

Sidecare utilise Call Manager pour gérer ses appels sortants et alimenter son CRM propriétaire

SideCare



Activité :

Assurance santé, mutuelle entreprise & prévoyance

Site Web :

<https://www.sidecare.com>

Produit utilisé :

Dexem Call Manager

Sidecare accompagne plus de 3 500 entreprises françaises dans la gestion de leurs contrats santé et prévoyance. Spécialisée dans l'assurance santé et la gestion de contrats collectifs, l'entreprise a développé une plateforme de gestion intelligente, qui accompagne aujourd'hui plus de 30 000 assurés.

Créée il y a quatre ans, Sidecare a levé 11 millions d'euros l'année dernière pour soutenir sa forte croissance. Au total, l'entreprise travaille avec plus d'une quarantaine d'acteurs du secteur pour permettre à ses clients d'économiser près de 40% du montant de leur assurance actuelle.

Challenge

Pour accompagner ses clients lors de la signature de leur contrat, leur expliquer ses détails ou encore permettre davantage de transparence dans les échanges, Sidecare mise sur la communication par téléphone.

Aujourd'hui, ce sont plus de 2 500 entreprises qui s'intéressent à Sidecare et contactent son équipe commerciale tous les mois, principalement par des demandes de rappels. Pour faire face à cet important flux de demandes entrantes, optimiser l'efficacité de son équipe commerciale et assurer la continuité pour les clients, l'entreprise a décidé d'intégrer une brique CRM directement dans sa plateforme.

Et pour gérer très efficacement toutes les demandes de rappel, Sidecare était à la recherche d'une solution de téléphonie pour passer des appels sortants, qui s'intègre directement dans son application propriétaire.

*" Un de nos facteurs limitant était la possibilité d'avoir une solution qui puisse **gérer les appels sortants** et qui puisse **s'intégrer facilement à notre propre CRM** "*

Louis Fourrier

CTO & Co-fondateur Sidecare

Solution

Sidecare a choisi Dexem pour faciliter la gestion de ses appels sortants et améliorer la productivité de son équipe commerciale. La startup recherchait une solution qui puisse s'intégrer facilement et rapidement dans sa plateforme, où toutes les demandes de nouveaux prospects sont gérées.

Comme la vitesse de rappel et la qualité générale du service sont très importantes pour l'image de marque de Sidecare, l'entreprise avait besoin d'une solution hyper fiable et qui ne nécessite pas de changements dans le quotidien de l'équipe commerciale. En proposant à la fois de la VoIP et des rappels sur les smartphones des commerciaux, la qualité audio des appels est sans commune mesure ! Ce qui offre un véritable confort de travail aux commerciaux, car le téléphone est l'un de leurs principaux outils de travail. Concrètement, ils peuvent ainsi démarrer un appel depuis leur backoffice, en un clic, lequel sera ensuite transféré sur leur mobile avant de sonner chez le lead rappelé.

L'intégration de Dexem dans Sidecare apporte également de nombreux avantages à ses utilisateurs : identification de l'ensemble de l'activité téléphonique (appels reçus, manqués, décrochés...), priorisation des rappels, consultation des messages vocaux ou encore, gestion des disponibilités. En somme, toutes les fonctionnalités disponibles dans l'application Dexem le sont aussi dans l'application Sidecare par l'API.

*Avec Dexem, la mise en place est **simple**. En 2h j'avais une solution de téléphonie qui marche, qui me permet de **tracker mes appels sortants** et de les **enregistrer**.*

Résultats

L'intégration de Dexem dans la plateforme Sidecare a été réalisée par l'équipe technique en deux heures environ. L'intégration comprend une partie back-end qui permet de traiter toute la couche téléphonie, et une partie front-end qui permet aux utilisateurs (les commerciaux) d'interagir avec des features, pour passer des appels et consulter des dashboards.

L'équipe commerciale de Sidecare gère désormais facilement ses appels sortants, et améliore donc sa réactivité par téléphone, pour gérer efficacement toutes les demandes de rappel. Cela lui donne un véritable avantage concurrentiel pour soutenir sa croissance, et surtout répondre rapidement à toutes les entreprises qui la contactent. Par exemple, ce sont jusqu'à 30 demandes qui sont traitées par jour et par sales !

Les commerciaux sont particulièrement friands des fonctionnalités d'appel en un clic, de priorisation des rappels ou encore de gestion des disponibilités, qui permettent vraiment une meilleure organisation de l'équipe au

quotidien et permettent de se concentrer sur le cœur de leur métier.

Les données sur les appels sont également récupérées et utilisées directement dans la plateforme Sidecare avec des dashboards pour les sales et les managers. Utiles à chaque sales pour comprendre les priorités, le reporting est également utilisé largement pour la formation de l'équipe en vue d'améliorer ses performances.

DÉCOUVREZ EN VIDÉO

Comment Sidecare utilise Call Manager

Regardez la vidéo