

# Veterinary Practice Management

## Gestion d'une clinique vétérinaire

### Practice management software: A 3-horse race

#### Logiciel de gestion d'un établissement : une course à trois

Chris Doherty

**W**hile there have been several new practice management software packages introduced in recent years, the 3 most common programs: AVI Mark, Cornerstone, and Impromed, have maintained their hold on the Canadian market. Across the country, they combined for 68% of veterinary practice management software used. This is an increase from 5 years ago, when these 3 same programs accounted for use in 64% of hospitals.

AVI Mark was the market leader, by a wide margin, with nearly 41% of Canadian veterinary hospitals using that software. Cornerstone held the second-place position, with 17%, while Impromed's Infinity was used by 11% of hospitals.

Beyond these top 3, there were 24 additional programs used across Canada, with each claiming between 0.2% and 9% of the market (Figure 1).

Despite being very new on the scene, cloud-based software, such as IDEXX's Neo and eVet Practice, are beginning to make their mark on the Canadian market. One of the key benefits to these programs is that the practice's records and data are stored offsite and accessed through the Internet; this eliminates the need for a server in the building, and helps reduce a hospital's information technology bill, while also reducing vulnerability to hacking and ransomware attacks. While they currently occupy a relatively small share of the market, many expect them to grow over the coming years, particularly as the software becomes more advanced.

**M**ême si plusieurs nouveaux logiciels de gestion des établissements ont été introduits au cours des dernières années, les trois programmes les plus communs, soit AVI Mark, Cornerstone et Impromed, ont conservé leur mainmise sur le marché canadien. Au pays, ils représentaient 68 % des logiciels de gestion d'une clinique vétérinaire. Cela représente une augmentation par rapport à il y a cinq ans, lorsque ces trois programmes étaient utilisés dans 64 % des cliniques.

AVI Mark était un leader du marché, dans une proportion importante, et près de 41 % des cliniques vétérinaires canadiennes utilisaient ce logiciel. Cornerstone occupait la deuxième place avec 17 %, tandis que le logiciel Infinity d'Impromed était utilisé par 11 % des cliniques.

Au-delà de ces trois grands logiciels, il existait 24 autres programmes utilisés au Canada et chacun représentait entre 0,2 % et 9 % du marché (Figure 1).

Malgré une très récente arrivée sur la scène, des logiciels infonuagiques, comme Neo et eVet Practice d'IDEXX, commencent à laisser leur marque sur le marché canadien. L'un des principaux avantages de ces programmes est que les dossiers et les données de l'établissement sont entreposés à l'extérieur des lieux et accédés via Internet, ce qui élimine donc le besoin d'un serveur dans l'édifice et contribue à réduire la facture de technologie de l'information de la clinique, tout en atténuant aussi la vulnérabilité au piratage informatique et aux

---

Dr. Doherty is a graduate of the Ontario Veterinary College and he works as an economic analyst for the Ontario Veterinary Medical Association.

This article is provided as part of the CVMA Business Management Program, which is co-sponsored by IDEXX Laboratories, Petsecure Pet Health Insurance, Merck Animal Health, and Scotiabank.

Address all correspondence to the CVMA Business Management Committee; e-mail: [admin@cvma-acmv.org](mailto:admin@cvma-acmv.org)

