

Doctolib

**L'obsession de
l'expérience client**

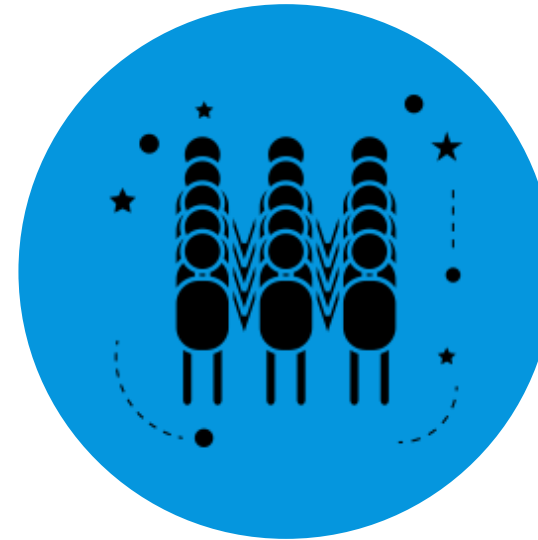
Strictement confidentiel - Mutlab Expérience Client

Les 2 missions entrepreneuriales de Doctolib



MISSION #1

**Contribuer à
améliorer le système
de santé**



MISSION #2

**Bâtir une entreprise de
plusieurs milliers de
passionnés partageant les
mêmes valeurs humanistes**

Des challenges pour les patients

€ 1,700Mds

de dépenses liées à la santé
en Europe

- Un accès difficile à la santé
- Un parcours de soins opaque
- Pas de gestion de la santé des patients



Des challenges pour les
professionnels de santé

4 millions

de professionnels de
santé en Europe

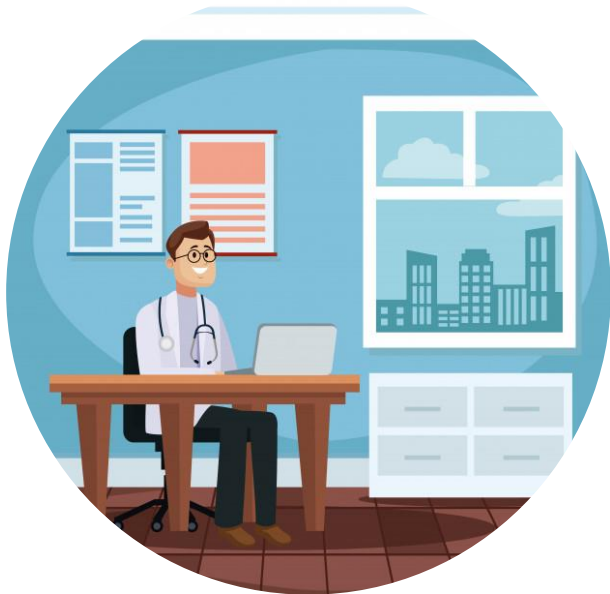
- Des organisations non efficaces
- Un manque de technologie
- Des professionnels et établissements de santé isolés



Mission n°1 : contribuer à améliorer le système de santé *Doctolib*

1

Créer les cabinets et les hôpitaux du futur



2

Améliorer le parcours de soins et l'expérience des patients



Les 2 équations simples de la mission n°1



Créer la plus grande communauté de praticiens



Leur fournir le meilleur service qu'ils n'aient jamais vu



Créer la plus grande communauté de patients



Leur fournir le meilleurs service qu'ils n'aient jamais vu

Nous avons développé une méthode innovante

- **Nous co-construisons nos produits** avec des hôpitaux, des praticiens et des secrétaires médicales
- Nous avons l'ambition de faire équipe avec nos utilisateurs :
 - un **modèle "tout-en-un"**
 - un support client complet
- Nous avons une **présence locale forte** : 40 bureaux en France et en Allemagne
- Ce qui importe le plus est **le service** que l'on fournit à nos partenaires et **l'usage** qu'ils génèrent



Doctolib est le premier service de e-santé d'Europe,
co-construit avec des professionnels de santé



