



RÉFÉRENCE THERAMED :

SÉCURITÉ ET SIMPLICITÉ

«HAMILTON-G5, Transfusiotherm 2000 et Arctic Sun, voilà des noms que vous n'avez peut-être jamais entendus. Le personnel médical, lui, sait qu'il s'agit d'appareils hightech fiables et efficaces ; grâce à ces appareils, les soins et les opérations deviennent plus sûrs, plus simples et plus confortables. Lors d'achats de produits médicaux à haute technicité, les médecins et les hôpitaux savent qu'ils peuvent se fier aux compétences de Theramed. Nous avons rendu visite à cette entreprise familiale, à Meggen, au bord du lac des Quatre-Cantons.»

Les appareils de chauffage d'infusions et les respirateurs font partie de ces instruments dont on espère ne jamais avoir besoin, car ils interviennent lors d'importants traitements médicaux ou chirurgicaux. Cependant, dans une telle situation, il est essentiel pour le patient que l'équipement soit moderne et, plus encore, fiable. Les clients de Theramed, qui utilisent quotidiennement ces appareils, ont les mêmes exigences : ils veulent bénéficier d'une technique moderne et d'appareils qu'ils puissent utiliser avec simplicité, en toute sécurité et sans risque d'erreur. Theramed en a fait sa devise : «Sécurité pour le patient, simplicité pour vous». Selon Severin Augstburger, qui dirige l'entreprise depuis début 2007, ce slogan exprime l'une des principales attentes envers les appareils médicaux modernes : «Pour les disciplines médicales complexes, la sécurité et la simplicité ont une importance vitale».

DE SPÉCIALISTE À SPÉCIALISTE

Lors de l'achat d'un nouvel appareil, le personnel médical a besoin de conseils avisés, car les décisions portent souvent sur des investissements considérables. Les conseils de professionnels qui comprennent à la fois les aspects techniques et les exigences médicales sont alors précieux. Les hôpitaux dépendent également des prestations de services offertes, car un fonctionnement irréprochable des appareils est essentiel pour que la qualité des services médicaux soit assurée en tout temps. Il faut donc que les services après-vente soient assurés à long terme. Dans ces deux phases, Theramed est à même de répondre aux exigences croissantes de ses différents interlocuteurs au sein des hôpitaux, grâce à des collaborateurs qualifiés et à des services axés sur le client. L'entreprise lucernoise peut non seulement se reposer sur ses grandes compétences techniques, mais aussi miser sur la continuité. Avec presque 25 années d'expérience dans le secteur des appareils médicaux, Theramed est un partenaire solide pour les hôpitaux et l'industrie.

UNE ENTREPRISE FAMILIALE

Cinq ans après sa fondation en 1984, l'entreprise a été acquise par Nelly Augstburger, dans le cadre d'une succession. Depuis lors, l'entreprise familiale a connu plusieurs expansions. Aujourd'hui, Theramed emploie 17 collaborateurs et compte les principaux hôpitaux helvétiques parmi ses clients. «Nous dominons le marché dans le domaine des filtres respiratoires utilisés lors d'opérations pour les patients sous respirateur artificiel. Notre but est de dominer aussi les marchés des respirateurs d'anesthésie et des respirateurs de soins intensifs, des dialyseurs et des solutions thermiques péri-opératoires», explique Severin Augstburger. Selon cet économiste d'entreprise ESCEA, c'est grâce aux compétences de ses collaborateurs que Theramed jouit d'une telle position sur le marché : «Nos collaborateurs au front sont tous des experts qualifiés et expérimentés, ayant travaillé plusieurs années dans les services à la clientèle ou dans le domaine de la santé. Par exemple, notre spécialiste pour les respirateurs d'anesthésie et de soins intensifs est un professionnel des soins intensifs reconnu par l'ASI, qui a travaillé plusieurs années dans les hôpitaux.» Ainsi, Theramed dispose de collaborateurs hautement qualifiés, qui, en tant que professionnels de la santé, ont la confiance et le respect des responsables d'hôpitaux. Severin Augstburger estime que ce rapport d'égalité avec les clients a un grand potentiel : «Cette proximité avec nos clients nous offre un aperçu élargi des exigences de chaque hôpital, nous permettant d'acquérir des connaissances précieuses pour la suite de notre travail».