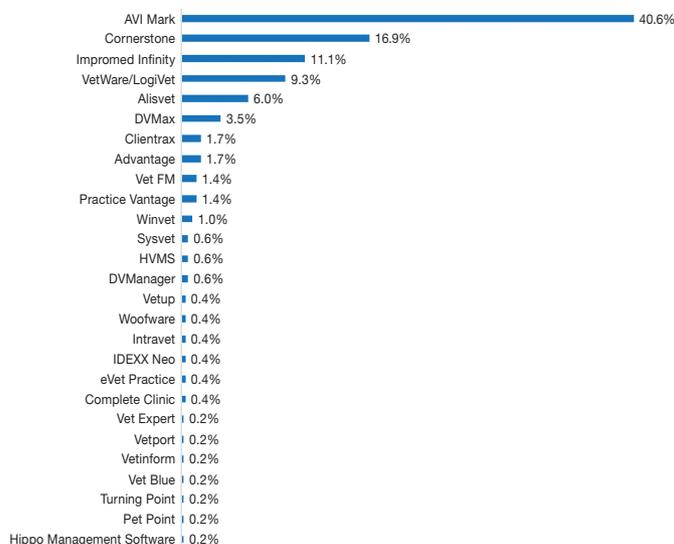
Use of this article is limited to a single copy for personal study. Anyone interested in obtaining reprints should contact the CVMA office ([hbroughton@cvma-acmv.org](mailto:hbroughton@cvma-acmv.org)) for additional copies or permission to use this material elsewhere.

Le Dr Doherty est diplômé de l'Ontario Veterinary College et travaille en tant qu'analyste économique pour l'Ontario Veterinary Medical Association.

Le présent article est rédigé dans le cadre du Programme de gestion commerciale de l'ACMV, qui est cocommandité par IDEXX Laboratories, Petsecure Insurance, Merck Santé Animale et la Banque Scotia.

Veuillez adresser toute correspondance au Comité de la gestion commerciale de l'ACMV; courriel : [admin@cvma-acmv.org](mailto:admin@cvma-acmv.org)

L'usage du présent article se limite à un seul exemplaire pour étude personnelle. Les personnes intéressées à se procurer des réimpressions devraient communiquer avec le bureau de l'ACMV ([hbroughton@cvma-acmv.org](mailto:hbroughton@cvma-acmv.org)) pour obtenir des exemplaires additionnels ou la permission d'utiliser cet article ailleurs.



**Figure 1.** Practice management software and percentage share of the Canadian veterinary market./Logiciels de gestion d'une clinique et part du pourcentage du marché vétérinaire canadien.

**Table 1/Tableau 1.** Dominant software and market share by province./Logiciel dominant et part du marché selon la province.

Province	Dominant software Logiciel dominant	Market share Part du marché
British Columbia Colombie-Britannique	AVI Mark	48%
Alberta	Cornerstone	30%
Saskatchewan	AVI Mark	42%
Manitoba	Cornerstone	43%
Ontario	AVI Mark	53%
Quebec Québec	VetWare/LogiVet	68%
New Brunswick Nouveau-Brunswick	AVI Mark	33%
Nova Scotia Nouvelle-Écosse	AVI Mark	59%
Prince Edward Island Île-du-Prince-Édouard	AVI Mark	71%
Newfoundland and Labrador Terre-Neuve-et-Labrador	AVI Mark	71%

Looking province-by-province, AVI Mark was the dominant software in all but Alberta, Manitoba, and Quebec (Table 1). In Alberta and Manitoba, Cornerstone held top spot, while VetWare/LogiVet held this position in Quebec. In Prince Edward Island and Newfoundland and Labrador, AVI Mark was used in 71% of practices.

While companion animal hospitals did not line up exactly with mixed and large animal hospitals with regard to software used; AVI Mark was once again the single most common program for both segments. Impromed's Infinity was the

