

## Sunrise pour Medi24.

Comment Medi24 mise avec succès sur une solution de centre d'appels CRM innovante et simple à utiliser avec Sunrise.

### Client

Fondée en 1999, Medi24 est la société de télémédecine leader en Suisse. Avec près de 1,5 million de consultations télémédicales, Medi24 est pionnière dans ce domaine. Plus de 2 millions de personnes ont accès à Medi24 par l'intermédiaire d'assureurs-maladie et de réseaux médicaux donnant plus de 3000 consultations les jours de grande affluence. Une équipe de médecins spécialisés interdisciplinaires, ainsi que des conseillers spécialisés diplômés proposent des prestations 24 h/24 dans quatre langues. Medi24 emploie près de 70 collaborateurs.

### Exigences

Des milliers de requêtes d'ordre médical parviennent chaque jour dans ce centre de consultations télémédicales de 50 places. L'environnement téléphonique existant arrivait à ses limites et le système CRM avait également vieilli. Le fonctionnement n'était pas stable et la solution était onéreuse pour les agents à domicile. Il fallait donc une intégration sans interruption du système CRM, de la téléphonie dans une solution simple à configurer, ainsi que le développement d'un nouvel adaptateur entre le centre d'appels et le système CRM. 20 agents à domicile devaient être également reliés de manière simple. Une réduction durable des coûts était en outre souhaitée.

### Solution

#### Le centre d'appel CRM

Medi24 a opté pour le centre d'appels OmniTouch Premium Edition d'Alcatel-Lucent avec sauvegarde CCD. C'est la flexibilité de cette solution de téléphonie et le routage multimédia qui ont été déterminants. L'entreprise recherchait une solution informatique de centre d'appels moderne et flexible avec l'intégration de la téléphonie «Out-of-the-box». Après une évaluation approfondie, Medi24 a décidé de choisir Microsoft Dynamics CRM.

### Plus de services - moins de travail administratif

Le système est plus rapide que la solution précédente et permet une intégration facile dans l'environnement Microsoft Office. Grâce aux meilleures performances, le temps par appel a pu être réduit d'une minute environ. Les 20 agents à domicile ont également été intégrés sans difficulté dans le centre de conseils. La solution Soft-panel d'Alcatel-Lucent permet d'avoir une meilleure vue d'ensemble du centre d'appels pour pouvoir l'adapter et le travail administratif est réellement simplifié. Des frais d'exploitation et de support plus faibles pour une meilleure qualité de service sont également un argument de plus en faveur de cette nouvelle solution.

### Unique dans le monde

Grâce à ce nouveau système simple à utiliser, des données en direct aidant le personnel médical à donner des conseils sont disponibles en permanence. Les processus ont été considérablement simplifiés et Medi24 reçoit des possibilités d'évaluation détaillées. L'augmentation de la productivité, ainsi que la réduction des frais administratifs et de développement sont d'autres caractéristiques positives de cette nouvelle solution globale. Elle est la première solution de ce type dans le monde.

#### Avantages pour le client

- Une utilisation et des processus simples
- Des possibilités d'évaluation détaillées ainsi que des données en direct qui aident le personnel médical dans son rôle de conseil
- Une augmentation de la productivité et une réduction des frais administratifs et de développement
- L'introduction de cette solution unique dans le monde n'a demandé que 5 mois.

**En quoi pouvons-nous vous être utile?** Qu'importe la taille de votre entreprise, avec Sunrise, vous avez toujours un partenaire compétent et fiable à vos côtés qui propose des produits et des services adaptés à vos besoins. **Prenez rendez-vous avec nous, afin que nous ayons une meilleure connaissance de vos besoins et puissions élaborer ensemble une offre personnalisée.** N'hésitez pas à nous contacter.

### Sunrise Communications AG

#### Business Customers

Binzmühlestrasse 130  
CH-8050 Zurich

[sunrise.ch/business](http://sunrise.ch/business)

**Infoline 0800 555 552**