



Instant Chat per un ecommerce B2B

Milano, ottobre 2022

Mary Morlando
m.morlando@doctorshop.it





Sommario

- Chi siamo
- Le sfide
 - Essere presenti su tutti touch point digitali (instant chat, WUP, Agenda)
 - Sempre accessibili in uno scenario complesso (multilingua, multicanale....)
- La risposta Live Suite
- Vantaggi
 - Hub
 - Gestione picchi
 - Contestualizzazione
 - Reportistiche





Doctor Shop

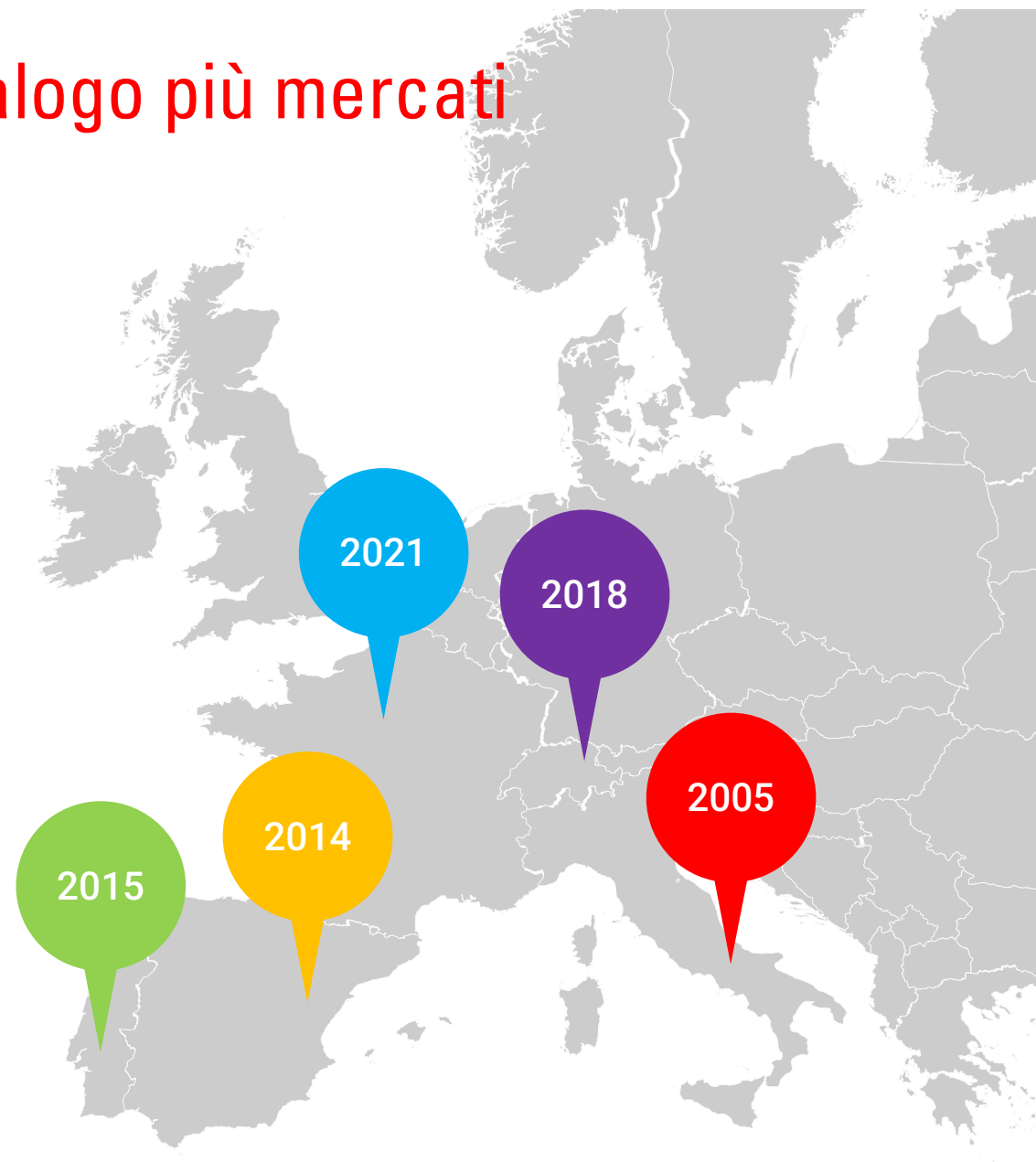


- Doctor Shop è il primo marketplace interamente dedicato alla classe medica e sanitaria attivo dal 2005
- Doctor Shop ha fatto della profondità di gamma il suo principale punto di forza.
 - E' in grado di offrire oltre **13.000** prodotti utili per la professione
- Doctor Shop è stato in grado di consolidare un rapporto con oltre **200.000** clienti, oltre il 50% dei clienti ha già riacquistato
- Il trend di ordini è in continua crescita: nel 2021 sono stati spediti più di **100.000** ordini in 15 differenti paesi



Un catalogo più mercati

- 2014, è stata aperta Doctor Shop España SL con sede a Barcellona
- 2015 è stata aperta una sede in Portogallo
- 2018 è stata avviata Doctor Shop Ag, con sede a Basilea, per il mercato svizzero
- 2021 è stata lanciata Doctor Shop Fr con sede a Parigi



Peculiarità del mondo Healthcare

- Coda Lunga di prodotti
- Necessità di un customer care altamente formato
- Richiesti tempi di risposta molto brevi
- Necessità di una catena logistica specializzata

