



GENERALI Welion

Service & UX Benchmark in ambito Servizi assicurativi base

Fase 1 – Step 1

Milano, 22 Gennaio 2018

Indice

01 / BRIEF RECAP

02 / ANALISI FEATURE

- Metodologia valutazione
- Login
- Ricerca strutture e medici
- Prenotazione visita medica
- Pagamenti
- Archivio / Fascicolo sanitario
- Denuncia sinistro / Rimborso
- Chiamate emergenza

03 / INSIGHT

04 / APPENDICE

- Schede competitor

01 / Brief recap

L'obiettivo di Generali Welion è **sviluppare nuovi servizi in ambito salute** da erogare attraverso diversi canali.

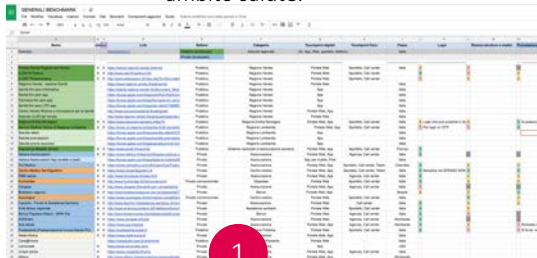
Il compito di DGI è la creazione di una **ricerca-benchmark Service e UX in ambito dei servizi assicurativi base.**

L'obiettivo della ricerca è la **generazione di una serie di insight**, attraverso l'**individuazione delle principali frizioni e delle best practice**, utili a **supportare la progettazione di servizi e touchpoint digitali**.

La metodologia

DESK RESEARCH

Ricerca online di servizi assicurati in ambito salute.



1

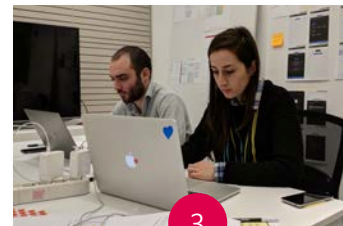
2

3

Start

ANALISI

Studio dettagliato delle interviste, delle piattaforme e generazione insight.



INTERVISTE

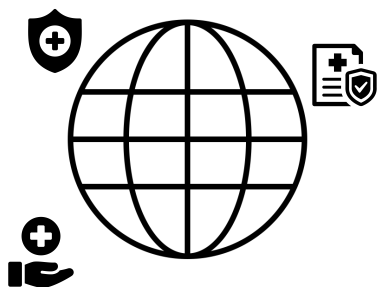
Interviste, in presenza e remote, di assicurati e utilizzatori dei servizi con visione delle piattaforme.



Da una lista di competitor individuati, a 18 analizzati

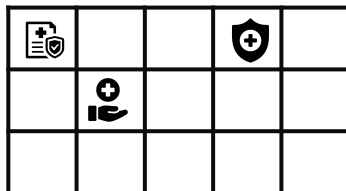
80+

COMPETITOR INDIVIDUATI



27

COMPETITOR OSSERVATI



18

COMPETITOR ANALIZZATI



3 STRUTTURE SANITARIE

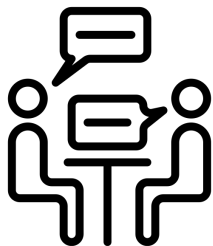
4 ENTI PUBBLICI

11 ASSICURAZIONI

Interviste dirette a contraenti

18

PERSONE INTERVISTATE



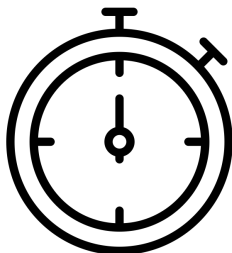
3 STRUTTURE SANITARIE

4 ENTI PUBBLICI

11 ASSICURAZIONI

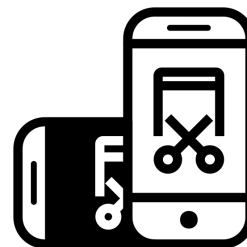
16

ORE DI INTERVISTE



195

SCREENSHOT





18 Competitor analizzati

Strutture sanitarie



Enti pubblici



Assicurazioni



Touchpoint digitali



Piattaforma Web

- Regione Veneto
- Humanitas
- Istituto Auxologico Italiano
- Faschim
- Ente Mutuo
- BPM vita
- AON Care
- AXA
- Postesalute



Piattaforma Web + App mobile

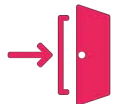
- Regione Lombardia
- Assurance Maladie – Ameli
- ColMedica
- Centro Medico Sant'Agostino
- Bradesco Seguros
- RBM
- Regione Emilia-Romagna
- Cargeas (UBI Protection)

02 / Analisi Feature

L'analisi dei servizi e delle feature è stata effettuata prendendo in considerazione **l'esperienza dell'utente.**



Feature analizzate



LOGIN



RICERCA STRUTTURE E MEDICI



PRENOTAZIONE VISITA MEDICA



PAGAMENTI



ARCHIVIO / FASCICOLO SANITARIO



CHIAMATE EMERGENZA



DENUNCIA SINISTRO / RIMBORSO

Metodologia valutazione



Scala di valutazione

Ogni feature è stata valutata su una scala di valori da 1 a 5 per ogni competitor analizzato.

Il valore più basso rappresenta una feature che risulta mal implementata (secondo logiche UI/UX, user flow, leggibilità, accessibilità...).

Il valore intermedio rappresenta una feature implementata, ma che presenta alcune lacune e margine di miglioramento.

Il valore più alto rappresenta una feature implementata valida, a cui fare riferimento per creare una buona user experience.

Login	Ricerca strutture e medici	Prenotazione visita Medica	Pagamenti
3	3	4	-
3	-	-	-
4	3	3	3
3 Semplice ma SPESSO NON	5	5	3 Solo da web, solo carte
3	3	-	-
2	5	4	4
1	-	-	-

5

Feature implementata in modo ottimale

4

Feature implementata discretamente

3

Feature implementata ma migliorabile

2

Feature implementata a livello base

1


Feature mal implementata

Schede dei competitor

Per ogni competitor individuato è stata creata una scheda contenente le informazioni base sul settore, la categoria e il paese di appartenenza.

È anche riportato uno spaccato di quali sono i touchpoint fisici e digitali nei quali si declina il servizio e un recap sulla valutazione per feature del caso studio.

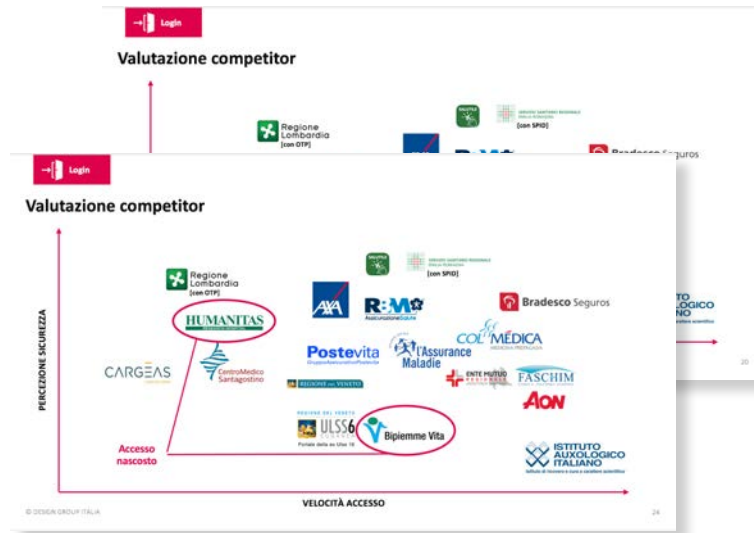
Nome competitor		
Categoria:		
Tipologia:		
Paese:		
	Touchpoint	
	Fisici	Digitali
	☎ Sportello	🖥 Portale Web
	☎ Call center	📱 App
	📺 Totem	
	Features	
	■ ■ ■ ■ ■ Login	
	■ ■ ■ ■ ■ Ricerca strutture e medici	
	■ ■ ■ ■ ■ Prenotazione visita	
	■ ■ ■ ■ ■ Pagamenti	
	■ ■ ■ ■ ■ Archivio Fasc.sanitario	
	■ ■ ■ ■ ■ Denuncia sinistro/Rimborso 0	
	■ ■ ■ ■ ■ Chiamate emergenza 0	
	■ ■ ■ ■ ■ Customer care	
	link	

Regione Lombardia		
Settore: Pubblico		
Categoria: Regione Lombardia		
Paese: Italia		
	Touchpoint	
	Fisici	Digitali
	☎ Sportello	🖥 Portale Web
	☎ Call center	📱 App
	📺 Totem	
		
Regione Emilia-Romagna		
Settore: Pubblico		
Categoria: Regione Emilia-Romagna		
Paese: Italia		
	Touchpoint	
	Fisici	Digitali
	☎ Sportello	🖥 Portale Web
	☎ Call center	📱 App
	📺 Totem	
Features		
■ ■ ■ ■ ■ Login		
■ ■ ■ ■ ■ Ricerca strutture e medici		
■ ■ ■ ■ ■ Prenotazione visita		
■ ■ ■ ■ ■ Pagamenti		
■ ■ ■ ■ ■ Archivio Fasc.sanitario		
■ ■ ■ ■ ■ Denuncia sinistro/Rimborso 0		
■ ■ ■ ■ ■ Chiamate emergenza 0		
https://www.fascicolo-sanitario.it/fse/?0		

