

Doctolib optimise sa relation client avec la solution de gestion de la connaissance de Mayday

- **Source de vérité unique et centralisée, formats uniformisés et moteur de recherche pour un accès à la connaissance depuis l'espace de travail**
- **Montée en compétence des conseillers accélérée et productivité accrue**
- **Confort de travail et satisfaction augmentés pour les conseillers et les clients**

Une licorne innovante, pionnière de l'e-santé

Créé en 2013, Doctolib a pour objectif d'innover pour améliorer le quotidien des professions de soins et la santé de tous, grâce à une plateforme de prise de rendez-vous accessible, facile à utiliser et qui protège les données de santé et la vie privée des utilisateurs. Pour atteindre son objectif, Doctolib rassemble une équipe de 2700 collaborateurs, avec une approche centrée sur l'humain et un état d'esprit entrepreneurial. Leader français de l'e-santé, Doctolib bat des records de popularité depuis la pandémie. Sa plateforme a été prise d'assaut par le grand public depuis le début de la campagne vaccinale et des milliers de médecins se sont rués sur son service de téléconsultation pour assurer la continuité des soins. Installée en France, en Allemagne et en Italie, la start-up connaît une croissance sans précédent.

Conseillers clients : une montée en compétence qui prenait du temps

Doctolib compte un peu plus de 300 conseillers clients, répartis sur 5 sites géographiques. Le service client gère environ 30000 contacts par mois, principalement via téléphone ou emails. Les durées de traitement des appels peuvent se révéler longues car les conseillers doivent s'adapter à une grande variété de situations, plus ou moins complexes selon le client. En effet, les rendez-vous ne sont pas organisés de la même manière selon qu'il s'agit par exemple d'un cardiologue ou d'une infirmière. Cette difficulté fait que les conseillers clients mettaient entre trois et quatre mois à monter en compétences. Bien que Doctolib ait beaucoup innové en matière d'outils de contacts pour permettre aux utilisateurs d'accéder à sa plateforme, quel que soit le canal, la start-up restait en retrait en matière de gestion et d'accessibilité de la connaissance pour les conseillers clients.

Une connaissance dispersée et difficilement accessible

Les informations étaient dispersées au travers de tableaux Excel, de drives partagés, de documents Powerpoint ou d'arbres de décision. Un tableau Google Sheet faisait office de base de données centrale, avec des onglets indiquant sur quel support se trouvaient les différents documents nécessaires. Non seulement ce processus était fastidieux et chronophage mais la connaissance, en plus d'être hétérogène en termes de formats, était aussi parfois incohérente ou obsolète, les équipes préférant recopier les informations sur une note numérique ou manuscrite pour les avoir toujours à portée de main. Le processus d'accès aux contenus était si complexe qu'il occupait deux jours complets au sein d'un

cursus de formation de conseillers clients de trois semaines. Pour faciliter le quotidien de ces derniers et leur offrir plus de confort de travail, Doctolib était donc à la recherche d'un outil unique, offrant une très bonne expérience utilisateur, permettant de rechercher rapidement la bonne information, et facile à maintenir dans la durée.

Mayday : la bonne connaissance, au bon moment, au bon endroit

En mai 2022, Doctolib a décidé de mettre en place la plateforme de base de connaissance de Mayday au sein de son service clients. Dans un premier temps, les équipes de Mayday ont récupéré toutes les connaissances de Doctolib. Celles-ci ont été harmonisées et synthétisées pour les rendre plus ergonomiques et centralisées. Interactifs et faciles à consommer, les formats sont désormais de deux ordres : les articles (fiches de synthèse récapitulative sur un sujet) et les diagnostics (arbres de décision interactifs qui aident le conseiller à résoudre une problématique complexe en quelques secondes). La plateforme Mayday s'intègre dans l'espace de travail des conseillers Doctolib et ceci quels que soient les outils de contacts qu'ils utilisent (Ticketing, CRM, Téléphonie ou encore chat). Le conseiller client n'a plus besoin de sortir de son espace de travail. Il lui suffit de taper un sujet dans la barre du moteur de recherche pour recevoir une réponse instantanée, quel que soit le volume des requêtes en cours au sein du service client. Véritable changement de paradigme, c'est désormais la connaissance qui vient au conseiller, là où il en a besoin. Une fonctionnalité de notification alerte le conseiller en temps réel des changements réalisés dans la base de connaissance ou des éventuels événements opérationnels qui risqueraient d'impacter leur discours.

