rednea × start.physio

CASO CLIENTE · FISIOTERAPIA

Come start.physio non manda più i pazienti in segreteria.

start.physio gestisce otto studi di fisioterapia nella Svizzera romanda. I fisioterapisti trattano un paziente dopo l'altro, quindi il telefono è presidiato solo poche ore al giorno. Fuori da questi orari, e quando tutte le linee erano occupate, i pazienti finivano in segreteria. Oggi rednea risponde a queste chiamate, raccoglie ogni richiesta per intero e la passa al team, pronta da gestire.

6 settimane
dalla prima linea di prova a tutti gli 8 studi

300+
chiamate gestite ogni mese

95%
delle chiamate arriva quando la reception è chiusa od occupata

4–5 → 1 min
di lavoro per ogni richiesta

SFIDA
Orari telefonici brevi e linee occupate mandavano i pazienti in segreteria. Quasi ogni messaggio richiedeva una richiamata.

SOLUZIONE
Un assistente IA di rednea per ogni studio risponde quando la reception è chiusa od occupata e raccoglie tutti i dettagli.

RISULTATO
Le richieste arrivano complete. Una su tre non richiede richiamate e il team risparmia circa 15 ore al mese.

CHI È START.PHYSIO

Fisioterapia vicino a casa, in otto località

start.physio è un gruppo di studi di fisioterapia nella Svizzera romanda, fondato nel 2015. I suoi otto studi vanno da Losanna, lungo il Lemano, fino a Martigny nella valle del Rodano, e sono organizzati in due società: una per Vaud e una per il Vallese.



LA SFIDA

Quando il telefono squilla durante un trattamento

Un fisioterapista non può interrompere un trattamento per rispondere al telefono. Per questo start.physio presidia le linee solo per brevi fasce ogni giorno, e anche allora sono spesso occupate.

La segreteria va in una sola direzione
Registra ciò che dice il paziente. Non può chiedere ciò che manca.

Ogni messaggio costa 4-5 minuti
Leggere, interpretare, richiamare, richiedere e solo poi prenotare.

Anche i pazienti aspettano
Aspettano in coda o lasciano un messaggio, poi aspettano la richiamata e ripetono tutto.

> **«Fuori orario, i pazienti finivano in segreteria. La maggior parte diceva solo: ho bisogno di un appuntamento, per favore richiamatemi. Era tempo perso per i nostri pazienti e per il nostro team.»**
>
> **Sergio Legrant**, COO e cofondatore, start.physio



PERCHÉ REDNEA

Perché start.physio ha scelto rednea

Svizzera, con i dati in Svizzera

Nella sanità la prima domanda è sempre: dove sono i dati? rednea è un'azienda svizzera e tutti i dati delle chiamate sono salvati in Svizzera.

Adatta dal primo giorno

L'assistente copriva fin dall'inizio il 90% di ciò che serviva a start.physio. Il resto è stato adattato in giorni, non in mesi.

Fatta per il francese svizzero

Claire parla il francese della Romandia, con i numeri e i nomi di luogo locali, e cambia lingua quando lo fa chi chiama.

Un assistente per studio

Ogni studio mantiene il suo numero, il suo saluto e la sua casella per i riassunti, così ogni richiesta arriva al team giusto.

COME FUNZIONA OGGI

Una conversazione invece di una registrazione

PRIMA: LA SEGRETERIA

1. Il paziente lascia un messaggio, spesso incompleto
2. E-mail con una trascrizione grezza
3. Il team indovina cosa vuole il paziente
4. Richiamata per avere i dettagli, spesso due volte
5. Appuntamento prenotato

4–5 min per richiesta

ORA: REDNEA

1. Claire chiede il motivo e tutti i dettagli
2. Riassunto strutturato, con studio e urgenza nell'oggetto
3. Il team vede subito cosa fare
4. Se c'è un posto libero, lo prenota e conferma via SMS
5. Spesso non serve nessuna richiamata

1 min per richiesta

L'IMPATTO

Cosa significa ogni mese

~15 h

di lavoro risparmiate al mese

Circa 250 richieste al mese, ognuna 3-4 minuti più breve. Sono circa due giornate di lavoro.

~10 h

di attesa risparmiate ai pazienti

Ogni paziente risparmia 2-3 minuti di attesa, richiamate e ripetizioni.

0 min

in coda

Claire risponde subito a ogni chiamata, anche quando tutte le linee sono occupate. Nessuno aspetta una linea libera.

Stime basate sui tempi di gestione di start.physio e sui dati delle chiamate di rednea.



★★★★★

«Cercavo una soluzione IA svizzera per gestire le chiamate dei pazienti fuori orario e ogni volta che le nostre code traboccano. Come PMI dobbiamo contenere i costi, ma offrire comunque una buona esperienza ai pazienti nel rispetto delle leggi sulla protezione dei dati. Sono molto contento di aver trovato rednea, perché soddisfa tutti i requisiti. In più, il loro team è stato estremamente disponibile e ha persino dato priorità a due o tre nostri suggerimenti per migliorare la soluzione. Non potrei essere più contento. E i pazienti? Ci si stanno abituando, alcuni non notano la differenza. Non è perfetto, ma è estremamente efficiente. Il nostro servizio pazienti? Contento dei riassunti delle chiamate. Prendermi cura dei pazienti e prendermi cura del mio team erano i miei obiettivi, entrambi raggiunti. Continuate così, team rednea!»

Sergio Legrant, COO e cofondatore, start.physio · Tradotto dall'inglese.

LA COLLABORAZIONE

Un team che adatta la piattaforma ai suoi clienti

Modifiche in giornata

Il feedback delle prime chiamate di prova era attivo su tutte le linee già lo stesso pomeriggio.

Riassunti per studio

Il nome dello studio e l'urgenza compaiono in ogni oggetto, e ogni studio può ricevere i riassunti nella propria casella.

Cancellazione automatica

I dati delle chiamate possono essere cancellati automaticamente dopo un numero di giorni stabilito.

Accesso per tutto il team

I membri del team hanno il proprio accesso alle chiamate nella dashboard.

> **«È stato oltre le mie aspettative. Ho sempre sentito che il team era estremamente reattivo e ascoltava le nostre esigenze. È una collaborazione aperta: possiamo discutere i problemi e persino trovare soluzioni insieme.»**
>
> **Sergio Legrant**, COO e cofondatore, start.physio

FACILE DA ESTENDERE

Da uno studio a otto, e cosa possono imparare altre aziende

1. **Iniziare con una sede**
   Attiva l'assistente in una sede fuori orario. Prova con le tue chiamate, adatta le domande e poi estendilo.

2. **Copiare ciò che funziona**
   Quando una sede funziona, la stessa configurazione viene copiata sulle nuove sedi in pochi minuti. start.physio è passata da uno a otto studi, in due società, in sei settimane.

3. **Un numero per sede**
   Ogni sede mantiene il suo numero, il suo saluto e la sua casella per i riassunti, così la crescita non confonde mai i team.

4. **Coinvolgere il team**
   Chi lavora ogni giorno con i riassunti sa meglio di tutti cosa deve vedere per primo.

Ascolta tu stesso

Chiama la nostra linea demo e parla con l'assistente, oppure fissa un appuntamento con noi.

www.rednea.ch/it/demo
info@rednea.ch
Leggi tutta la storia online:
www.rednea.ch/it/kunden/start-physio