



“ Dès le début de notre activité, nous avons souhaité nous doter d'un outil professionnel et performant pour gérer les appels car nous savions que nous allions connaître une forte croissance. 15% des praticiens qui choisissent chaque mois la solution Doctolib, ont en effet besoin d'un secrétariat. ”

EMILIE AIDEN - DIRECTRICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT



Fondé en 2014, Doctolib est le leader de la prise de rendez-vous médical en ligne. Aujourd'hui, cette start-up révolutionne le quotidien d'1,5 million de patients et de 1500 praticiens.

CHALLENGE : SE DOTER D'UN OUTIL DE GESTION DES APPELS PERFORMANT ET EVOLUTIF

Le service Doctolib permet aux patients de prendre rendez-vous en ligne en quelques clics 7j/7 et 24h/24. Il offre également aux praticiens le 1^{er} service complet de gestion des rendez-vous médicaux en France. Pour 15% d'entre eux, cela passe par la sous-traitance totale ou partielle de leur secrétariat médical.

Afin de gérer cette partie, Doctolib emploie 15 secrétaires médicaux qui traitent jusqu'à 40 000 appels par mois. Une attention toute particulière est donc accordée à l'expérience client par téléphone. Il faut répondre aux patients le plus rapidement possible, les aider dans les process et leur donner une réponse cohérente. Il faut également faire preuve de réactivité dans le traitement des demandes des praticiens.

Dès sa création en 2014, la société a donc souhaité s'équiper d'un outil de gestion des appels professionnel et performant, pour accompagner ses prévisions de croissance ambitieuses.

DEPLOIEMENT DE TELSİ CONNECT POUR LA GESTION DU CENTRE DE CONTACT

Pour répondre à ce challenge, la solution de gestion des interactions Telsi Connect a été déployée chez Doctolib. Cette solution opérée dans le cloud par Telsi, met en œuvre le logiciel Kiamo de Conecteo et garantit une grande flexibilité pour le dimensionnement des centres de contacts.

Grâce à sa facilité de prise en main, Telsi Connect offre une grande autonomie aux opérationnels et leur permet de faire face à des changements fréquents. Emilie Aiden, Directrice de l'expérience client chez Doctolib a ainsi pu faire évoluer simplement ses ressources humaines et matérielles, en corrélation avec les résultats de l'entreprise.

Pour chaque nouveau praticien ou groupement de praticiens, une ligne directe est créée. Elle est ensuite gérée via Telsi Connect qui donne la possibilité d'y associer des règles de distribution, un groupe d'agents dédiés mais également une musique d'attente ou un Serveur Vocal Interactif. Si le patient a déjà fait appel à Doctolib, l'identification de son numéro permet également de lui apporter, en sus, une réponse personnalisée.