Coppie di parametri

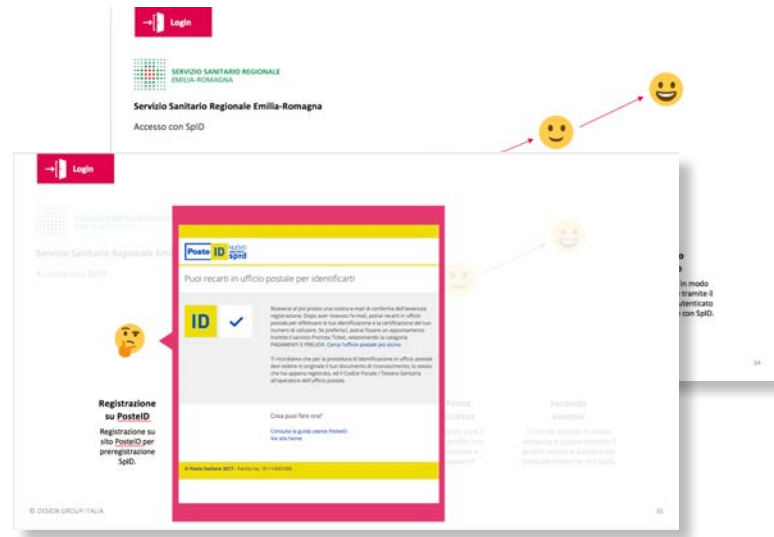
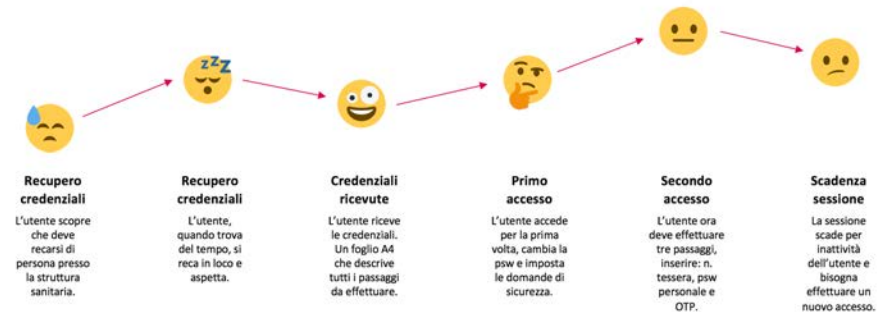
Per ogni feature, dopo le fasi di intervista e analisi, abbiamo individuato una coppia di parametri.

I parametri, posizionati su assi cartesiani, permettono di visualizzare il posizionamento dei competitor e di individuare l'area in cui è preferibile posizionare il nuovo servizio.



Journey map

Per i caso studio più interessanti sono state create delle **Journey map** che mostrano l'esperienza dell'utente relativa a una feature attraverso un'emocon.
Vi è poi un approfondimento sulle fasi più rilevanti della journey con dettaglio sul touchpoint e le sue caratteristiche.



Login → 



Percezione sicurezza

Quanto l'utente percepisce sicuro l'accesso.



Velocità accesso

Quanto l'accesso risulta senza frizioni e tempi di attesa troppo lunghi.

Valutazione competitor



Valutazione competitor



Valutazione competitor



Valutazione competitor



Valutazione competitor



Valutazione competitor

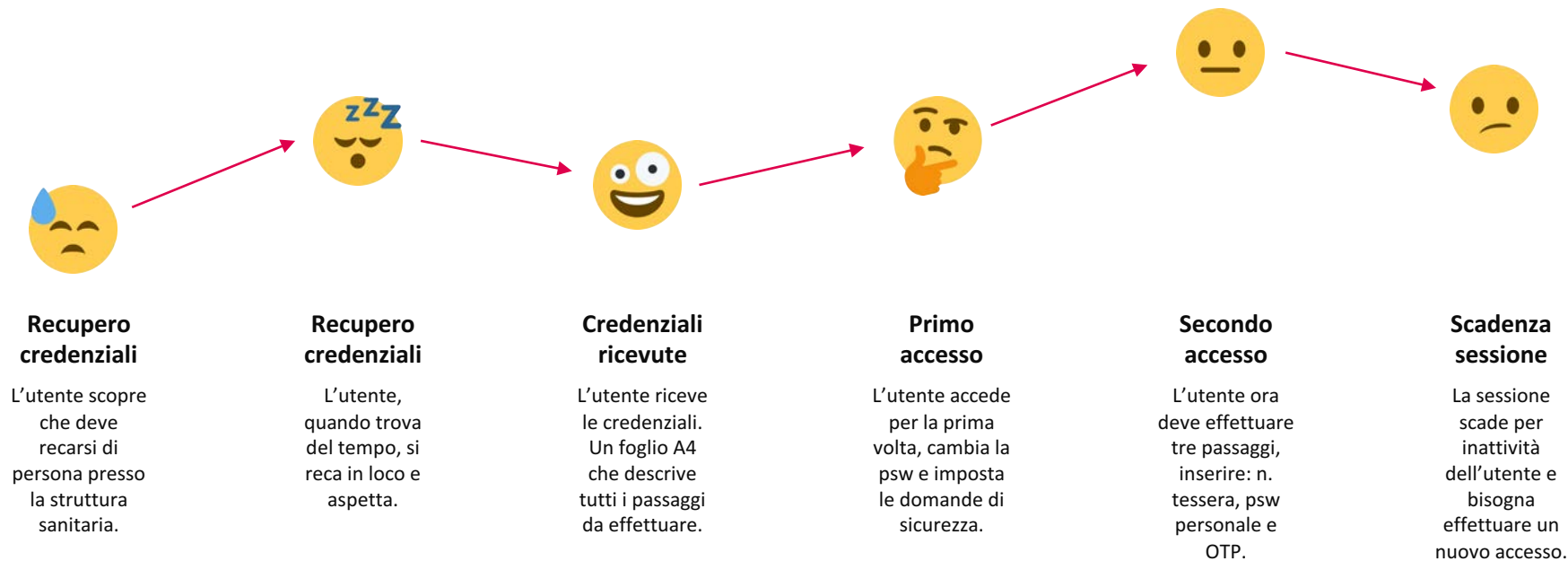


Case study review



Servizi Welfare Online di Regione Lombardia

Accesso con OTP



Servizi Welfare Online di Regione Lombardia

Accesso con OTP



Recupero credenziali

L'utente scopre che deve recarsi di persona presso la struttura sanitaria.



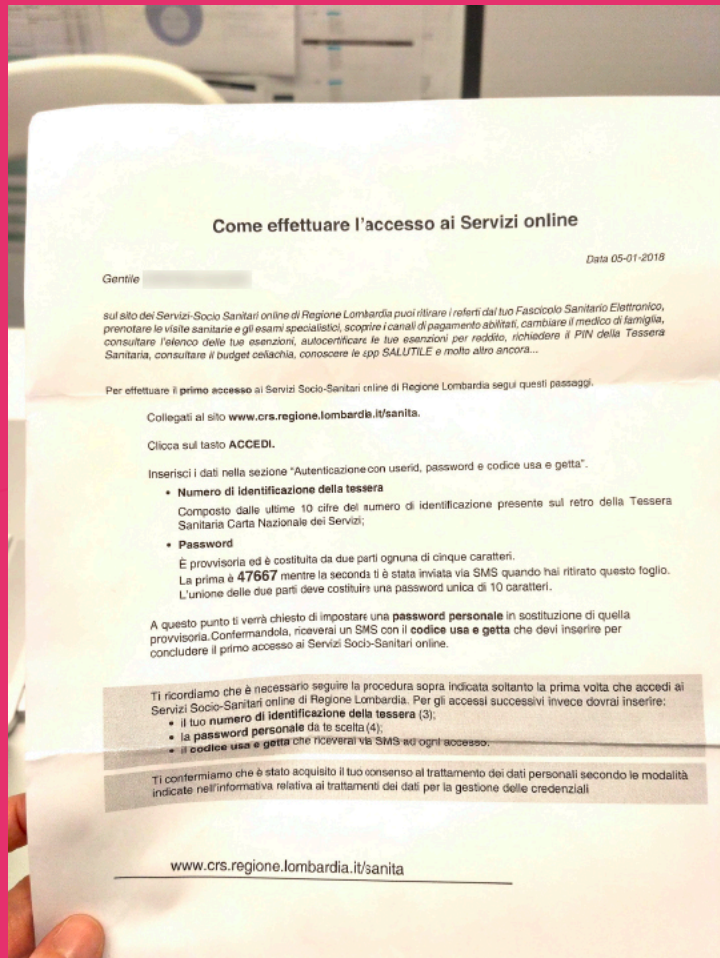
Recupero credenziali

L'utente, quando trova del tempo, si reca in loco e aspetta.



Credenziali ricevute

L'utente riceve le credenziali. Un foglio A4 che descrive tutti i passaggi da effettuare.

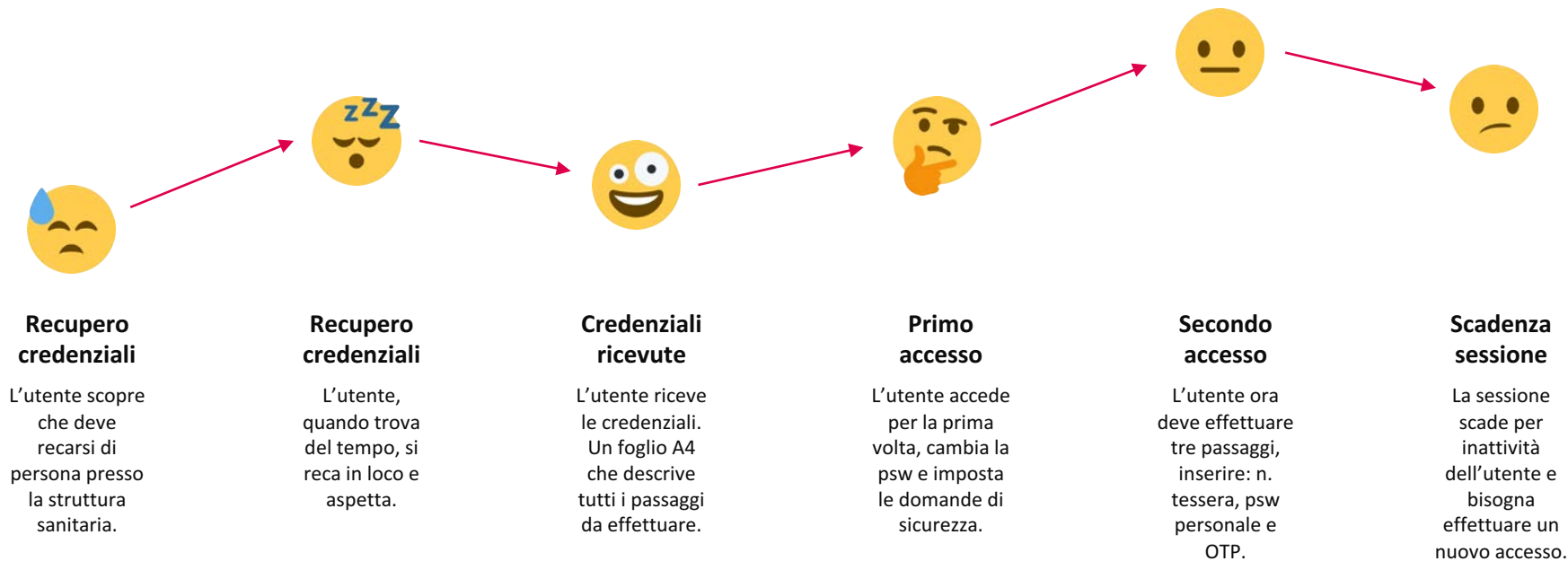


Scadenza sessione

La sessione scade per inattività dell'utente e bisogna effettuare un nuovo accesso.