PATIENTS



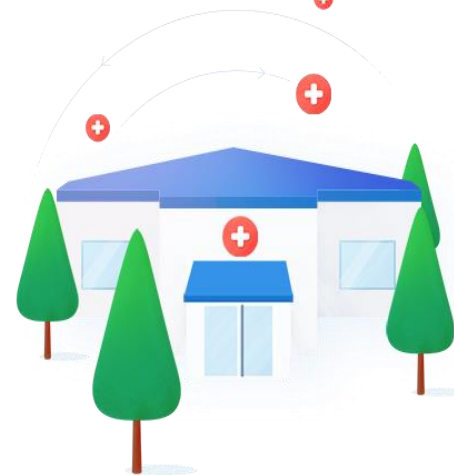
40 millions
patients / mois

RÉSEAU



100 000
professionnels de
santé

EXPÉRIENCE



2 000
établissements de
santé

SERVICE



1 000
employés

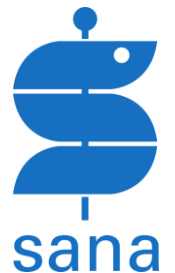
Le principal réseau d'hôpitaux public et privé d'Europe *Doctolib*



Assistance Publique
Hôpitaux de Marseille



Krankenhaus der Augustinerinnen
Severinsklösterchen
Akademisches Lehrkrankenhaus der Universität zu Köln

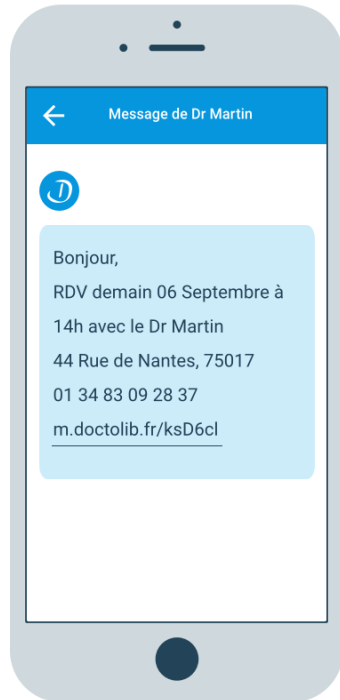


Groupe Hospitalier
Saint Vincent



Qu'est-ce que Doctolib pour les patients ?

Un service entièrement dédié à faciliter la vie des patients



- **Trouver** un professionnel de santé ou un établissement de santé à proximité
- **Prendre** un rendez-vous en ligne 24h/24 et 7j/7
- **Gérer** ses rendez-vous via notre plateforme
- **Voir** son docteur grâce à la vidéo-consultation

Qu'est-ce que Doctolib pour les professionnels de santé **10 modules pour gérer les patients et les consultations**

Améliorer l'efficacité de votre établissement

Logiciel de réservation en ligne

Outils pour diminuer l'absentéisme

Collaborer plus facilement avec les autres professionnels de santé

Adressage de patientèle

Faire croître son activité et proposer une expérience patient de qualité

Réservation en ligne

Communication avec les patients

Marketing patients

Soins à distance

Bénéficier de notre engagement à fournir le meilleur service

Interopérabilité

Service de support

Confidentialité et sécurité

Service d'assistance : notre gamme complète de service d'assistance



Implémentation



Formation



**Conseils sur-
mesure**



**Service client
sans limites**

Installation 100% prise en charge par Doctolib

Appréhension de vos besoins, installation du logiciel de réservation de Doctolib et des outils de communication (référencement Google, site internet, répondeur téléphone)

Une session de formation d'une heure pour un usage parfait

Des sessions pour tous les utilisateurs: praticiens, secrétaires, administration

Doctolib vous aide à revoir votre stratégie de consultation

Développez votre business en accord avec vos attentes et votre stratégie, maximiser l'impact de Doctolib selon vos besoins

Un service d'assistance complet: ligne téléphonique, FAQ et des tutoriels

Pour toutes vos questions sur Doctolib: changement du paramétrage, usage d'une fonctionnalité nouvelle ou particulière, ajout d'un utilisateur, etc.

Notre mission n°1 est soutenue par nos efforts continus d'améliorer notre solution

- Nous sommes **100% propriétaire de notre technologie, développée en interne.**
- Nous avons une **équipe technique de 200 personnes.** Cette dernière va doubler l'année prochaine.
- Nous développons nos fonctionnalités en partenariat avec nos clients (déploiement quotidien).
- Nous allons continuer à investir massivement sur :
 - L'organisation des cabinets et des hôpitaux de demain
 - La relation praticien / patient
 - La gestion de la santé des patients

MISSION n°2 : BÂTIR UNE SOCIÉTÉ D'ENTREPRENEURS POUR CRÉER LE FUTUR DU TRAVAIL

Doctolib entretien un projet à long-terme avec 1000 personnes

- Création: **Nov. 2013**
- Société **Européenne**
- Siège à Paris, **35 bureaux en France, 5 en Allemagne**
- 1000 personnes à recruter d'ici 2 ans



