



***Live chat sul sito rajapack.it
come supporto
pre e post vendita***

22 MAGGIO 2020



Chi siamo: il Gruppo RAJA

RAJA Welcome Office cenpac UDOBAR
JPG MONDOFFICE Kalamazoo bernard

I numeri del gruppo RAJA

 **760 M€**
fatturati nel 2019
+21%

 **200.000**
prodotti a stock

 **3.000**
collaboratori

 **14**
centri di distribuzione

 **330.000 m²**
di stoccaggio

 **18**
paesi europei

 **25**
società

 **1.000.000**
clienti in Europa

RAJA in Italia

 **23 M€**
fatturati nel 2019
+9%

 **4.300**
prodotti a stock

 **20.000**
clienti in Italia

 **12.000 m²**
di stoccaggio





Il nostro modello di business multicanale



Chat – organizzazione e gestione



Nel 2015 siamo stati i primi del Gruppo a implementare una chat nel nostro sito web. La chat è una soluzione che offre ai clienti web un supporto diretto, in modo da ridurre i tempi di risposta, indirizzare le richieste, diminuire il numero di chiamate al call center, aumentare l'engagement degli utenti.

Come viene gestita?

6 operatori → 3 team

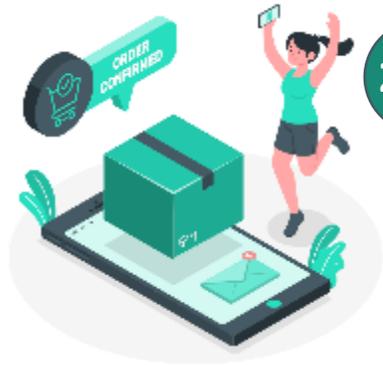
Richieste generiche



66%

delle richieste

Post Vendita e spedizioni



24%

delle richieste

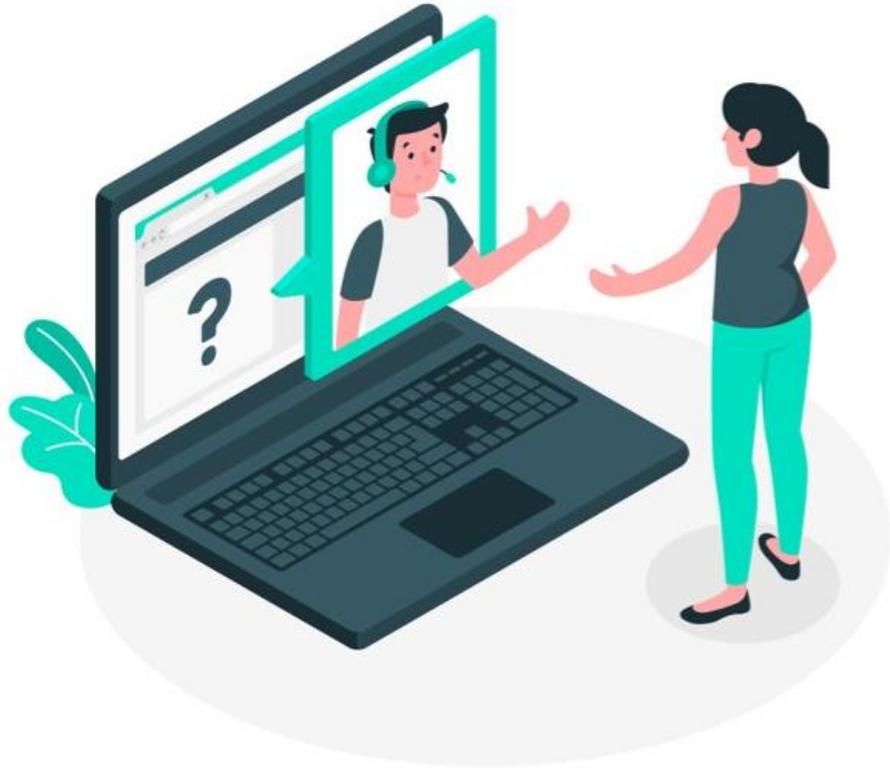
Personalizzazioni



10%

delle richieste

I risultati: andamento chat e ordini post chat



5.481 (+60% vs LY)
chat gestite quest'anno
da gennaio ad aprile

Risultati Aprile 2020



Vendite
APRILE

↗ +28% vs LY



Conversion rate
APRILE

14%

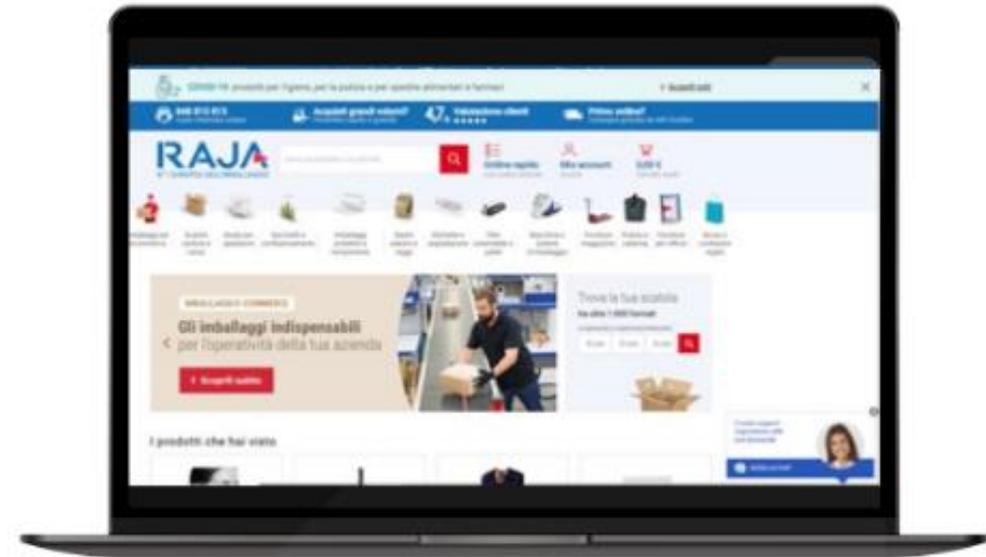
↗ +2pp vs primo trimestre



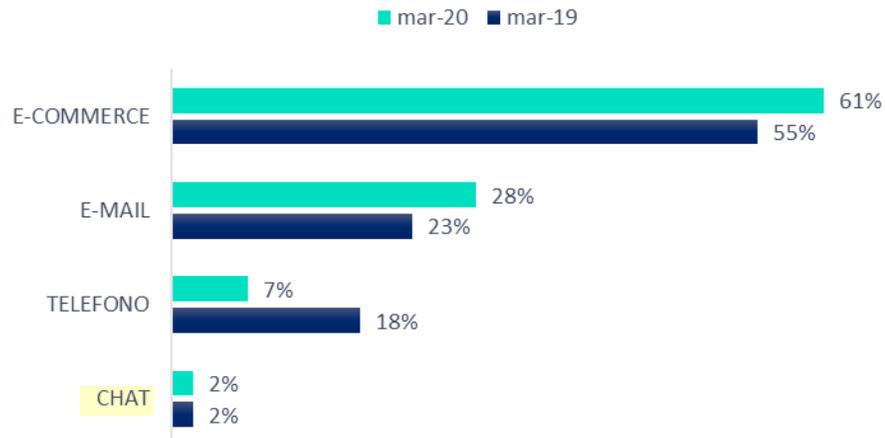
Ordini
APRILE

145

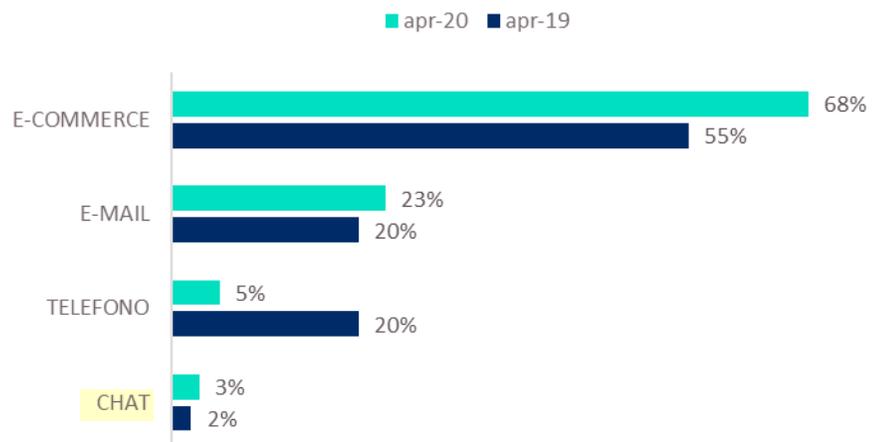
↗ +36% vs LY



Ripartizione ordini Marzo



Ripartizione ordini Aprile



Analisi sui canali

Canali digitali in forte ascesa:

- sito web (+6 pp, +13 pp)
- e-mail (+5 pp, + 3 pp)
- chat (+1 pp)