Servizi Welfare Online di Regione Lombardia

Accesso con OTP



Regione Lombardia **SERVIZIO DI AUTENTICAZIONE** Ulteriori informazioni

AUTENTICAZIONE UTENTE

FUNZIONI DI UTILITÀ


Hai dimenticato la Password?

Password policy

Sicurezza

I dati che inserisci e le operazioni effettuate sono protetti da crittografia a 128 bit.

Autenticazione con CRS o con TS-CNS, lettore di smart card e PIN



Autenticazione con User ID, password e codice usa e getta

User ID (numero di identificazione)

8038000030

Password

PROSEGUI

Hai dimenticato la password?

Da questa pagina hai la possibilità di accedere ai servizi on-line di Regione Lombardia.

Puoi identificarti in due modalità alternative:

- con la CRS o con la TS-CNS, se hai a disposizione un lettore di smartcard e il codice PIN della tua CRS o della tua TS-CNS, cliccando sull'immagine qui sopra;
- con user ID, costituita dal "Numero di identificazione" della tessera, e password, entrambe da digitare nel box in alto a destra. Per maggiori dettagli, leggi le informazioni di dettaglio qui di seguito:

NUMERO DI IDENTIFICAZIONE DELLA TESSERA: digita nella casella vuota le ultime 10 cifre del "Numero di identificazione della tessera" presente sul retro della tua Carta Regionale dei Servizi (CRS) o della tua Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS). Ricorda che la prima parte del numero (80380) è fissa mentre la seconda (nell'esempio: 00030) deve essere controllata e modificata se non sei residente in Regione Lombardia.

L'autenticazione avviene inserendo le ultime 10 cifre della carta CNS + una psw formata da 5 numeri forniti dalla struttura e altri 5 inviati per sms.

Recupero Modalità di accesso

Autenticazione con LA TUA IDENTITÀ DIGITALE "PASSWORD UNICA"

Entra con SPID

Cosa occorre per accedere
Per l'accesso con SPID è necessario essere in possesso:

- della propria **identità digitale** rilasciata da soggetti accreditati da AgID (Agenzia per l'Italia Digitale), che verificano l'identità degli utenti e forniscono le credenziali. Per maggiori informazioni consulta il sito <http://www.spid.gov.it/>

Autenticazione con CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI

Entra con CNS

Cosa occorre per accedere
Per l'accesso con la Carta Nazionale è necessario essere in possesso di:

- della **Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi**;
- del **codice PIN** (Personal Identification Number) della tua CNS;
- di un **lettore di smartcard**;
- del **software** necessario al funzionamento (disponibile per Windows, Mac OS, Linux)

Autenticazione con USERID, PASSWORD E CODICE USA E GETTA

Entra con OTP


Cosa occorre per accedere
Per l'accesso con Credenziali e codice "usa e getta" è necessario essere in possesso di:

- la tua **User ID**, che è il **numero di identificazione** presente sul retro della Tessera Sanitaria-Carta Nazionale dei Servizi;
- la **password personale**;
- il **codice "usa e getta"** che riceverai via SMS una volta inserito User ID e password.

Recupero Credenziali ricevute

 **Diverse modalità di accesso.**

 **Una sola modalità che descrive tutti i passaggi.**

 **Tutte e tre le modalità presentano criticità.**

Primo accesso

L'utente accede per la prima volta, cambia la psw e imposta le domande di sicurezza.

Secondo accesso

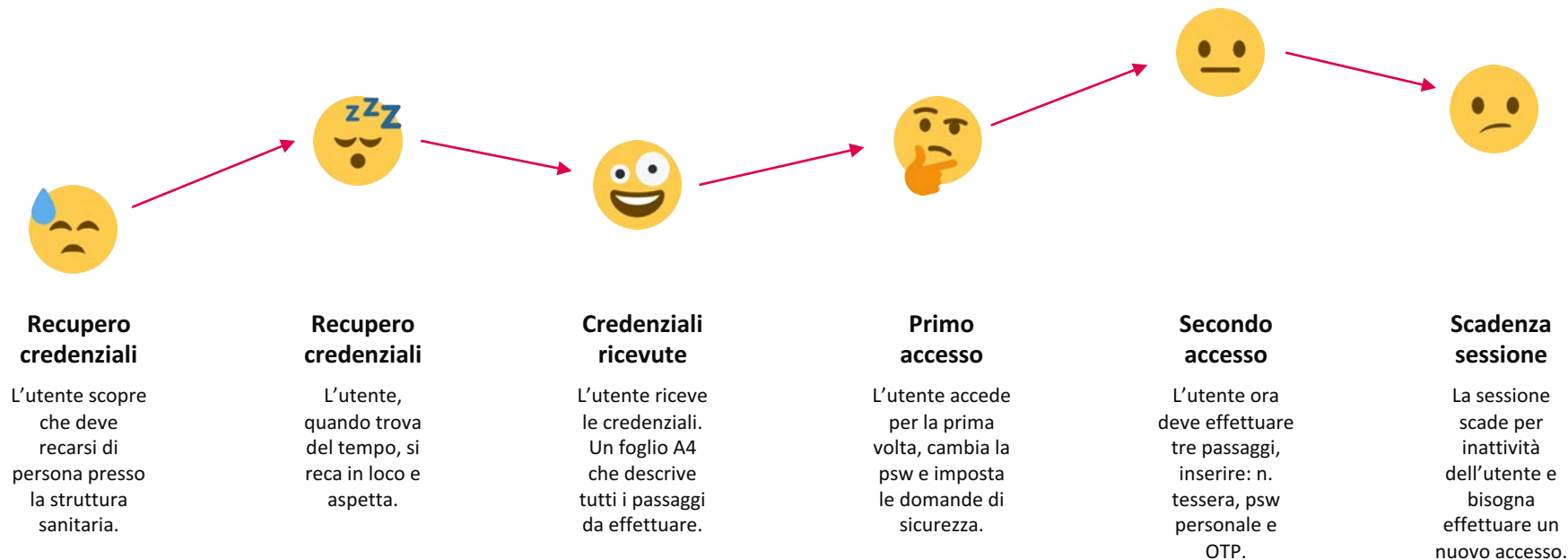
L'utente ora deve effettuare tre passaggi, inserire: n. tessera, psw personale e OTP.

Scadenza sessione

La sessione scade per inattività dell'utente e bisogna effettuare un nuovo accesso.

Servizi Welfare Online di Regione Lombardia

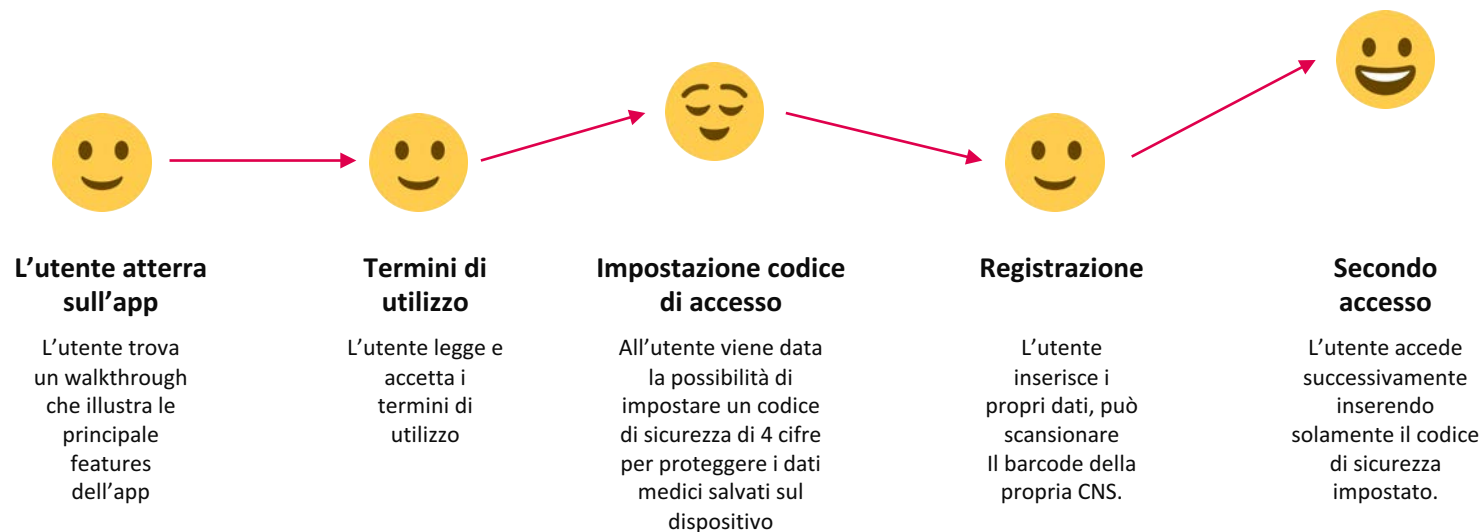
Accesso con OTP



Percezione della **sicurezza alta, a discapito della velocità** e della semplicità del flusso di accesso.



