



de droite à gauche David Raupp, Medical Support et Peter Lüthi, Medical Logistics avec Philipp Lüthi, technicien de service

## Medical Support : Tout sous un même toit

**Promesse de livraison et suivi de la clientèle de A à Z : Dans un entretien avec INSIDER, David Raupp (Medical Support) et Peter Lüthi (Medical Logistics) expliquent comment leurs équipes mettent en œuvre les standards élevés de Galexis au quotidien.**

**En février, le Medical Support a déménagé dans ses propres locaux à la Eichengasse à Oensingen, non loin du siège de Galexis. Quels sont les principaux services et tâches que vous y accomplissez ?**

**David Raupp:** Notre quotidien professionnel est exigeant et varié. L'environnement du marché en constante évolution rend le travail très intéressant et diversifié. Les tâches de support sont multiples, de la clarification des souhaits des clients à l'assistance téléphonique pour la clientèle, au support de premier niveau de tous les produits Medtech ou à la réalisation des réparations, en passant par l'établissement des offres.

**Peter Lüthi:** Notre promesse de livraison comprend un contrôle interne des marchandises et la remise dans les délais à nos clients dans toute la Suisse. En conséquence, nous gérons et stockons les produits que nous livrons aux médecins, pharmacies, drogueries et autres partenaires du domaine de la santé. En accord avec notre service externe, nous aménageons par ailleurs les locaux selon les souhaits des clients pour les nouveaux projets. Les appareils techniques ne sont pas seulement livrés, ils sont aussi mis en service sur place avec instructions d'usage.

**Pouvez-vous nous présenter brièvement votre équipe ? Comment se présente-t-elle et quel savoir-faire réunit-elle ?**

**Peter Lüthi:** Nous disposons d'une équipe dotée d'une longue expérience dans le domaine de la logistique. Grâce à notre savoir-faire, nous pouvons également répondre directement aux questions techniques des clients. Lorsque cela n'est pas possible, nous prenons contact avec le partenaire spécialisé. Je tiens à souligner ici que nous sommes très heureux d'avoir rassemblé sous un même toit tous les collaborateurs et une grande partie de nos produits depuis la mi-février à Oensingen.

*«Grâce à notre savoir-faire, nous pouvons également répondre directement aux questions techniques des clients.»*

**David Raupp:** Je suis tout à fait d'accord. Les processus et la collaboration se sont ainsi considérablement simplifiés. Notre équipe du Medical Support se compose de 10 collaborateurs qui ont tous des antécédents différents en lien avec le secteur de la santé. Les collaborateurs se distinguent par leur orientation client élevée et leur connaissance approfondie des produits. Nos spécialistes sont les premiers interlocuteurs : joignables en interne par téléphone et ils s'occupent de toutes les demandes de nos clients, toujours avec l'ambition de les résoudre à leur entière satisfaction. Des formations régulières nous aident à être constamment à jour dans les différents domaines thématiques.

**Galexis propose notamment un assortiment complet pour l'aménagement technique et mobile des cabinets médicaux. Combien d'articles quittent chaque jour le centre logistique de l'Eichengasse ?**

**Peter Lüthi:** Chaque jour, il y a entre 10 et 30 articles commandés, auxquels s'ajoutent encore 20 à 30 réparations, appareils de location compris.

**Quelles exigences et prescriptions caractérisent la logistique dans votre secteur ?**

**Peter Lüthi:** En principe, nous avons quotidiennement affaire à la loi sur les routes et ses ordonnances. Pour la livraison de produits médico-techniques, nos véhicules n'ont pas besoin d'être réfrigérés, contrairement aux véhicules qui livrent des médicaments ou d'autres produits thermosensibles. Ceux-ci sont couverts par les directives BPD. Pour la sécurité continue, nous organisons également régulièrement des formations sur les ordonnances BPD. En termes purement logistiques, notre promesse de livraison est au cœur de nos préoccupations. Il faut toujours avoir suffisamment de marchandises en stock, sans surcharger l'espace de stockage disponible.

**Qu'est-ce qui distingue Galexis de ses concurrents ? Autrement dit, comment définit-on la logistique de qualité ?**

**David Raupp:** Pouvoir tout livrer d'un seul tenant est le grand avantage par rapport à la concurrence. En conséquence, nous accompagnons nos clients de A à Z – de la planification à l'après-vente – et toujours avec le même interlocuteur. Il est également important pour nous d'exercer notre travail avec passion au quotidien.

**Monsieur Lüthi, Monsieur Raupp, merci beaucoup pour cet entretien.**