

Providing Sterilization & Laboratory Services for the world's most innovative healthcare companies.

## Depuis Le Blog

### Présentation de votre Spécialiste du Succès Client Medistri

15 août 2025

#### Un standard pour tous les clients en services de routine, à partir d'aujourd'hui.

Chez Medistri, nous sommes convaincus que l'excellence opérationnelle commence par la transparence, l'efficacité, la clarté et une compréhension approfondie de vos besoins.

Dès le deuxième trimestre 2025, tous nos clients utilisant les services de routine de Medistri seront accompagnés par un Spécialiste du Succès Client dédié.

Ce nouveau rôle devient une composante essentielle de notre modèle de service — offrant à chaque client un point de contact unique chargé d'aligner nos équipes internes avec vos objectifs.

#### Un engagement structurel envers votre réussite

Votre Spécialiste du Succès Client est votre représentant principal chez Medistri. Son rôle est de coordonner nos équipes internes selon vos exigences opérationnelles et de vous fournir un accompagnement régulier et ponctuel à chaque étape.

Les services de Medistri sont conçus pour répondre aux normes les plus strictes des secteurs pharmaceutique, biotechnologique et des dispositifs médicaux. Mais nous savons que la performance technique ne suffit pas - la clarté opérationnelle et la constance de la collaboration sont essentielles.

Le rôle du Spécialiste du Succès Client a été conçu pour :

- Remplacer la communication fragmentée par un contact unique informé.
- Améliorer la transparence opérationnelle : visibilité accrue sur délais, priorités, documentation.
- Accélérer la coordination : stérilisation, laboratoire, emballage, logistique.
- Renforcer la préparation aux audits par une gestion structurée des processus.
- Créer une continuité dans le soutien apporté à vos équipes, vos délais et vos objectifs.

Votre spécialiste gèrera les demandes, assurera le suivi et transmettra en interne si nécessaire — vous permettant de vous concentrer sur vos objectifs de production et de qualité.

#### Un partenaire intégré dans le processus

Pour les nouveaux clients, le Spécialiste est présenté dès la phase d'onboarding.

Pour en savoir plus sur la façon dont nous pouvons soutenir vos opérations, contactez-nous à [contact@medistri.com](mailto:contact@medistri.com).

— L'équipe Medistri



#### Un point de contact unique

- Émission rapide de vos commandes, certificats, rapports et documents techniques.
- Assistance à l'utilisation de MyMedistri, notre plateforme numérique.
- Compréhension de votre entreprise : portefeuille produits, prévisions, priorités, stratégie.
- Supervision de vos opérations de routine : stérilisation, tests en laboratoire, logistique et coordination administrative.
- Planification proactive des capacités, basée sur vos cycles de production et d'expédition.
- Coordination transversale, y compris le support technique, qualité ou réglementaire.
- Accompagnement à l'intégration, depuis la validation initiale jusqu'à la stabilité opérationnelle.
- Suivi analytique pour aligner nos performances à vos besoins évolutifs.
- Gestion des demandes spéciales : échantillons, réclamations, soutien opérationnel personnalisé.
- Transparence & pédagogie : explication claire de nos processus et flux de travail.

Pour faciliter la communication, nous avons simplifié le moyen de joindre votre spécialiste. Toute demande envoyée à nos adresses de service sera automatiquement transmise au Spécialiste assigné à votre compte :

- [customerservice@medistri.com](mailto:customerservice@medistri.com) — pour les clients en stérilisation avec laboratoire intégré
- [lab@medistri.com](mailto:lab@medistri.com) — pour les clients laboratoire uniquement