Salutile - Prenotazioni





Salutile - Prenotazioni



L'utente atterra sull'app

L'utente trova un walkthrough che illustra le principali features dell'app



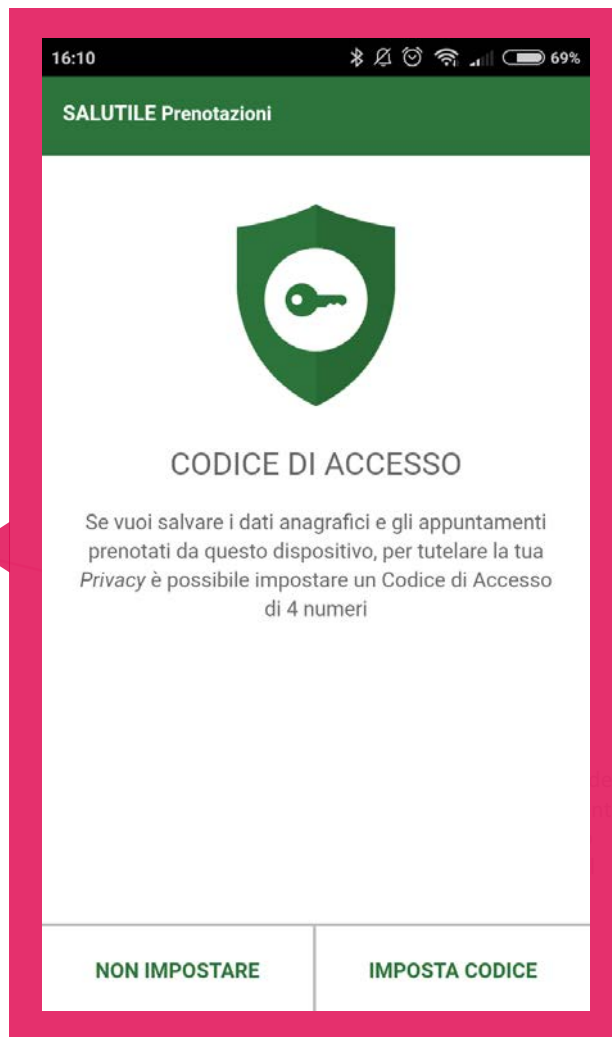
Termini di utilizzo

L'utente legge e accetta i termini di utilizzo



Impostazione codice di accesso

All'utente viene data la possibilità di impostare un codice di sicurezza di 4 cifre per proteggere i dati medici salvati sul dispositivo





Salutile - Prenotazioni



L'utente atterra sull'app

L'utente trova un walkthrough che illustra le principali features dell'app



Termini di utilizzo

L'utente legge e accetta i termini di utilizzo



Impostazione codice di accesso

All'utente viene data la possibilità di impostare un codice di sicurezza di 4 cifre per proteggere i dati medici salvati sul dispositivo



Registrazione

L'utente inserisce i propri dati, può scansionare il barcode della propria CNS.



Salutile - Prenotazioni



L'utente atterra sull'app

L'utente trova un walkthrough che illustra le principali features dell'app

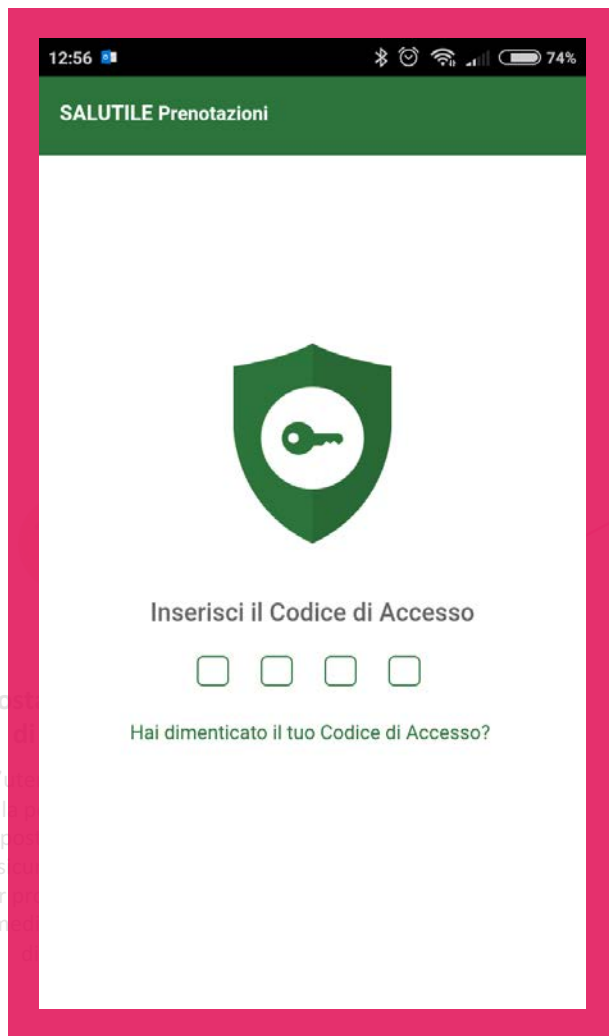


Termini di utilizzo

L'utente legge e accetta i termini di utilizzo

Importa

All'utente viene proposto di importare i dati da un altro app o da un file CSV



Secondo accesso

L'utente accede successivamente inserendo solamente il codice di sicurezza impostato.

FOCUS: APP

SALUTILE



Data release:
9 Gennaio 2018

Ricette

- Recupero credenziali
- Accesso con credenziali web (n° CNS + psw impostata)



Prenotazioni

- Registrazione
- Codice 4 cifre facoltativo



Referti

- Recupero credenziali
- Accesso con credenziali web (n° CNS + psw impostata)



Pronto soccorso

- Senza accesso



emergenze

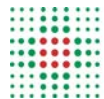


prenotazioni



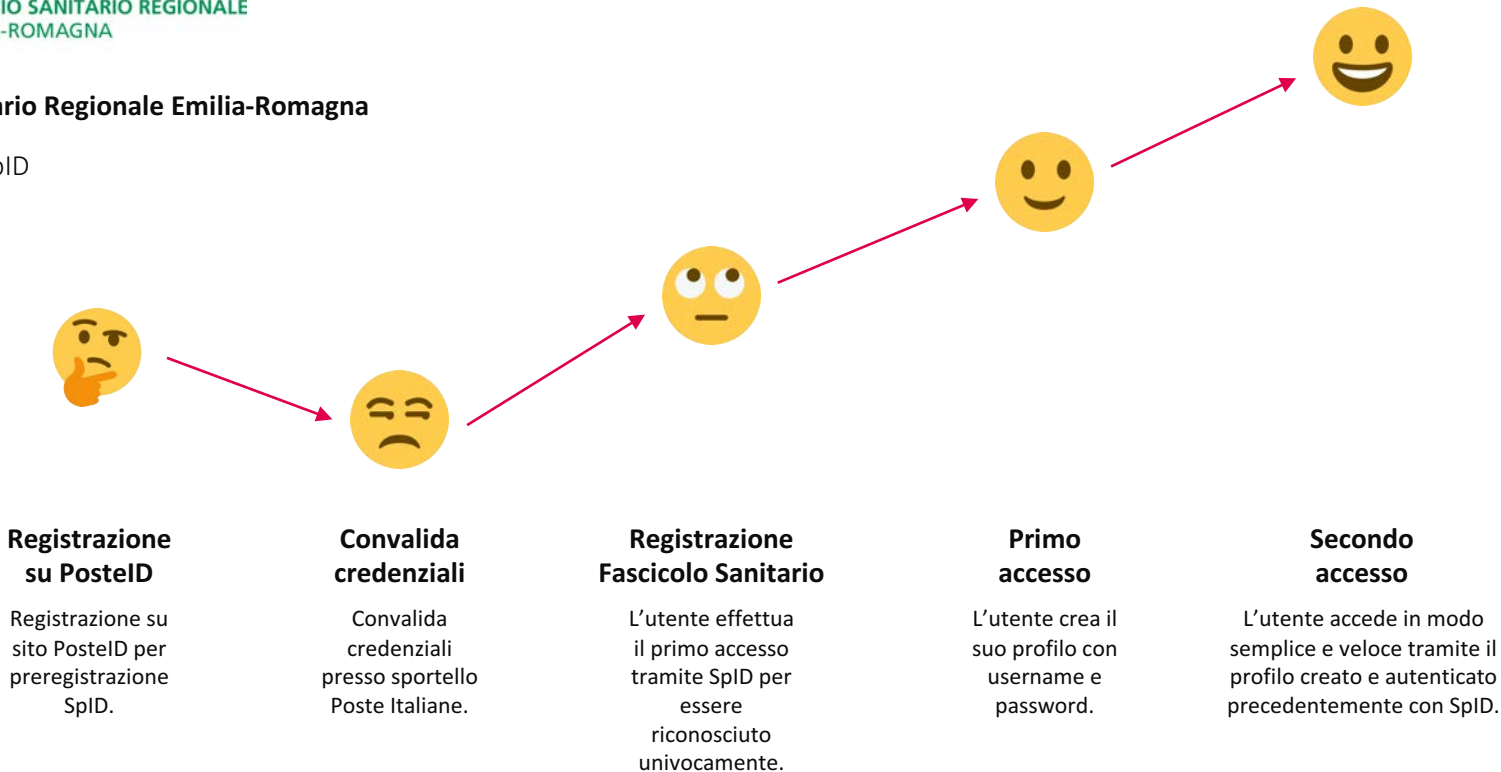
dati sensibili

Percezione sicurezza (grado barriera all'ingresso)



Servizio Sanitario Regionale Emilia-Romagna


Accesso con SpID







Registrazione su PosteID

Registrazione su
sito PosteID per
preregistrazione
SpID.



