



金象网
www.jxdyf.com

呼叫中心在医药零售行业的新应用

- 2011全球药品市场将增长5%至7%，升至8800亿美元，
2011年中国医药市场规模将增长25%-27%，达到500亿美元

中国医药行业地位变化



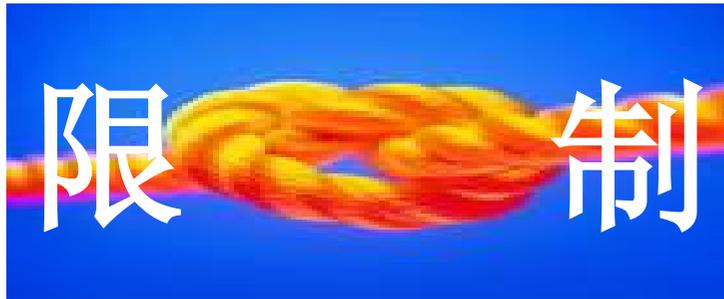
- 1999年，CVS成立了全美第一家网上药店CVS.com
- 据2005年一项美国官方数据统计，网上药店总数已达到1400家
- 网上诊断和网上药店等B2C交易达到220亿美元
- 2010年最大网上药店CVS年销售额超过150亿美元



医药体制地区性差异

本地消费习惯

企业本身人、财、物实力



- 1998年上海第一药店开办网上药店
- 1999年《处方药和非处方药流通管理办法》禁止药品网上销售方式
- 2000年《药品电子商务试点监督管理办法》
- 2001年《互联网药品信息服务管理暂行规定》
- 2004年颁布《互联网药品信息服务审批规定》
- 2005年实施《互联网药品交易服务暂行规定》
- 2006年《互联网药品交易服务现场验收标准一实施细则》、《互联网药品交易服务现场验收标准二实施细则》、《互联网药品交易服务系统软件评测大纲一》、《互联网药品交易服务系统软件评测大纲二》



