste. L'intégration entre le logiciel FutureMed et le système d'expédition Purolator offre des

téléchargements instantanés pour les numéros de repérage de colis, ce qui permet non seulement d'épargner du temps, mais de réduire les erreurs potentielles, explique Seef.

Le système de commande informatisé permet également à FutureMed de personnaliser toutes les commandes à ses besoins particuliers. Donc, si un client a besoin d'un bon de commande, une étiquette apparaîtra, les représentants du service à la clientèle sauront à ce moment s'ils doivent le demander avant de traiter la commande.

FutureMed s'est penché vers Internet pour offrir un portail supplémentaire pour les commandes des clients et les comptes rendus. FutureMed a lancé un système de commande en ligne qui donnera aux clients plus de contrôle quant aux achats, ainsi que la capacité de repérer les commandes antérieures et les rapports imprimés sur l'historique de commandes.

« Les commandes en ligne sont de plus en plus populaires et donnent aux clients un plus grand contrôle », affirme Seef. « En quelques clics de la souris, ils peuvent apercevoir tout leur historique de commandes auprès de FutureMed, à partir des commandes antérieures jusqu'à la dernière expédition livrée. Tout cela pour simplifier les affaires avec nous. »

Des partenaires solides offrent l'excellence et la tranquillité d'esprit

Que vous soyez un client ou un fournisseur, FutureMed perçoit chaque relation en tant que partenariat important. Cela signifie rechercher constamment des moyens d'améliorer les choses ou d'offrir les nouveaux services nécessaires.

« Nous nous tournons vers Purolator depuis le début et nous considérons cela comme un partenariat important », affirme Seef. « Nous n'avons pas besoin de nous inquiéter à savoir si nos livraisons se rendent à destination et nous savons que nous pouvons discuter ouvertement ensemble à propos de nos besoins d'entreprise. »





VOTRE ENTREPRISE. VOTRE SOLUTION.

La relation à long terme entre les deux entreprises repose sur le travail de collaboration et sur la résolution rapide de problèmes. « Je participe rarement aux problèmes d'expédition parce que, si quelque chose se produit, c'est réglé avant que je sois au courant. Je pense rarement à l'expédition parce que Purolator s'occupe de tout pour nous. Je n'ai pas besoin d'y penser ou de m'inquiéter. »

Quand il s'agit de demandes spéciales des clients, les représentants de FutureMed discutent avec Purolator pour trouver des solutions efficaces. « Nous travaillons vraiment bien avec nos partenaires Purolator », affirme Seef. « S'il y a une urgence, nous nous en occupons. »

L'avenir

Possédant plus de 20 ans de croissance, FutureMed entrevoit l'avenir avec une expansion accrue de l'entreprise, tant en matière de nouveaux produits et de représentation géographique accrue. L'entreprise cherche également à utiliser Purolator pour sa croissance en matière d'exigences « d'expédition de détail ».

« Nous discutons sans cesse avec Purolator de la manière dont nous pouvons continuer à améliorer les choses et à les rendre plus efficaces pour les clients », déclare Seef.

« Nous voyons cela comme un partenariat qui fonctionne pour FutureMed et Purolator. Tous les deux, nous veillons à ce que les clients soient satisfaits. »



Pour obtenir de plus amples renseignements sur la manière dont Purolator peut faire équipe avec votre organisation pour surpasser les attentes de vos clients, appelez un(e) représentant(e) du Service à la clientèle de Purolator dès aujourd'hui, au 1-888-529-9777.



Copyright © 2007 Courrier Purolator Ltée. Tous droits réservés.
Marques de commerce de FutureMed Health L.P., utilisées sous licence par Purolator Courier Ltd.