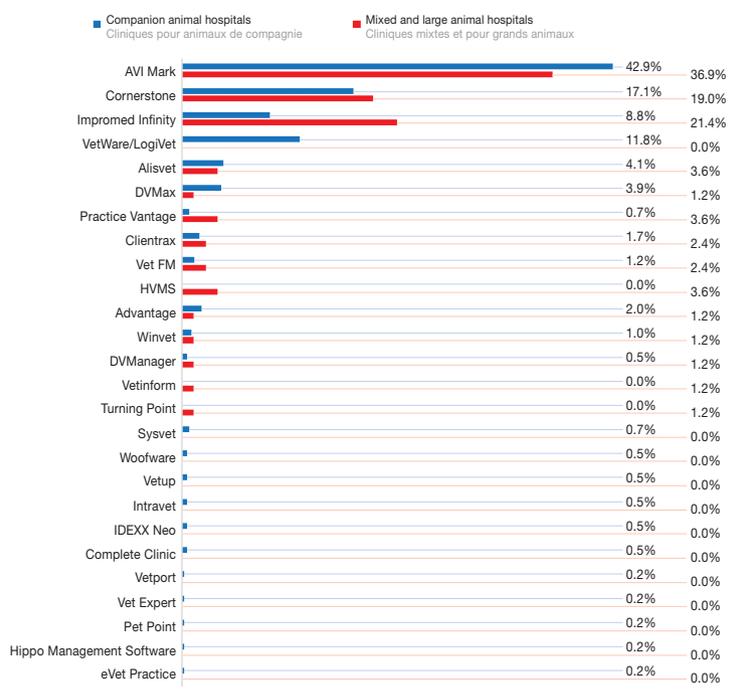
attaques de rançongiciels. Même si ces logiciels représentent une part relativement petite du marché, beaucoup de personnes s'attendent à une croissance au cours des années à venir, particulièrement au fur et à mesure que les logiciels deviendront plus sophistiqués.

En examinant la situation selon la province, on constate qu'AVI Mark était le logiciel dominant partout sauf en Alberta, au Manitoba et au Québec (Tableau 1). En Alberta et au Manitoba, c'était Cornerstone qui occupait la première place, tandis que VetWare/LogiVet se situait en tête de liste au Québec. À l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre-Neuve-et-Labrador, AVI Mark était utilisé dans 71 % des cliniques.

Même si la situation des cliniques pour animaux de compagnie n'était pas exactement semblable dans les cliniques mixtes et pour grands animaux quant au logiciel utilisé, AVI Mark était de nouveau le programme le plus souvent utilisé pour les deux segments. Le programme Infinity d'Impromed occupait la deuxième place pour les cliniques mixtes et pour grands animaux avec 21 %, tandis que Cornerstone occupait cette position pour les cliniques pour animaux de compagnie avec 17 % (Figure 2).

Il y avait aussi une fragmentation beaucoup plus grande pour les logiciels utilisés dans les cliniques pour animaux de compagnie. Au Canada, les cliniques mixtes et pour grands animaux ont signalé qu'elles utilisaient 14 différents logiciels tandis que les cliniques pour animaux de compagnie en utilisaient 25.

Tandis que la dominance du marché n'est pas habituellement le principal facteur envisagé par une clinique lors du choix d'un logiciel de gestion d'une clinique, pour beaucoup de médecins vétérinaires, c'est un facteur qui influence la décision car un logiciel communément utilisé facilitera probablement l'embauche et la formation des employés non-vétérinaires et vétérinaires, particulièrement si la personne a déjà travaillé



**Figure 2.** Practice management software and percentage share of the Canadian veterinary market stratified by companion animal hospitals and mixed and large animal hospitals./Logiciel de gestion d'une clinique et pourcentage de la part du marché vétérinaire canadien stratifié selon les cliniques pour animaux de compagnie et les cliniques mixtes et pour grands animaux.

runner-up for mixed and large animal hospitals, with 21%, while Cornerstone held that position for companion animal hospitals, at 17% (Figure 2).

There was also substantially more fragmentation of software used in companion animal hospitals. Across Canada, mixed and large animal hospitals reported 14 different software products, while companion animal hospitals used 25.

While market dominance is not typically the key factor for a hospital when choosing their practice management software, for

many it does play into the decision. A commonly used software is likely to make hiring and training new non-DVM and DVM staff somewhat easier, especially if the individual has had previous experience with the program in another hospital. On this front, AVI Mark continues to make a compelling case.

Notes: Data on market share of practice management software are taken from the 2018 Provincial Practice Owners Economic Surveys. ■

avec le logiciel dans une autre clinique. À cet égard, AVI Mark continue de présenter des arguments convaincants.

Notes : Les données sur la part du marché des logiciels de gestion d'une clinique sont tirées du Sondage économique 2018 auprès des propriétaires d'établissements. ■