Puoi recarti in ufficio postale per identificarti



Riceverai al più presto una nostra e-mail di conferma dell'avvenuta registrazione. Dopo aver ricevuto l'e-mail, potrai recarti in ufficio postale per effettuare la tua identificazione e la certificazione del tuo numero di cellulare. Se preferisci, potrai fissare un appuntamento tramite il servizio Prenota Ticket, selezionando la categoria PAGAMENTI E PRELIEVI. [Cerca l'ufficio postale più vicino.](#)

Ti ricordiamo che per la procedura di identificazione in ufficio postale devi esibire in originale il tuo documento di riconoscimento, lo stesso che hai appena registrato, ed il Codice Fiscale / Tessera Sanitaria all'operatore dell'ufficio postale.

Cosa puoi fare ora?

[Consulta la guida utente PosteID](#)
[Vai alla home](#)

© Poste Italiane 2017 - Partita Iva : 01114601006



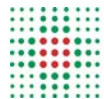
Primo accesso

L'utente crea il
profilo con
nome e
password.



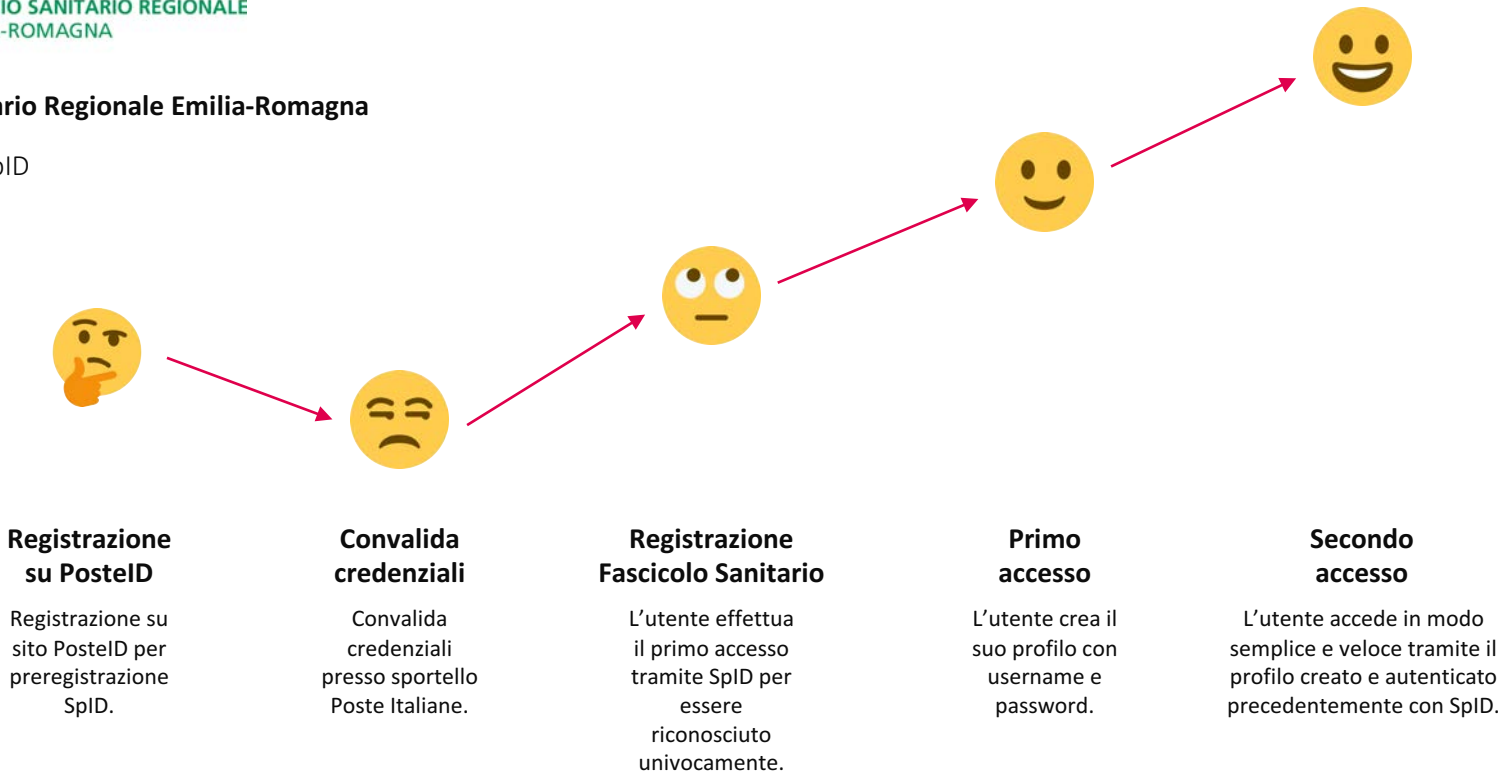
Secondo accesso

L'utente accede in modo
semplice e veloce tramite il
profilo creato e autenticato
precedentemente con SpID.



Servizio Sanitario Regionale Emilia-Romagna

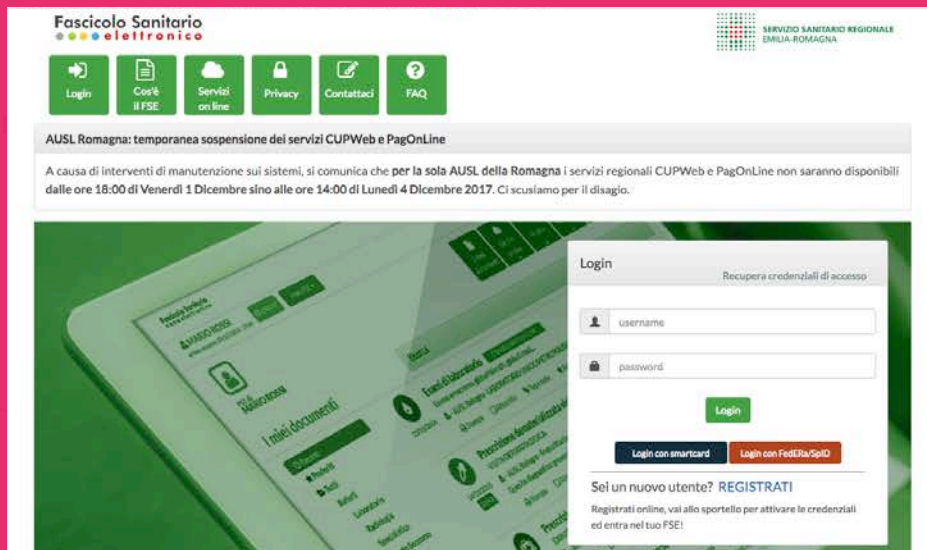
Accesso con SpID





Registrazione su PostelD

Registrazione su sito PostelD per preregistrazione SpID.



Ci si può autenticare tramite username & password, tramite smartcard e infine tramite FedEra o SpID.



Molteplici modalità di accesso veloci.



L'utente effettua il primo accesso tramite SpID per

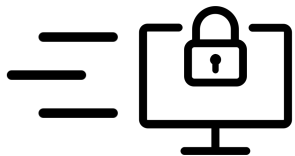
Arduo portare a termine il primo accesso perché bisogna presentarsi quasi obbligatoriamente a uno sportello fisico per autenticarsi.



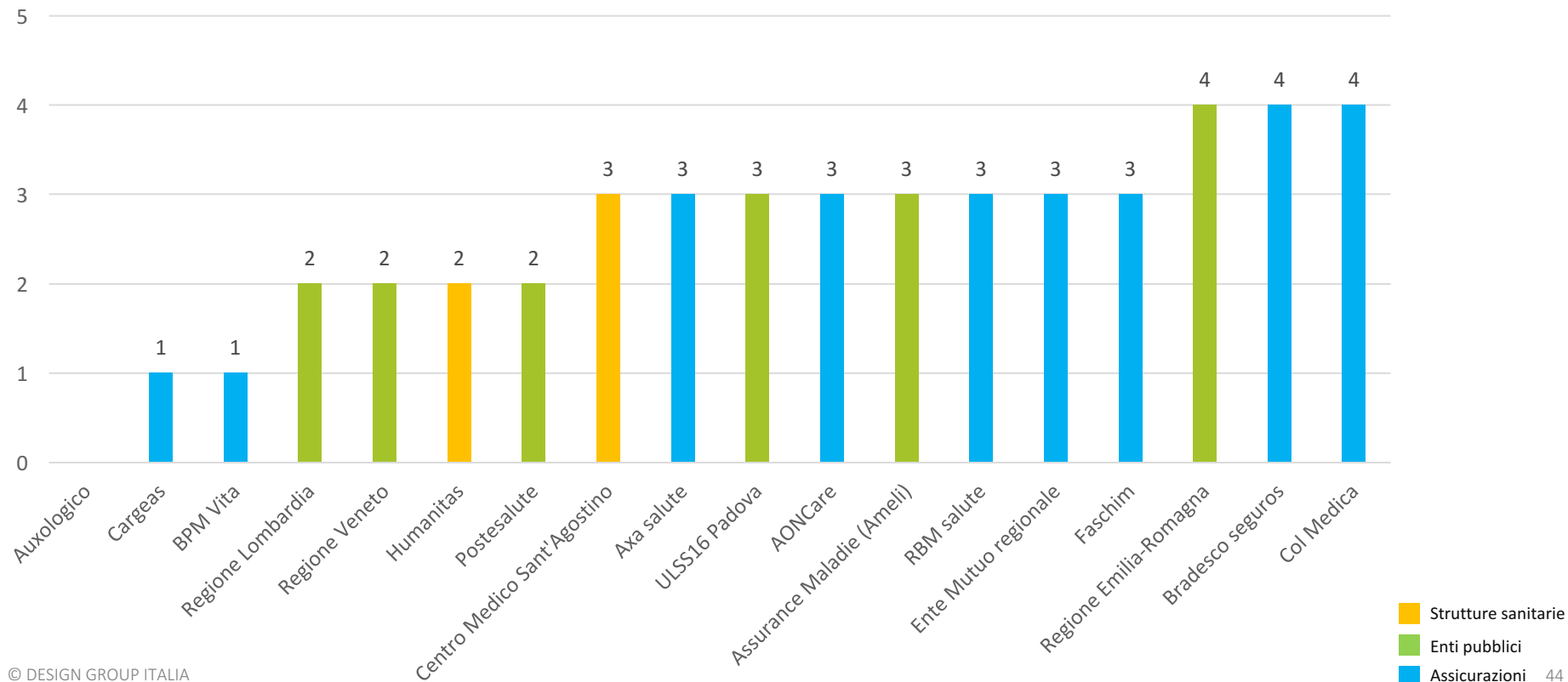
Accessi successivi

L'utente accede in modo semplice e veloce tramite il profilo creato e autenticato precedentemente con SpID.