2006年12月获得国家药监局核发的《互联网药品交易资格证书》，创建金象在线网络科技有限公司，启动金象大药房新一轮医药零售电子商务征程。

www.jxdyf.com.cn

价格便宜 选择自由 私密方便 信息丰富



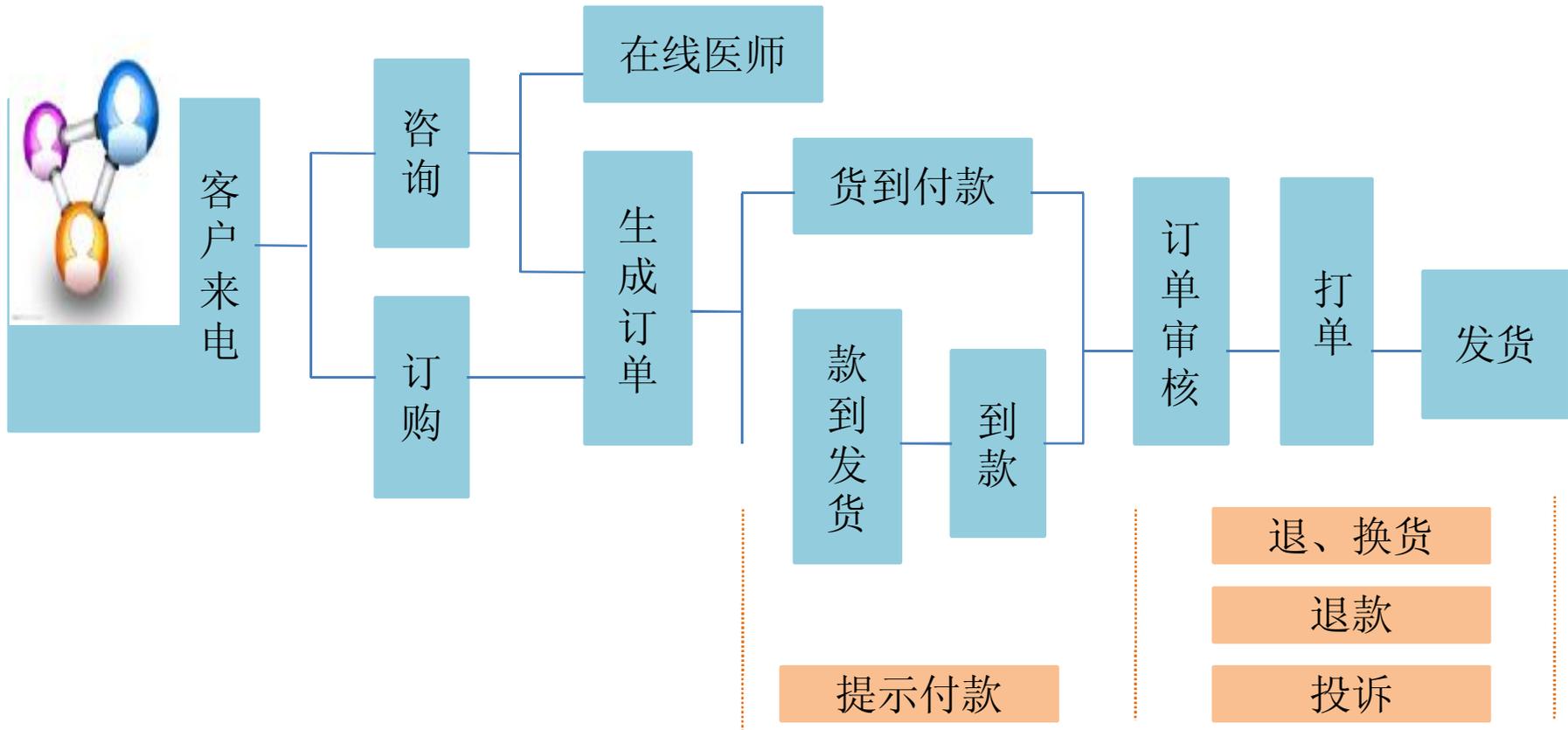


客户服务：购药咨询、政策咨询、订单查询、售后服务；

电话销售：通过电话接入、外呼，完成客户产品订购、交叉、叠加销售等营销工作；

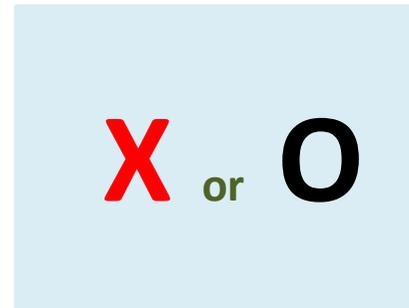
信息采集：收集客户需求、客户意见等信息，并及时提供给各相关部门，优化内部流程；

服务监督：通过录音质检、数据采集、客户回访的方式，对电话接入、外呼、订单处理、售后服务、物流配送等各销售及环节进行服务质量的监督；受理客户投诉、团队培训等工作。





客户基本信息	
客户姓名	李** 147234
媒体来源	电话销售
初联日期	2005-10-17
会员卡号	120103820120352
职业	<input type="text"/>



姓名	性别	出生日期
李**	男	1970-01-01
张**	女	1980-02-02
王**	男	1990-03-03
赵**	女	2000-04-04
刘**	男	2010-05-05
陈**	女	2020-06-06
周**	男	2030-07-07
吴**	女	2040-08-08
郑**	男	2050-09-09
孙**	女	2060-10-10
李**	男	2070-11-11
张**	女	2080-12-12
王**	男	2090-01-13
赵**	女	2100-02-14
刘**	男	2110-03-15
陈**	女	2120-04-16
周**	男	2130-05-17
吴**	女	2140-06-18
郑**	男	2150-07-19
孙**	女	2160-08-20
李**	男	2170-09-21
张**	女	2180-10-22
王**	男	2190-11-23
赵**	女	2200-12-24

呼入

识别主叫信息

信息判断

进入个人账户

固定渠道
号码

来电渠道
识别

客户身份
验证



平均通话时长



订单转化率



客单价



员工流动率



金象网
www.jxdyf.com



刘秀琴（医师）



金象网现在开团！一起“购”健康 go

登录/注册 | 购物车 | 去收货 | 我的金象 | 金象中医 | 金象药房 | 帮助中心

金象网 JXDYF.COM 金象大药房网上药店！
400-650-6600 工作时间：早8:00-晚20:00
互联网医药交易证号：C20060001

热门搜索： 乐美力 马应龙 优思明 万艾可 爱宝 片仔癀 麒麟血 诺和灵

所有产品分类

- 日常用药
- 慢性病用药
- 糖尿病
- 保健调节
- 母婴用品
- 美容护肤
- 减肥产品
- 心脑血管
- 成人用品
- 医疗器械
- 其他产品
- 网上白塔寺
- 新药特药

春季防敏 治敏 全面备战...

氯雷他定片 开瑞坦 24

最新活动

乐美力4款特选能 帮您比快乐更持久！ 购买4款美实惠又省心... (详情)

- 金象网入选电子商务示范企业
- 金象网2011给“男”开团
- 秋冬养生，补气养血正当时
- 【有机绿园】分享有机生活

在线客服 在线时间 10:00-20:00

限时抢购

金象公告 • 北京警方针对网络诈骗的提醒

特价热卖

THE END

姓名：贾媛媛

职务：金象网客户服务经理

联系电话：13520862050

Email: jyy622822@yahoo.com.cn