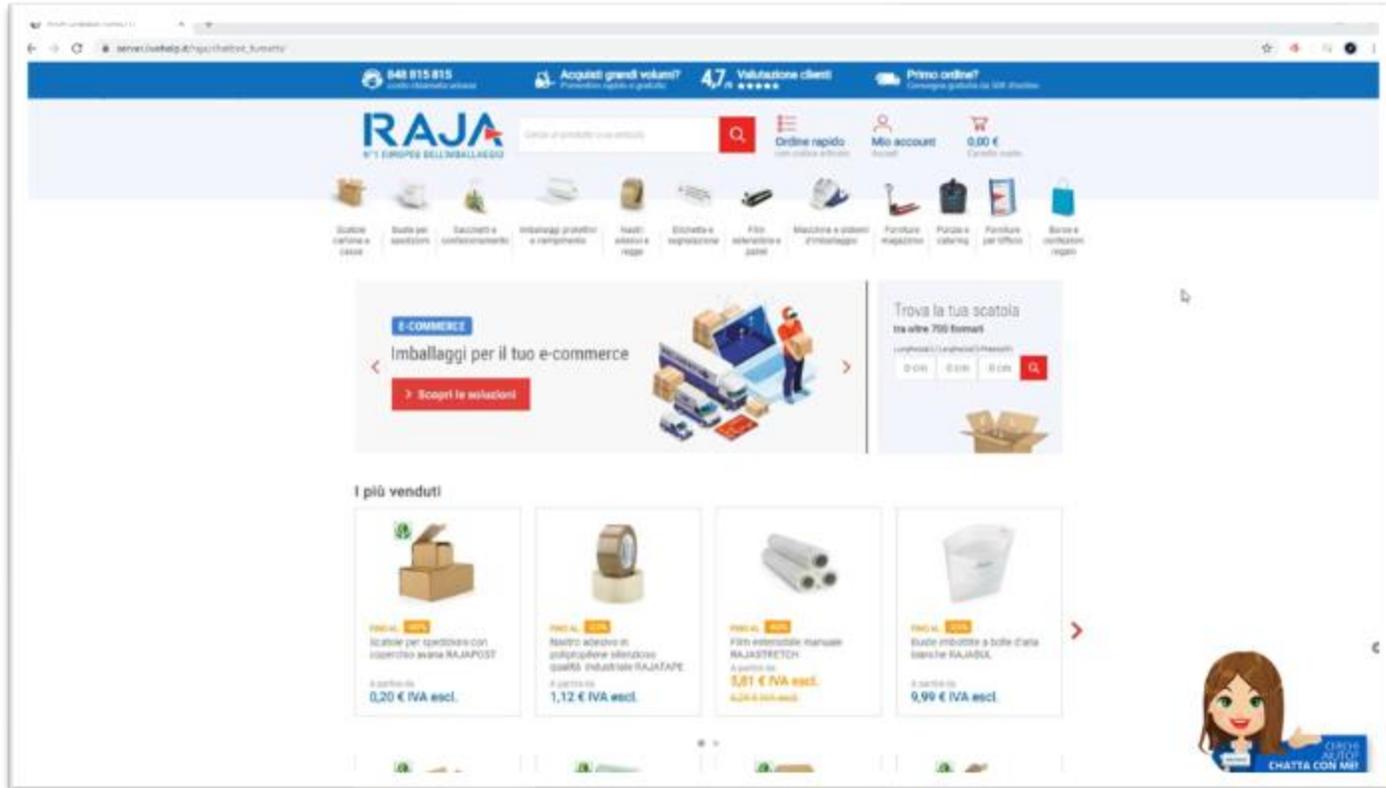
Picco di nuovi clienti in più vs LY (+67% vs Aprile 2019)
Prima l'89% dei nuovi clienti proveniva dal sito, adesso è il 96%!

Focus Aprile 2020

2.579 Chat servite

- +1.814, +237% vs LY
- +1.087, +73% vs Marzo 2020





Ciao,
sono Rachele,
l'assistente virtuale di Raja

Chatbot

- Servizio operativo h24, 7/7
- Continuo sviluppo del database risposte del Chatbot
- Integrazione con i nostri gestionali
- Un Chatbot Umano: operatori specializzati sempre pronti in caso di mancata risposta del sistema intelligente
- Meno chat generiche sugli operatori = maggiore qualità sulle risposte e sul servizio

Grazie per l'attenzione 😊

Contatti

[Lorenza Zanardi / Izanardi@rajapack.it](mailto:Izanardi@rajapack.it)

[Marco Ciccolella / mciccolella@rajapack.it](mailto:mciccolella@rajapack.it)

www.rajapack.it