Il sistema **SpID** è un ottimo esempio di **autenticazione veloce, che garantisce all'utente un adeguato grado di sicurezza.**

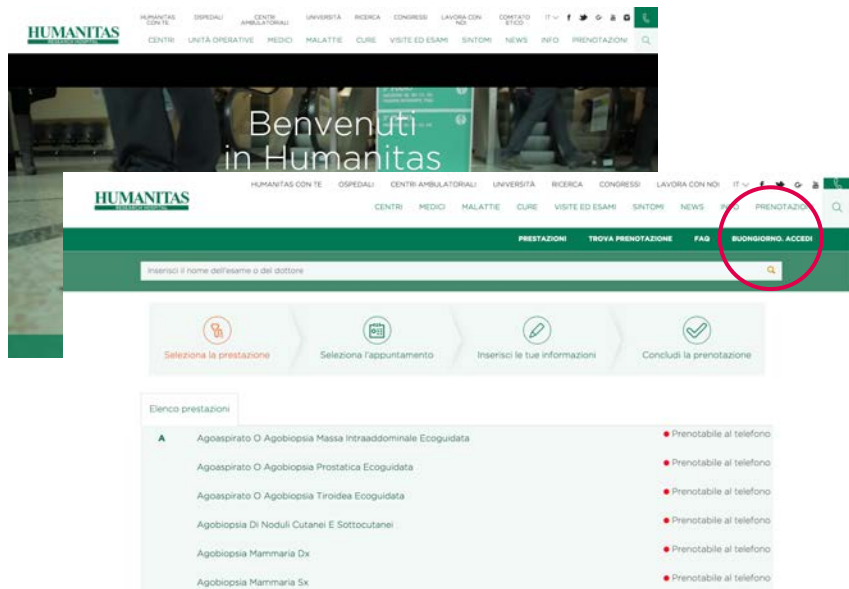


Valutazione competitor



Humanitas - Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS)

BPM Vita



Ricerca strutture e medici 



Granularità informazioni

Quantità delle informazioni fornite su medici e strutture.



Grado di interazione

Interattività delle informazioni fornite



Valutazione competitor





Valutazione competitor



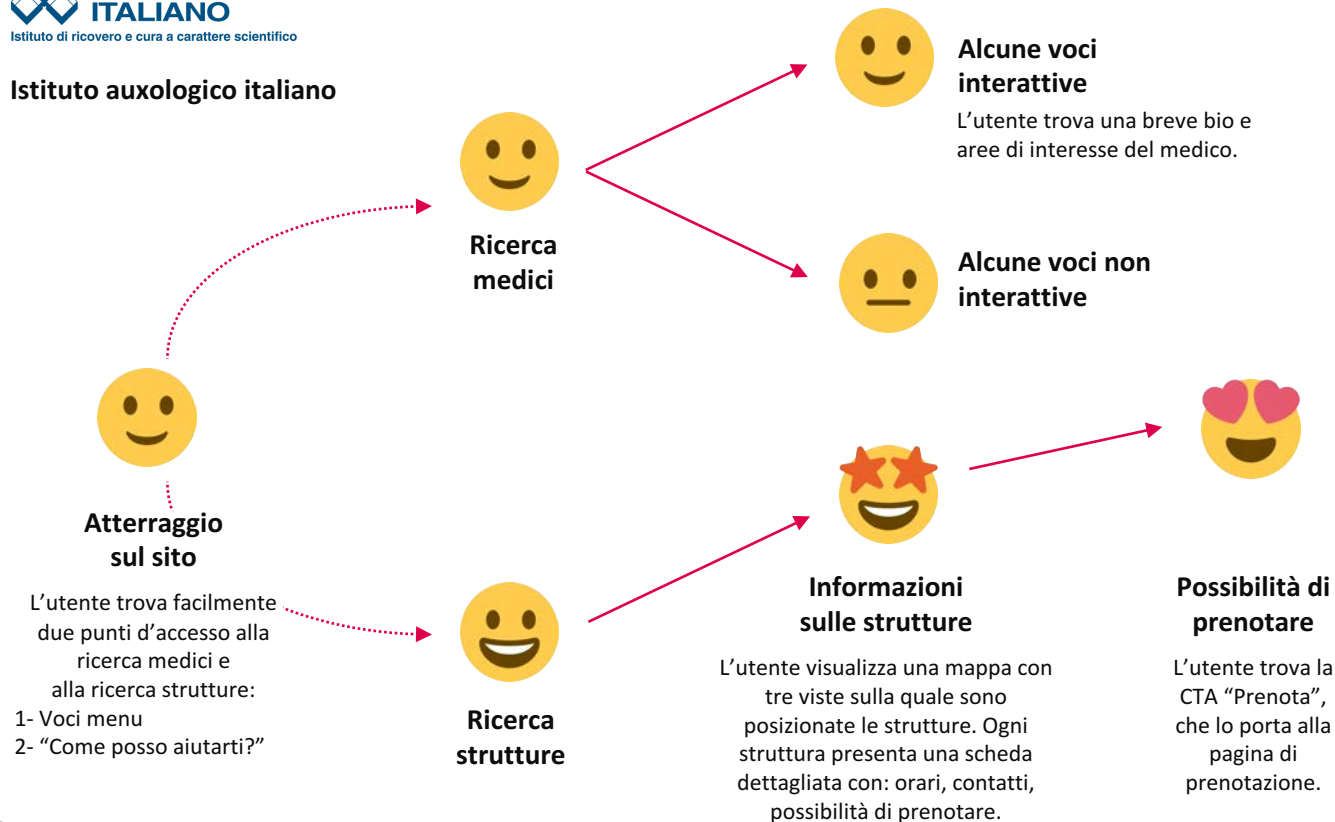


Case study review





Istituto auxologico italiano





Istituto auxologico italiano



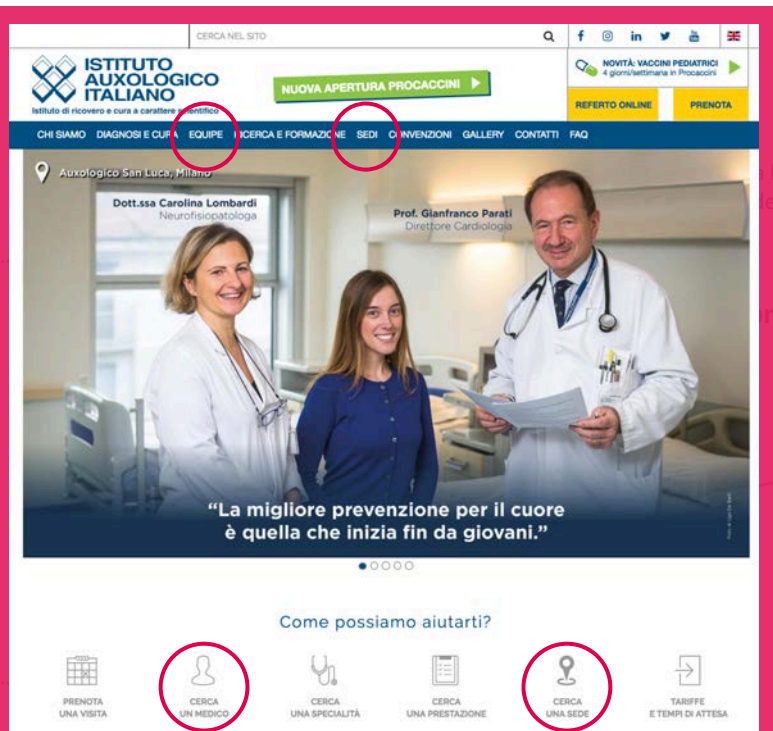
Atterraggio sul sito

L'utente trova facilmente
due punti d'accesso alla
ricerca medici e
alla ricerca strutture:

- 1- Voci menu
- 2- "Come posso aiutarti?"



Ricerca
strutture
chiara e in
evidenza.

