

La situation

Notre client, un fournisseur de soins de santé spécialisé national, cherchait un appui pour améliorer son modèle de service de distribution à ses patients, tout en augmentant sa capacité et son efficacité internes à fabriquer et à distribuer des produits biologiques coûteux. Il cherchait à instaurer une approche plus conviviale de la livraison des médicaments au domicile des patients, mais il faisait face à des horaires de production inefficaces, car la plupart des transporteurs habituels n'ont pas la souplesse nécessaire pour gérer des créneaux de livraison, des temps d'attente ni des retours le même jour au besoin.

Les défis

Notre client désirait offrir des créneaux de livraison plus souples au domicile des patients, afin qu'ils ne soient pas « détenus » longtemps en attendant leurs médicaments. Leurs transporteurs habituels n'arrivaient pas à fournir un modèle de livraison sur sept jours par « parties de journées », à permettre des temps d'attente au domicile ni à gérer des retours le même jour pour éliminer la dégradation des produits. Par conséquent, notre client ne pouvait produire de médicaments à livrer que trois jours par semaine, au lieu des cinq ou même des sept jours souhaités par semaine.

Les actions

Apple Specialty Healthcare a mis au point une solution de livraison respectant non seulement les créneaux de livraison rigides, mais élargissant le créneau actuel de trois jours par semaine à sept jours, avec la solution souple des « parties de journées » qui permet aux patients de demander le jour et le créneau de livraison de leur choix. Selon cette solution, nos livreurs arrivent durant le créneau de livraison assigné, donnent au client le temps de se rendre à la porte, lui remettent le médicament en main propre et lui communiquent toute directive spéciale au patient. Si le patient ne répond pas à la porte, le livreur communique immédiatement avec le centre des services à la clientèle pour obtenir des instructions supplémentaires.

Les résultats

Notre client a été en mesure d'améliorer grandement le niveau des services fournis à ses patients, d'augmenter sa capacité de production et de réduire les frais liés aux livraisons ratées et aux retours. Par conséquent, notre client a pu mieux commercialiser ses capacités auprès des fabricants principaux de produits pharmaceutiques, leur proposant des programmes additionnels pour les nombreux produits biologiques coûteux attendus dans le système de santé canadien au cours des trois prochaines années.

Actions et statistiques clés du rendement :

- Capacité et efficacité de production accrues de 29 % à 58 %.
- Réduction de 20 % des frais de distribution « sur demande ».
- Capacité de distribution par « parties de journées » augmentée d'au moins 28 %.
- Maintenant le premier réseau spécialisé dans les soins de santé à offrir aux fabricants de produits pharmaceutiques, aux médecins et aux patients la livraison à domicile de produits biologiques spécialisés sept jours sur sept.