

Comment start.physio n'envoie plus ses patients **sur la messagerie**.

start.physio gère huit cabinets de physiothérapie en Suisse romande. Les physios enchaînent les traitements, la permanence téléphonique n'est donc assurée que quelques heures par jour. En dehors de ces heures, et chaque fois que toutes les lignes étaient occupées, les patients tombaient sur une messagerie. Aujourd'hui, rednea répond à ces appels, recueille chaque demande de façon complète et la transmet à l'équipe, prête à être traitée.

6 semaines

de la première ligne de test aux 8 cabinets

300+

appels traités chaque mois

95 %

des appels arrivent quand l'accueil est fermé ou occupé

4-5 → 1 min

de travail par demande de patient

DÉFI

Des heures de permanence courtes et des lignes occupées envoyaient les patients sur la messagerie. Presque chaque message demandait un rappel.

SOLUTION

Une assistante IA rednea par cabinet répond quand l'accueil est fermé ou occupé, et recueille tous les détails.

RÉSULTAT

Les demandes arrivent complètes. Une sur trois ne demande aucun rappel, et l'équipe gagne environ 15 heures par mois.

QUI EST START.PHYSIO

La physiothérapie près de chez soi, dans huit localités

start.physio est un groupe de cabinets de physiothérapie en Suisse romande, fondé en 2015. Ses huit cabinets vont de Lausanne, le long du Léman, jusqu'à Martigny dans la vallée du Rhône, et sont organisés en deux sociétés : une pour Vaud, une pour le Valais.



LE DÉFI

Quand le téléphone sonne pendant un traitement

Un physiothérapeute ne peut pas interrompre un traitement pour répondre au téléphone. start.physio n'assure donc sa permanence téléphonique que pendant de courtes plages chaque jour, et même là, les lignes sont souvent occupées.

Une messagerie va dans un seul sens

Elle enregistre ce que dit le patient. Elle ne peut pas demander ce qui manque.

Chaque message coûte 4 à 5 minutes

Lire, interpréter, rappeler, redemander, et seulement ensuite réserver.

Les patients attendent aussi

Ils patientent en ligne ou laissent un message, attendent le rappel et répètent tout.

« En dehors des heures d'ouverture, les patients tombaient sur la messagerie. La plupart disaient seulement : j'ai besoin d'un rendez-vous, merci de me rappeler. C'était du temps perdu pour nos patients et pour notre équipe. »

Sergio Legrant, COO et co-fondateur, start.physio



POURQUOI REDNEA

Pourquoi start.physio a choisi rednea

Suisse, avec les données en Suisse

Dans la santé, la première question est toujours : où sont les données ? rednea est une entreprise suisse, et toutes les données d'appel sont stockées en Suisse.

Adaptée dès le premier jour

L'assistante couvrirait 90 % des besoins de start.physio dès le départ. Le reste a été ajusté en quelques jours, pas en plusieurs mois.

Faite pour le français de Suisse

Claire parle le français de Romandie, avec septante, huitante, nonante et les noms de lieux d'ici, et change de langue quand l'appelant le fait.

Une assistante par cabinet

Chaque cabinet garde son numéro, son message d'accueil et sa boîte pour les résumés : chaque demande arrive à la bonne équipe.

COMMENT ÇA MARCHE AUJOURD'HUI

Une conversation plutôt qu'un enregistrement

AVANT : LA MESSAGERIE

1. Le patient laisse un message, souvent incomplet
2. E-mail avec une transcription brute
3. L'équipe devine ce que veut le patient
4. Rappel pour obtenir les détails, souvent deux fois
5. Rendez-vous réservé

4-5 min par demande

MAINTENANT : REDNEA

1. Claire demande le motif et tous les détails
2. Résumé structuré, cabinet et urgence dans l'objet
3. L'équipe voit tout de suite quoi faire
4. Si un créneau convient, elle le réserve et confirme par SMS
5. Souvent, aucun rappel n'est nécessaire

1 min par demande

L'IMPACT

Ce que cela représente chaque mois

~15 h

de travail gagnées par mois

Environ 250 demandes par mois, chacune 3 à 4 minutes plus courte. Cela fait environ deux jours de travail.

~10 h

d'attente épargnées aux patients

Chaque patient gagne 2 à 3 minutes d'attente, de rappels et de répétitions.

0 min

dans la file d'attente

Claire répond à chaque appel tout de suite, même quand toutes les lignes sont occupées. Personne n'attend une ligne libre.

Estimations basées sur les temps de traitement de start.physio et les données d'appel de rednea.



« Je cherchais une solution d'IA suisse pour traiter les appels des patients en dehors des heures de travail et chaque fois que nos files d'attente débordent. En tant que PME, nous devons maîtriser nos coûts tout en offrant une bonne expérience aux patients, dans le respect des lois sur la protection des données. Je suis très heureux d'avoir trouvé rednea, qui coche toutes les cases. En plus, leur équipe a été extrêmement disponible et a même priorisé deux ou trois de nos suggestions pour améliorer la solution. Je ne pourrais pas être plus content. Et les patients ? Ils s'y habituent, certains ne font pas la différence. Ce n'est pas parfait, mais c'est extrêmement efficace. Notre service patients ? Content des résumés d'appels. Prendre soin des patients et prendre soin de mon équipe étaient mes objectifs, tous deux atteints. Continuez comme ça, l'équipe rednea ! »

Sergio Legrant, COO et co-fondateur, start.physio · Traduit de l'anglais.

LA COLLABORATION

Une équipe qui adapte la plateforme à ses clients

Des changements le jour même

Les retours des premiers appels de test étaient appliqués sur toutes les lignes le même après-midi.

Des résumés par cabinet

Le nom du cabinet et l'urgence figurent dans chaque objet, et chaque cabinet peut recevoir ses résumés dans sa propre boîte.

Suppression automatique

Les données d'appel peuvent être supprimées automatiquement après un nombre de jours défini.

Un accès pour toute l'équipe

Les membres de l'équipe ont leur propre accès aux appels dans le tableau de bord.

« C'était au-delà de mes attentes. J'ai toujours senti que l'équipe était extrêmement réactive et à l'écoute de nos besoins. C'est une collaboration ouverte : nous pouvons discuter des problèmes et même trouver des solutions ensemble. »

Sergio Legrant, COO et co-fondateur, start.physio

FACILE À ÉTENDRE

D'un cabinet à huit, et ce que d'autres entreprises peuvent en retenir

1

Commencer par un site

Activez l'assistante sur un site en dehors des heures d'ouverture. Testez avec vos propres appels, ajustez les questions, puis déployez.

2

Copier ce qui marche

Dès qu'un site fonctionne, la même configuration est copiée vers de nouveaux sites en quelques minutes. start.physio est passé d'un à huit cabinets, en deux sociétés, en six semaines.

3

Un numéro par site

Chaque site garde son numéro, son message d'accueil et sa boîte pour les résumés : la croissance ne mélange jamais les équipes.

4

Laisser l'équipe participer

Les personnes qui travaillent chaque jour avec les résumés savent le mieux ce qu'elles doivent voir en premier.

Écoutez par vous-même

Appelez notre ligne démo et parlez à l'assistante, ou prenez rendez-vous avec nous.

www.rednea.ch/fr/demo

info@rednea.ch

Lire le témoignage complet en ligne:

www.rednea.ch/fr/kunden/start-physio