CUSTOMER
FEEDBACK
SUPPORT
INNOVATIVE
QUALITY
EXCELLENT
FRIENDLY





Il Contesto





Le Sfide

- Aggregare diversi canali come Instant Chat, WhatsApp, Messenger....
- Rispondere al cliente «live» e in maniera «contestualizzata» su più mercati e in più lingue
- Gestione efficiente dei picchi e delle code
- Integrazione con il CRM





Un unico «instant» touch point

Doctorshop.it, Prodotti medicali x +
https://www.doctorshop.it

doctorshop Cosa stai cercando? Ciao Davide 800-911560 IT

MONOUSO AMBULATORIO APPARECCHIATURE DIAGNOSTICA ABBIGLIAMENTO DISINFEZIONE CHIRURGIA TERAPIA EMERGENZA TELEMEDICINA SERVIZI PROMOZIONI

PayPal Approfitta del pagamento in 3 rate senza interessi!
Oggi 1 mese 2 mesi

mindray CHISON PROMO!
ECOGRAFI FINO A -20 %

ELETTRA 2 -16%
SCOPRI TUTTO

LIVEHELP CHAT
Benvenuto nel Customer Care di Doctor Shop

Gentile cliente,
Per rispondere meglio alle sue esigenze, la invitiamo a scegliere una delle opzioni sotto indicate.

Grazie!

- ASSISTENZA TRAMITE LIVECHAT
- PRENOTA UN APPUNTAMENTO TELEFONICO
- RICHIEDI INFORMAZIONI VIA WHATSAPP

Powered by LiveHelp.it

OFFERTE DEL GIORNO

 359,16 € 492,00 € (Iva esclusa) Monitor multiparametrico CheckMe Pro	 410,40 € 540,00 € (Iva esclusa) Holter ecg 24 h con software	 157,56 € 202,00 € (Iva esclusa) Fonendoscopio Littmann Cardiology IV - 6152 - nero	 31,05 € 39,30 € (Iva esclusa) Germocid polvere - 500 gr.	 259,26 € (Iva esclusa) Rilevatore di VeinSpy
--	--	--	--	--

