



**Deuxième rang, de g. à d.:** Salvatore Cultrera, gestionnaire Medicalsupport, Vincenzo Lanza, gestionnaire tech. Medicalsupport, Martina Saladin, gestionnaire Medicalsupport, Martin Grossenbacher, gestionnaire tech. Medicalsupport, Martin Hungerbühler, gestionnaire tech. Medicalsupport, Ali Karatas, responsable d'équipe Medicalsupport et Logistique, Daniel Wyss, gestionnaire tech. Medicalsupport, Miriam Dickerhof, gestionnaire Medicalsupport, Raffea Hitz, spécialiste Medicalsupport

**Premier rang, de g. à d.:** Kevin Kammermann, responsable du département Medicalsupport et Logistique, Rita Jurt, gestionnaire Medicalsupport, Oliver Grünig, spécialiste Medicalsupport, Mirjam Stebler, gestionnaire Medicalsupport

## Répondre de manière flexible et efficace aux besoins des clients

Depuis septembre 2023, Ali Karatas est responsable d'équipe Medicalsupport et Logistique chez Galaxis. Dans l'entretien, il revient sur ses premiers mois au sein de l'entreprise et explique l'importance de son équipe.

### Monsieur Karatas, quel regard portez-vous sur les derniers mois?

Les derniers mois ont été passionnants et extrêmement enrichissants, mais aussi source de défis. Je venais d'un tout autre secteur et j'ai d'abord dû me faire rapidement une vue d'ensemble des produits et services, faire connaissance avec l'équipe, me familiariser avec les nouveaux outils et systèmes d'exploitation et comprendre les processus. Avec le recul, je peux dire que la charge de travail en valait la peine. En tant que responsable d'équipe, j'ai vu mon équipe grandir et relever ensemble les défis. Nous avons mis en œuvre avec succès de nombreux processus, projets et nouveaux outils. Grâce à nos améliorations continues, nous souhaitons, en tant qu'équipe Medical, apporter une contribution remarquable aux soins de santé en Suisse.

### Qu'est-ce qui rend votre travail particulièrement passionnant?

La diversité et le dynamisme du secteur Medical. Chaque jour apporte son lot de nouveaux défis et de nouvelles opportunités. L'étroite collaboration avec une équipe hautement qualifiée et motivée, la satisfaction des clients grâce à notre service et la mise en œuvre de solutions innovantes sont autant d'aspects qui me motivent chaque jour à continuer.

### Pourriez-vous nous présenter plus en détail votre équipe? Quels sont ses principaux atouts?

Mon équipe se compose de 14 collaboratrices et collaborateurs engagés, qui disposent tous de connaissances spécialisées et d'expériences dans leur secteur respectif. Notre équipe d'assistance comprend des spécialistes

qui disposent de connaissances approfondies des produits, mais aussi des chauffeurs, des logisticiens et des répartiteurs au bénéfice d'une longue expérience qui veillent ensemble à ce que nos prestations soient toujours fournies au plus haut niveau. Nos principaux atouts sont la grande compétence professionnelle, le travail d'équipe et l'engagement sans faille de chacun. Ces capacités nous permettent de répondre de manière flexible et efficace aux besoins de nos clients.

*«L'étroite collaboration avec une équipe hautement qualifiée et motivée et la satisfaction des clients sont autant d'aspects qui me motivent chaque jour à continuer.»*

### Comment garanzissez-vous le bon fonctionnement de la communication et de la collaboration au sein de votre secteur?

Nous attachons une grande valeur à une communication transparente et régulière. Pour ce faire, nous avons

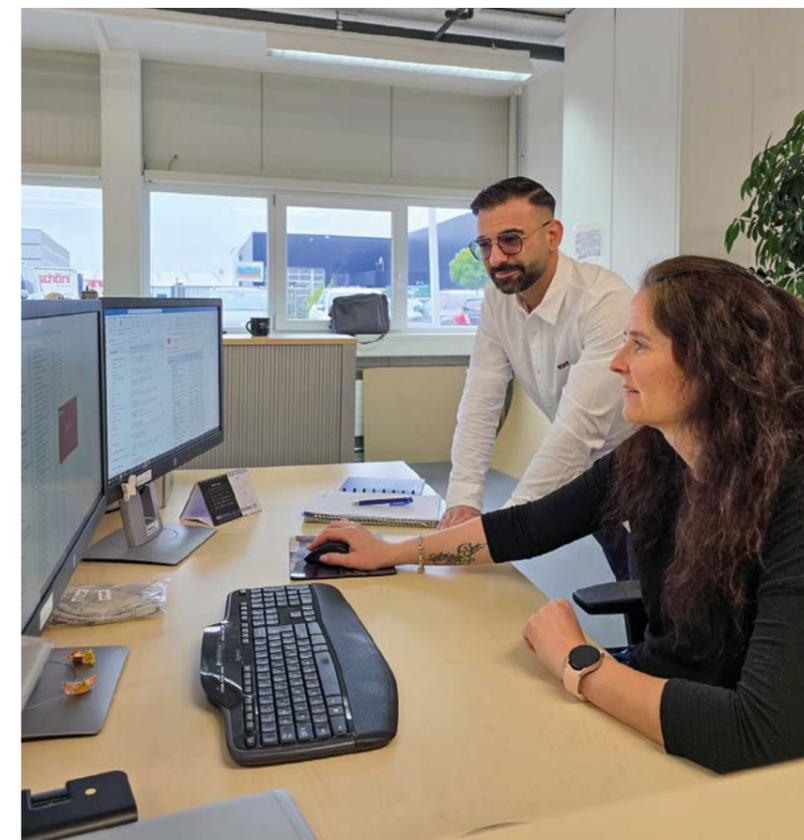
introduit des outils tels que les réunions en face-à-face, les réunions d'équipe hebdomadaires, les plateformes de communication numériques et une culture ouverte du feed-back, qui ont été décisifs. En outre, nous incarnons les valeurs de Galenica et encourageons une culture du respect mutuel et de la collaboration.