Un déploiement éclair

Extrêmement rapide, le déploiement s'est étalé sur un mois et demi. Il a débuté par une semaine d'audit de connaissance et de familiarisation avec les différentes procédures de la relation client de Doctolib. Au cours de cette étape, les équipes de *Knowledge Management* de Mayday se sont approprié la connaissance de Doctolib. L'étape suivante, qui a duré un mois, a consisté en la création de la base de connaissance. Enfin, la dernière semaine a été consacrée au déploiement de la solution et à la formation des formateurs, des administrateurs de la base de connaissance et des conseillers.

Des conseillers plus sereins et plus performants

Un peu moins d'un an après la mise en place de la solution Mayday, les bénéfices sont déjà nombreux. Aujourd'hui, 300 à 400 personnes utilisent Mayday au quotidien chez Doctolib. Les deux jours de formation aux contenus pour les conseillers clients débutants ont été supprimés, et le temps de montée en compétence réduit significativement, d'où un gain financier non négligeable. De plus, les notes sur les questionnaires de satisfaction donnés aux conseillers après le premier mois de formation sont beaucoup plus élevées qu'auparavant. Disposant des bons outils, ces derniers travaillent de manière plus efficace, plus confortable et sont plus satisfaits. Le temps auparavant dédié à la recherche de la connaissance est ainsi remobilisé pour mieux écouter le client et lui apporter une réponse de qualité : une interaction plus humaine qui ravit aussi bien le client que le conseiller.

« C'est un déploiement qui a été non seulement très rapide mais aussi très efficace. Le point fort, c'est que nous ne sommes jamais revenus dessus car les ajustements que nous

opérons s'effectuent toujours à la marge » explique Cédric Blum, Directeur de la Relation Client chez Doctolib.

« C'est un travail très enrichissant sur lequel Mayday a eu énormément de valeur ajoutée, étant donné leur connaissance de l'outil, mais aussi du fait de leur vision externe. Mayday a joué un rôle d'accompagnant très important. La solution a été déployée sur les sites internes ou externes, littéralement en claquant des doigts du jour au lendemain. Nous l'utilisons depuis un peu moins d'un an et tous les conseillers sont très contents. Nous souhaitons prochainement exploiter Mayday également pour nos clients afin de partager la connaissance directement avec eux » ajoute Cédric Blum.

« Dans le mois qui a consisté à récupérer toute la connaissance de Doctolib, nous avons fait un gros travail de réorganisation. C'était l'occasion de tout mettre à plat et de simplifier les process avant de les intégrer dans la base de connaissance. C'est aussi l'intérêt de l'accompagnement. L'outil Mayday permet véritablement de mettre le doigt sur l'ensemble des points de douleur liés au service clients. Nous prenons en compte l'ensemble du cycle de vie de la connaissance et nous retravaillons chaque étape, depuis la recherche d'information jusqu'à sa mise à disposition, pour la rendre accessible pour le conseiller client au bon moment, au bon endroit et au bon format.» précise Damien Popote, Président et Co-fondateur de Mayday.

Contacts presse - L'AgenceRP

mayday@lagencerp.com

Lucille Lavigne - 06 98 62 07 92

Mélina Dahmane – 06 58 94 47 82

A propos de Mayday

Mayday est la base de connaissance dédiée aux services clients et aux centres de contact. Créée en 2020, Mayday permet de centraliser les connaissances de l'entreprise et de les diffuser intelligemment dans l'espace de travail des conseillers ou clients finaux directement grâce à l'intelligence artificielle. Plus de 30 000 conseillers utilisent déjà Mayday pour trouver l'information en toute autonomie afin de garantir une réponse rapide et de qualité au client final. Le résultat ? Des conseillers et des clients heureux.

Pour en savoir plus : www.mayday.fr