Windows taskbar: 10:22 17/10/2022



Indirizzare verso le giuste competenze

DoctorShop, Ecocolor Doppler p... x +

https://www.doctorshop.it/Prodotti/apparecchiature-PP/ecografi-ed-ecocolor Doppler-PP-A/ecocolor Doppler-portatile-chison-eco5-senza-sonde-107919


doctorshop Cosa stai cercando? Ciao Davide 800-911560 IT

MONOUSO AMBULATORIO APPARECCHIATURE DIAGNOSTICA ABBIGLIAMENTO DISINFEZIONE CHIRURGIA TERAPIA EMERGENZA TELEMEDICINA SERVIZI PROMOZIONI

SEI IN » APPARECCHIATURE » ECOGRAFI ED ECOCOLOR DOPPLER » ECOGRAFI ED ECOCOLOR DOPPLER PORTATILI

Ecocolor Doppler portatile Chison ECO5 senza sonde

Informazioni generali | Informazioni tecniche | Dotazione standard | Download | Domande e risposte dei colleghi



Codice: 107919
Marca: CHISON ULTRASOUND
Conf.: 1 pz.
Disponibilità: ●

[f](#) [t](#) [in](#)

4.97 valida fi
Prezzo di
Pre:
GREKE
Acquistabile in **renting** se titolari di
due anni: **rate a partire da 233,53 €**

1 **AGGIUN**

Doctorshop CUSTOMER CARE ASSISTANCE

Come possiamo aiutarti?

- Informazioni commerciali e preventivi
- Stato del mio ordine
- Spedizioni, resi e assistenza tecnica
- Informazioni amministrative

Informazioni generali | Informazioni tecniche | Dotazione standard | Download | Domande e risposte dei colleghi

Informazioni generali

10:20
17/10/2022



Un'agenda a disposizione del cliente

Doctorshop.it, Prodotti medicali x +
https://www.doctorshop.it

doctorshop Cosa stai cercando? Ciao Davide 800-911560 IT

MONOUSO AMBULATORIO APPARECCHIATURE DIAGNOSTICA ABBIGLIAMENTO DISINFEZIONE CHIRURGIA TERAPIA EMERGENZA TI LIVEHELPCHAT

PayPal Oggi 1 mese 2 mesi Approfitta 3 ra

mindray CHISON value beyond imaging **PROMO!**
ECOGRAFI FINO A -20 %

OFFERTE DEL GIORNO

 359,16 € 492,00 € (Iva esclusa) Monitor multiparametrico CheckMe Pro	 410,40 € 540,00 € (Iva esclusa) Holter ecg 24 h con software	 157,56 € 202,00 € (Iva esclusa) Fonendoscopio Littmann Cardiology IV - 6152 - nero	 31,05 € 39,30 € (Iva esclusa) Germocid polvere - 500 gr.
---	---	---	---

Prenotazione dell'appuntamento

Seleziona una data:

OTT 17 LUN	OTT 18 MAR	OTT 19 MER	OTT 20 GIO	OTT 21 VEN	OTT 22 SAB	OTT 23 DOM
------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

DATE SUCCESSIVE >

Seleziona un orario:

00:00	00:30	01:00	01:30	02:00	02:30
03:00	03:30	04:00	04:30	05:00	05:30
06:00	06:30	07:00	07:30	08:00	08:30
09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30
12:00	12:30	13:00	13:30	14:00	14:30
15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30
18:00	18:30	19:00	19:30	20:00	20:30
21:00	21:30	22:00	22:30	23:00	23:30

INDIETRO

10:31
17/10/2022



Benefici ottenuti

- Un unico ambiente semplifica la gestione dell'operatore
 - Maggiore velocità
 - Multi-tasking
- Gestione della distribuzione del carico di lavoro secondo diverse metriche
 - Competenza (linguistica o di area)
 - Tempo trascorso dall'ultimo ingaggio
- Integrazione con il crm. L'operatore sa se sta parlando con un cliente, ne conosce il valore.
- Reportistica avanzata
 - Su area
 - Su singolo operatore





Grazie per l'attenzione

Mary Morlando
m.morlando@doctorshop.it