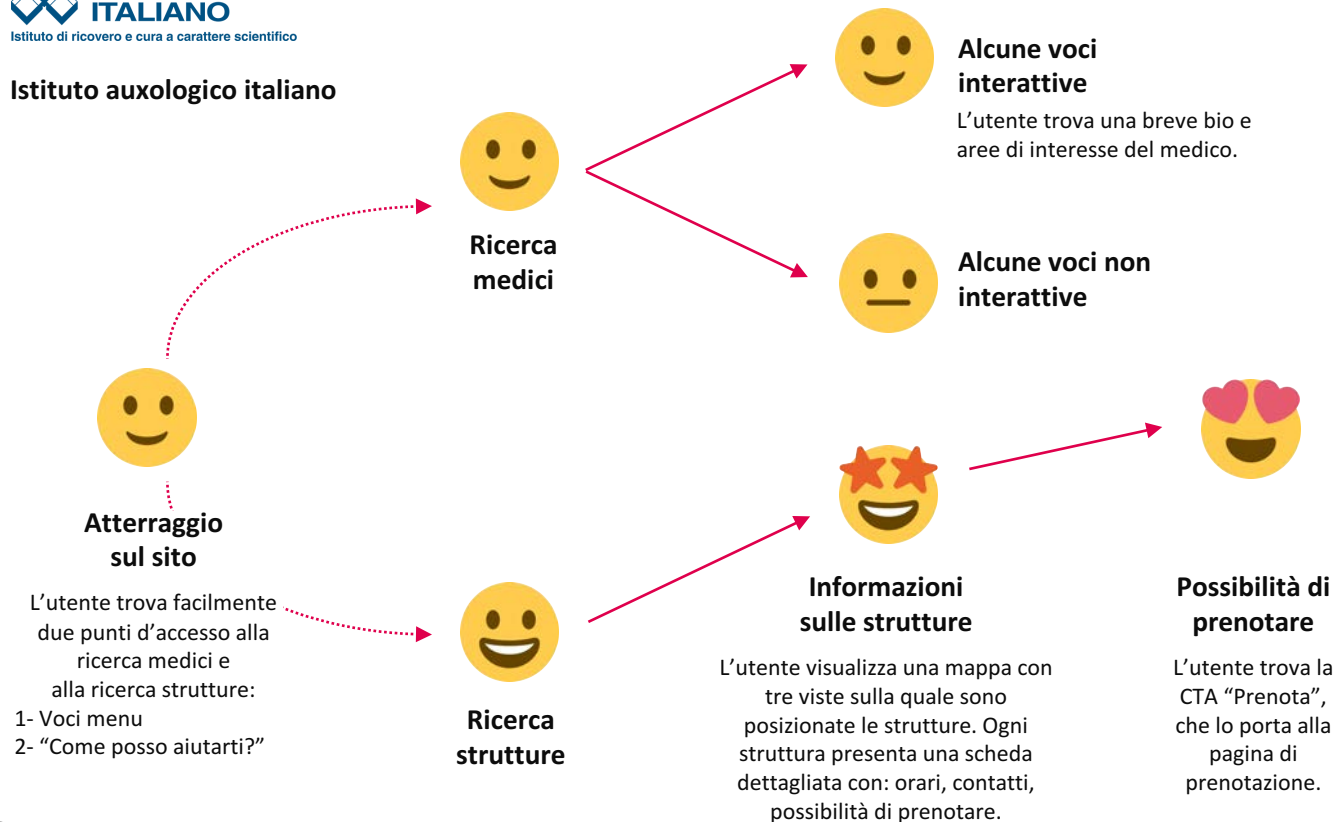


breve bio e
medico.



Possibilità di prenotare

L'utente trova la
CTA "Prenota",
che lo porta alla
pagina di
prenotazione.





Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico

Istituto auxologico italiano

Alcune voci interattive

L'utente trova una breve bio e aree di interesse del medico.

Atterraggio sul sito

L'utente trova facilmente due punti d'accesso alla ricerca medici e alla ricerca strutture:

- 1- Voci menu
- 2- "Come posso aiutarti?"

ELISABETTA AGOSTENA

Coordinatore Infermieristico U.O. Cardiologia e Riabilitazione Cardiologica - Auxologico Piacavallo

Esperienza professionale +

Formazione +

Aree mediche di interesse +

Partecipazione a convegni e pubblicazioni -

- Ruolo del referente sulla qualità;
- Le cadute accidentali in Ospedale;
- L'approccio JC sulla sicurezza;
- La buona pratica assistenziale;
- Mappatura delle competenze nella gestione delle risorse umane;
- Dal problem solving al decision marking;
- Il coordinatore infermieristico: storia, competente e prospettive;
- Corso BLSD 2016;
- Tassonomia NNN.

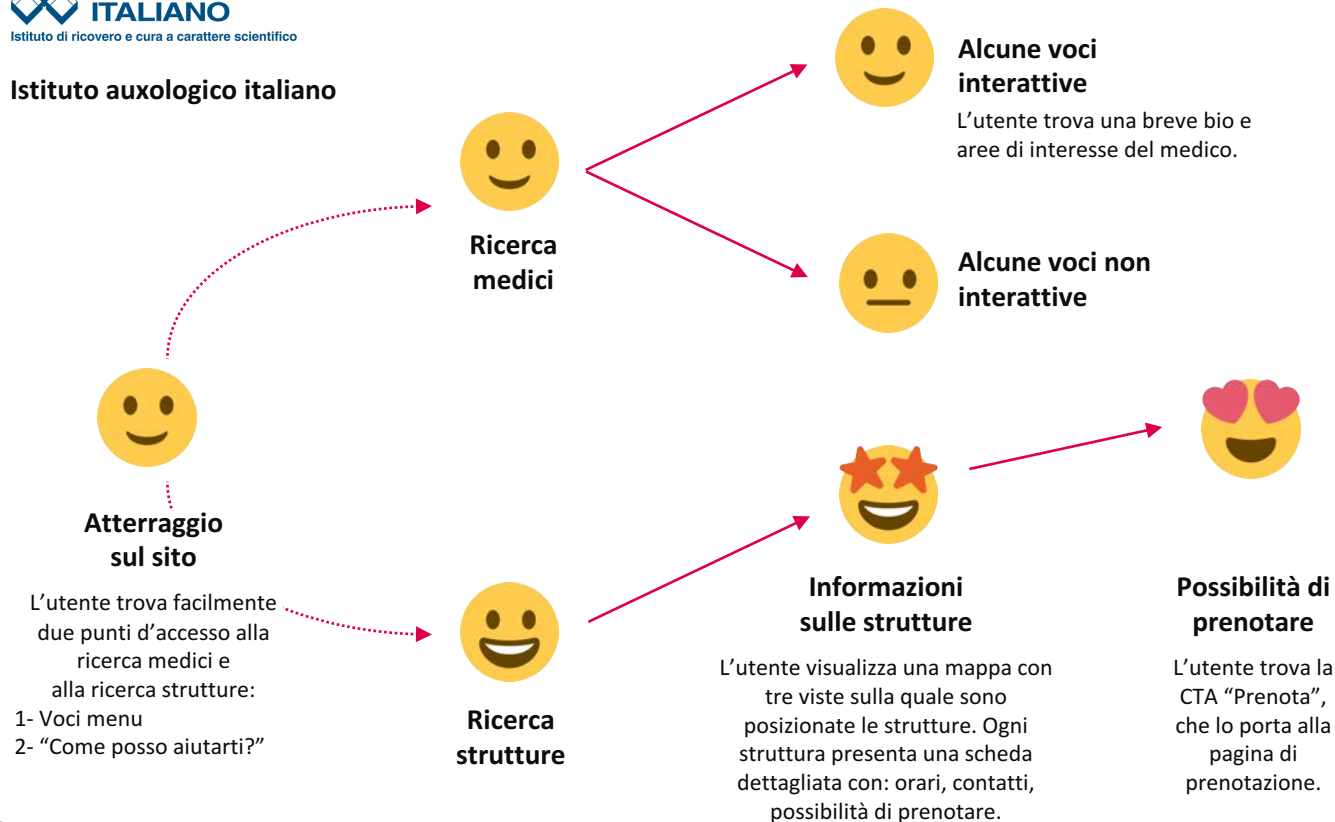
Ricerca
strutture

tre viste sulla quale sono
posizionate le strutture. Ogni
struttura presenta una scheda
dettagliata con: orari, contatti,
possibilità di prenotare.

CTA "Prenota",
che lo porta alla
pagina di
prenotazione.



Istituto auxologico italiano





Ricerca medici e strutture



Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico

Istituto auxologico italiano



Atterraggio
sul sito

L'utente trova facilmente
due punti d'accesso alla
ricerca medici e
alla ricerca strutture:

- 1- Voci menu
- 2- "Come posso aiutarti?"



Ricerca
medici



Ricerca
strutture



Alcun
intera
L'utente
area di

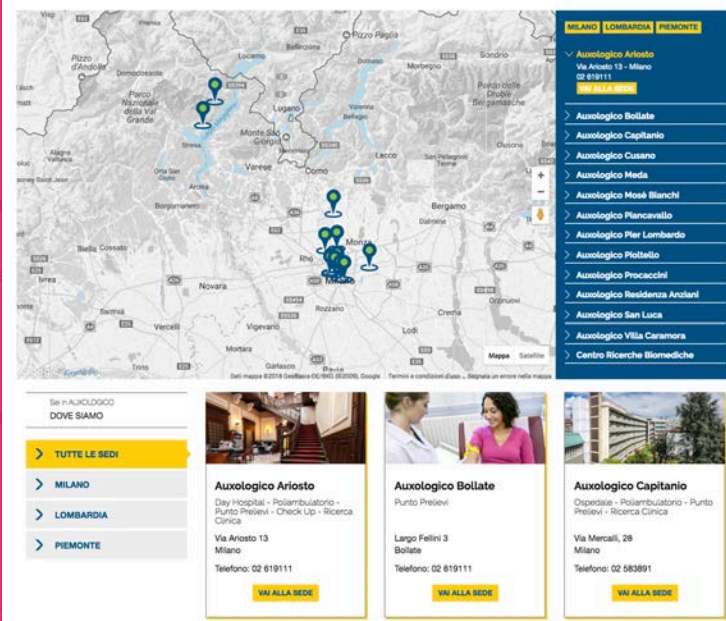


Alcun
intera



Informazioni
sulle strutture

L'utente visualizza una mappa con
tre viste sulla quale sono
posizionate le strutture. Ogni
struttura presenta una scheda
dettagliata con: orari, contatti,
possibilità di prenotare.



Una mappa, tre modalità di visualizzazione.
Contatti e collegamenti alle schede delle strutture.

Possibilità di
prenotare

L'utente trova la
CTA "Prenota",
che lo porta alla
pagina di
prenotazione.



Ricerca medici e strutture



Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico

Istituto auxologico italiano



Atterraggio
sul sito

L'utente trova facilmente
due punti d'accesso alla
ricerca medici e
alla ricerca strutture:

- 1- Voci menu
- 2- "Come posso aiutarti?"



Ricerca
strutture

Scheda dalla struttura dettagliata e
call to action per la Prenotazione.

Informazioni
sulle strutture

e visualizza una mappa con
tre viste sulla quale sono
posizionate le strutture. Ogni
struttura presenta una scheda
dettagliata con: orari, contatti,
possibilità di prenotare.



Auxologico Ariosto, la prima sede milanese, ospita il **Poliambulatorio**, l'attività di **Day Hospital** e i percorsi di **Macroattività Ambulatoriale Complessa (MAC)**, il **Punto Prelevi**, il Servizio di **Diagnostica per Immagini**, ed è sede del **Check Up** (per le aziende e per i pazienti).