### De quelles prestations spécifiques et innovantes de votre équipe les cabinets médicaux peuvent-ils profiter?

Mon équipe propose une série de prestations innovantes qui répondent spécifiquement aux besoins des cabinets médicaux. En font partie un conseil professionnel du client, la grande disponibilité des produits, des solutions logistiques sur mesure, la mise en service et la formation initiale sur place chez le client par notre équipe de livraison formée. Dès que le produit a été livré, nous proposons un service après-vente complet pour les produits vendus. Le client a la possibilité d'appeler notre centrale pour toutes les questions concernant les produits et notre équipe s'efforce d'aider le client le plus rapidement possible. Nous sommes toujours préparés aux cas d'urgence et pouvons prêter des appareils de notre entrepôt.

### Vous êtes à la tête d'une équipe de spécialistes de la branche qui apportent un soutien spécifique aux médecins. Comment garanzissez-vous en permanence la formation initiale et continue?

La formation initiale et continue de nos collaborateurs concernant notre assortiment et notre service est une



Ali Karatas, responsable d'équipe Medicalsupport et Logistique, avec Martina Saladin, collaboratrice gestionnaire Medicalsupport, lors du traitement de nouveaux ordres de clients.

priorité absolue. Si nous ne nous formions pas en permanence sur les nouveaux produits, les nouvelles fonctionnalités et les mises à jour, nous ne pourrions pas fournir l'assistance souhaitée à nos clients. C'est pourquoi nous proposons régulièrement des formations et des formations continues, qui sont réalisées tant par des experts internes qu'externes. De plus, nous organisons des ateliers pour nous assurer que notre équipe est toujours à jour.

#### Comment procédez-vous pour assurer le suivi et l'amélioration de la satisfaction de la clientèle?

Nous utilisons différentes méthodes. Des enquêtes auprès des clients, des entretiens de feed-back directs et une analyse minutieuse des retours nous aident à comprendre précisément les besoins et les attentes de nos clients. En outre, nous assurons le suivi de notre centrale téléphonique ainsi que la performance des livraisons chez le client afin de mettre en place des mesures ciblées pour améliorer nos prestations.

#### Galexis renforce désormais sa présence sur le marché suisse des laboratoires avec deux instruments de laboratoire de grande qualité. Comment imaginer les processus de Medicalsupport et Logistique à cet égard? Quelles sont les tâches qui s'imposent?

Nous nous réjouissons du lancement de nouveaux instruments de laboratoire sur le marché suisse des laboratoires, qui permettent à nos clients de se procurer toute leur gamme de produits auprès d'un seul et même fournisseur. Notre équipe jouera un rôle clé à cet égard. Nous avons déjà organisé d'innombrables réunions et formations pour optimiser les processus et les rendre plus efficaces. Nous coordonnons l'ensemble des processus administratifs et logistiques internes dans le cadre d'une collaboration étroite avec les départements transversaux et, bien sûr, avec le client. En outre, nous assurons le service après-vente en proposant également une assistance technique complète pour les appareils. Notre objectif est que les nouveaux instruments de laboratoire puissent être intégrés sans problème au quotidien du cabinet médical.

#### Monsieur Karatas, un grand merci pour ces informations.



**Ali Karatas**  
Medicalsupport et Logistique

#### Faits et chiffres

- **Demandes par jour:** notre équipe traite en moyenne 50 demandes de clients par jour. Les demandes sont reçues par téléphone, par e-mail et via les plateformes de communication numériques.
- **Ordres traités:** chaque jour, quelque 40 nouveaux ordres sont traités et coordonnés par notre équipe spécialisée (commandes et réparations).
- **Livraisons de produits:** nous approvisionnons toute la Suisse avec notre équipe de livraison Medical et avons environ 44 arrêts de livraison par mois.
- **Demandes d'assistance:** chaque jour, l'équipe répond à une quarantaine de demandes d'assistance concernant des produits déjà livrés. Pour ce faire, nous misons sur des solutions rapides et efficaces.
- **Formations initiales sur place:** environ 35 formations initiales sont organisées chaque mois sur place chez les clients.