Les 4 piliers de notre mission n°2

1

Recruter
les
meilleurs

2

Formation
& Coaching

3

Manager
avec la E-
TEACH

4

Créer une
culture
autour du
SPAAN

- Nous construisons une **équipe de sport** avec les meilleurs joueurs pour chaque poste
- Nous implémentons l'un des 14 principes du Leadership d'Amazon: "Only hire candidates who have the potential to become as good as the best 50% of your team members"
- **Acteur Clé & Stratégie de recrutement des acteurs**
Clés aux alentours



2

Formation & Coaching

Doctolib

Doctolib Academy

DGP

DMR



DoctoGazette

Bibles

DMM

People Success Team

DoctoMeetings

3 Manager avec la philosophie E-TEACH

- E Entrepreneur:** établir des responsabilités claires et encourager les initiatives
- T Talent:** être un dénicheur de talent tout en élevant les attentes
- E Exemplarity:** Manager par l'exemplarité: compétences et esprit SPAAH
- A Accuracy:** maîtriser les outils du management et guider son équipe
- C Coach:** être un bon entraîneur et veillant au développement personnel
- H Human:** prendre soin de son équipe et créer un environnement de confiance

4

Une culture construite autour des valeurs SPAAH et de l'esprit entrepreneurial



Service: fournir un service d'excellence.

Passion: être passionné et s'amuser.

Ambition: être ambitieux, sans limites.

Attaque: être déterminé.

Humilité: être humble et attentif aux autres.

The 5 rules of Doctolib **entrepreneurial mindset**

1. Avoir une vision
2. Diriger par l'enthousiasme
3. Apprendre chaque jour
4. Travailler dur
5. Aspirer à l'excellence

SPAAH sont nos valeurs

L'Entrepreneuriat est notre état d'esprit

E-TEACH sont nos principes de
management

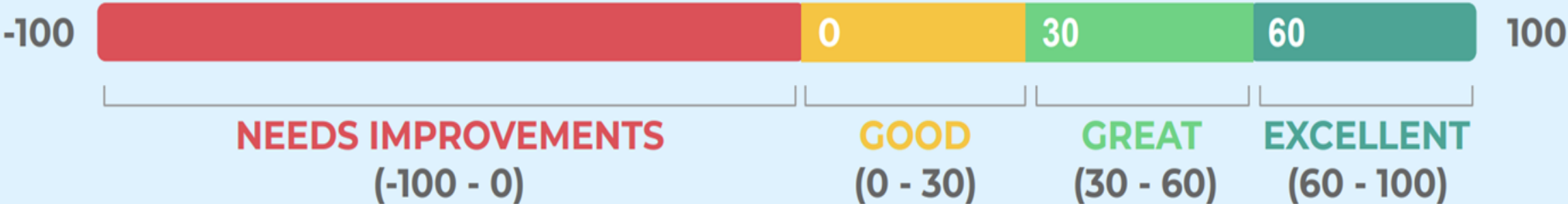
La Croissance est notre méthode

LE SERVICE : Priorité #1

Suivi satisfaction - Utilisation du NPS



What is a good NPS score?

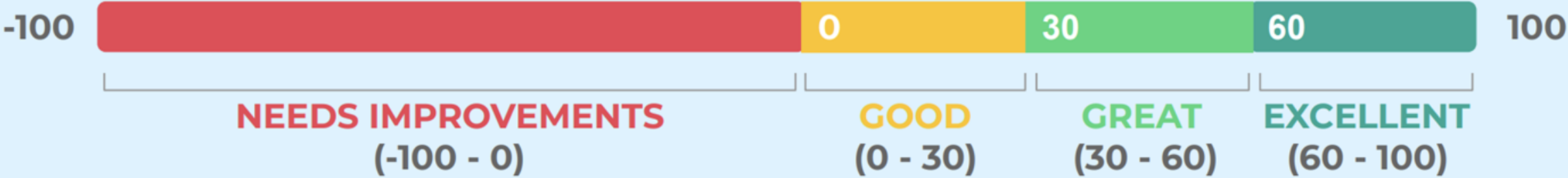


Suivi satisfaction

38
NPS DR
October 2019

74
NPS PA
October 2019

What is a good NPS score?



Le service praticien en 4 étapes

1. S'assurer que le produit correspond aux besoins exacts des praticiens
2. Echanger en continu avec les praticiens pour comprendre les problématiques
3. Offrir un accompagnement technique pour la conduite du changement
4. Suivre les praticiens dans leurs usages



Le service patient en 4 étapes

1. Simplifier l'interface
2. Assister les patients dans leur prise de rendez-vous
3. Transmettre des informations fiables
4. Créer de nouveaux services



Doctolib

Q&A

Strictelement confidentiel - Mutlab Expérience Client