SAVOIR-FAIRE ET PRESTATIONS DE SERVICES

Aux connaissances spécialisées de ses collaborateurs, Theramed joint les «vertus classiques» d'une entreprise moderne de services. Car, outre le conseil et la vente, il faut assurer la maintenance et la formation sur les appareils vendus, ainsi que la livraison des biens de consommation dont l'hôpital a besoin ; il s'agit là de domaines importants de l'activité de Theramed. En effet, les biens d'investissement représentent environ la moitié du chiffre d'affaires, alors que l'autre moitié est réalisée grâce aux biens de consommation. Dans le domaine des appareils médicaux, la traçabilité des produits revêt une grande importance : «Ce n'était qu'une exigence parmi d'autres posée à SolvAxis lorsque fin 2007, nous avons choisi d'installer les modules Logistique, Gestion commerciale, Finance, CRM et WorkConcept de ProConcept ERP», raconte Severin Augstburger. «Car nos objectifs étaient encore tout autre». Et en effet dans le journal «Inspiration», destiné aux clients de Theramed, on peut lire : «Ce logiciel moderne et efficace nous permet de réaliser les processus avec un meilleur rendement et de trouver facilement et rapidement des informations spécifiques».

ENTREPRISE

Theramed AG, Lerchenplatz 1, CH-6045 Meggen
www.theramed.ch

Nombre de collaborateurs : 17

Activité :

Theramed est depuis 1984 le partenaire compétent et innovant pour les domaines des soins intensifs, de l'anesthésie et de la dialyse.

MODULES INSTALLÉS :

Finances, Logistique, Achat Ventes, CRM, WorkConcept

Nombre d'utilisateurs : 17

L'ERP A FAIT SES PREUVES

Depuis près d'un an qu'elle utilise son nouveau système ERP, Theramed peut tirer un premier bilan très positif : «Nos attentes ont été comblées, explique Severin Augstburger, les informations nécessaires sont constamment à jour et à disposition de tous les collaborateurs, en fonction des droits attribués à chacun. L'ERP a rendu la communication interne beaucoup plus simple et plus efficace.» Cela est possible grâce à une reproduction exacte dans ProConcept ERP des processus spécifiques à l'entreprise. On a par exemple mis en place un calcul automatique du stock minimal, un système particulier de liens entre les adresses et les personnes, ainsi qu'un aperçu du statut des contrats-cadre. Ceci permet d'éviter les erreurs, et par conséquent d'augmenter la satisfaction des clients. De plus, selon Severin Augstburger, l'ERP étant un instrument de travail moderne, il stimule la motivation des collaborateurs : «C'est un plaisir de travailler lorsque les processus sont bien définis et efficaces», remarque-t-il. Le directeur de Theramed cite quelques exemples : «le calcul des besoins, la gestion des charges et les possibilités de recherche pour la vente sont particulièrement appréciés».

UN SYSTÈME QUI A DE L'AVENIR

Theramed, en tant qu'entreprise familiale, a une vision à long terme. C'est pourquoi, lors de l'introduction du système ProConcept ERP, on ne s'est pas uniquement concentré sur la prise en charge des processus existants. Dans son journal «Inspiration», Theramed explique encore que les possibilités de développements futurs ont été déterminantes : «ProConcept ERP est tourné vers l'échange de données informatisées, qui garantit un futur aux échanges commerciaux électroniques avec les hôpitaux». Severin Augstburger l'affirme : «Dans le but de réduire les coûts, le développement des transactions informatisées va fortement s'accélérer». On attend des entreprises qu'elles soient en mesure d'offrir les prestations correspondantes. Theramed, elle, s'estime parée pour faire face à ce nouveau défi. Aujourd'hui déjà, ProConcept ERP remplit les conditions pour ces tâches inter-entreprises. Bref, le logiciel correspond tout à fait à la devise de Theramed : sécurité et simplicité.