Le specializzazioni riguardano le **malattie metaboliche ed endocrine** (in particolare diabete, osteoporosi, sovrappeso e obesità, disturbi della crescita), **genetiche** (con attenzione particolare alle malattie rare), **immunologiche** (in particolare vasculiti autoimmuni) e **cardiovascolari** (aritmie pediatriche).

IRCCS
Presso la sede, che ha ottenuto dal Ministero della Salute il riconoscimento **IRCCS** (Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico), si svolge inoltre attività di ricerca clinica.

COME ARRIVARE

- M1 (fermata Conciliazione)
- Mezzi di superficie: tram 10-19-24 Bus 67-68;
- Ferrovie Nord Milano: Piazzale Cadorna - M.M. linea 1 (rossa)

PARCHEGGIARE



breve bio e
el medico.



Possibilità di
prenotare

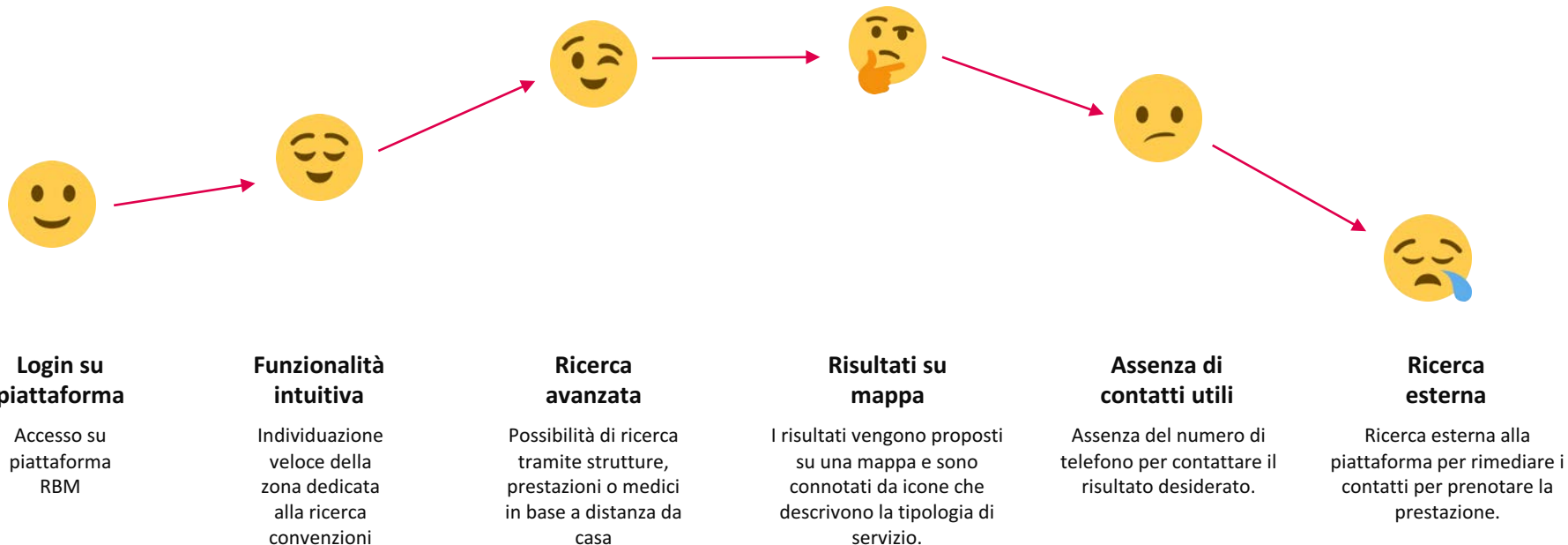
L'utente trova la
CTA "Prenota",
che lo porta alla
pagina di
prenotazione.

Fornire informazioni esaustive e interattive genera un aumento della **fiducia e del tempo passato sulla piattaforma** da parte dell'utente.





RBM Assicurazione Salute





Ricerca medici e strutture



RBM Assicurazione Salute



Login su
piattaforma

Accesso su
piattaforma
RBM

**Funzionalità
intuitiva**

Individuazione
veloce della
zona dedicata
alla ricerca
convenzioni



RICERCA CONVENZIONI

STRUTTURE

PRESTAZIONI

MEDICI

Trova le strutture convenzionate
con possibilità' di specificare
diversi parametri per venire
incontro alle tue esigenze

Provincia

Comune/Località

Struttura

Tipologia servizio



Diagnostica



Doppler



ECG



Ecografia



Endoscopia



Fisioterapia



Interventi



Laboratorio



Mammograf.



Scintigrafia



MOC



Odontoiatria



Ottico



RMN



RX



TAC



Ticket



Visita

Nel raggio di

Km 10

Km 25

Km 50

Km 100

TUTTE



dalla mia residenza

TROVA STRUTTURA

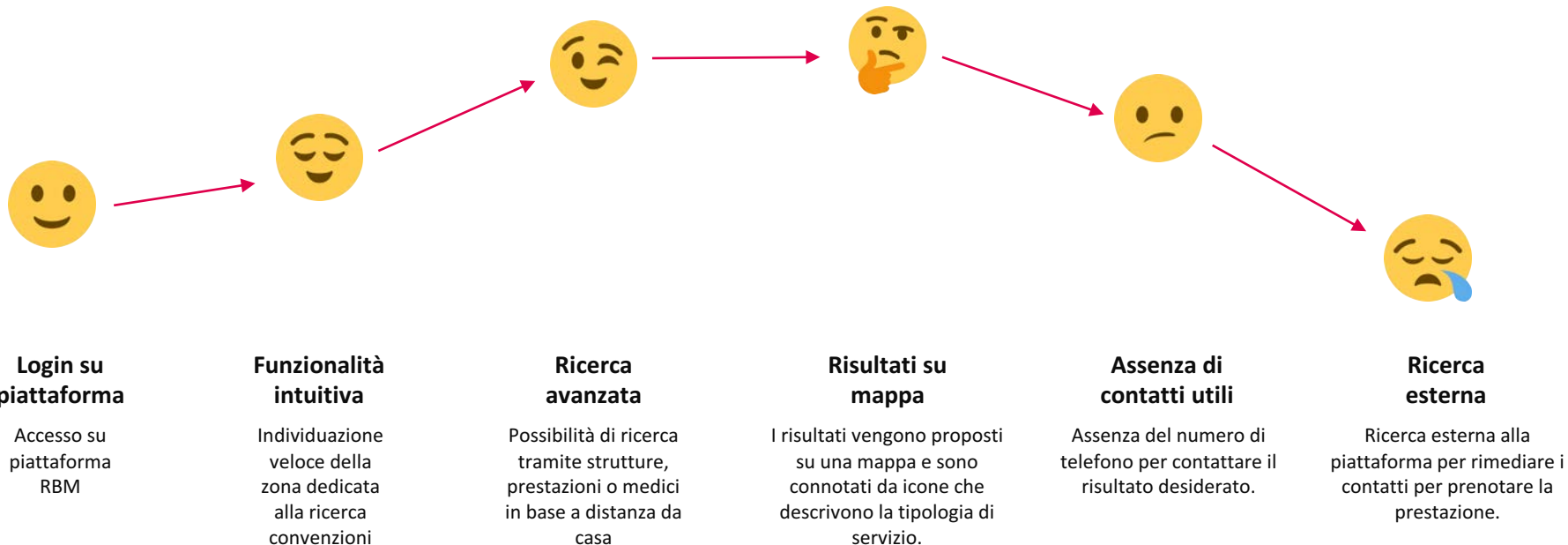


Ricerca
esterna

Ricerca esterna alla
piattaforma per rimediare i
contatti per prenotare la
prestazione.



RBM Assicurazione Salute





Login su
piattaforma

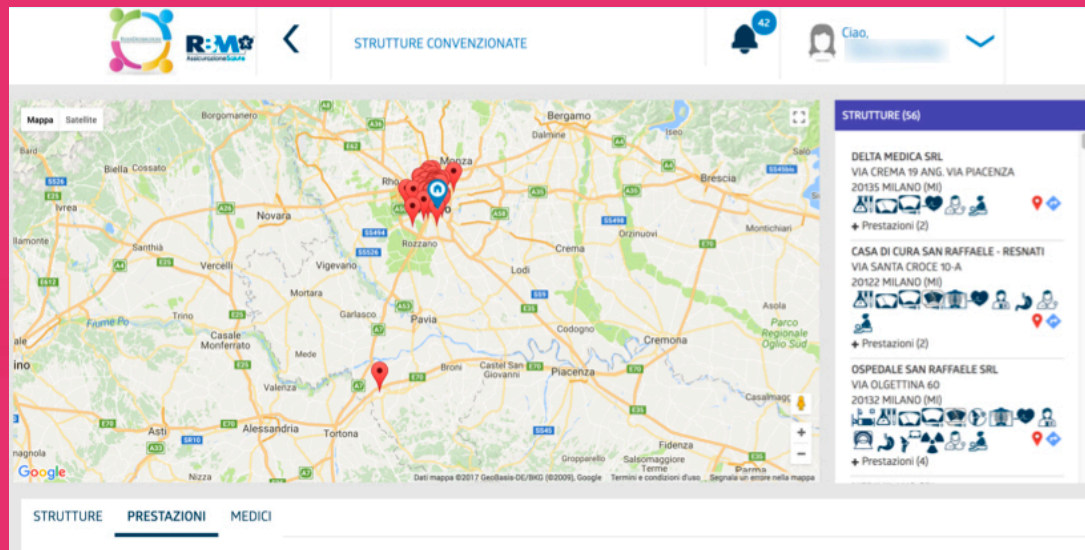
Accesso su
piattaforma
RBM

Funzionalità
in

Individuazione
veloce della
zona dedicata
alla ricerca
correlata



Molto utile la presenza di una
mappa e di icone che aiutano a
comprendere che tipologia di
prestazione viene effettuata



L'output della ricerca viene proposto su una mappa con tanti pin quanti sono i risultati trovati.



È presente solamente il nome e la
via del risultato ma non il numero o
la mail. Si è costretti a cercarli
esternamente dalla piattaforma.



Ricerca
esterna

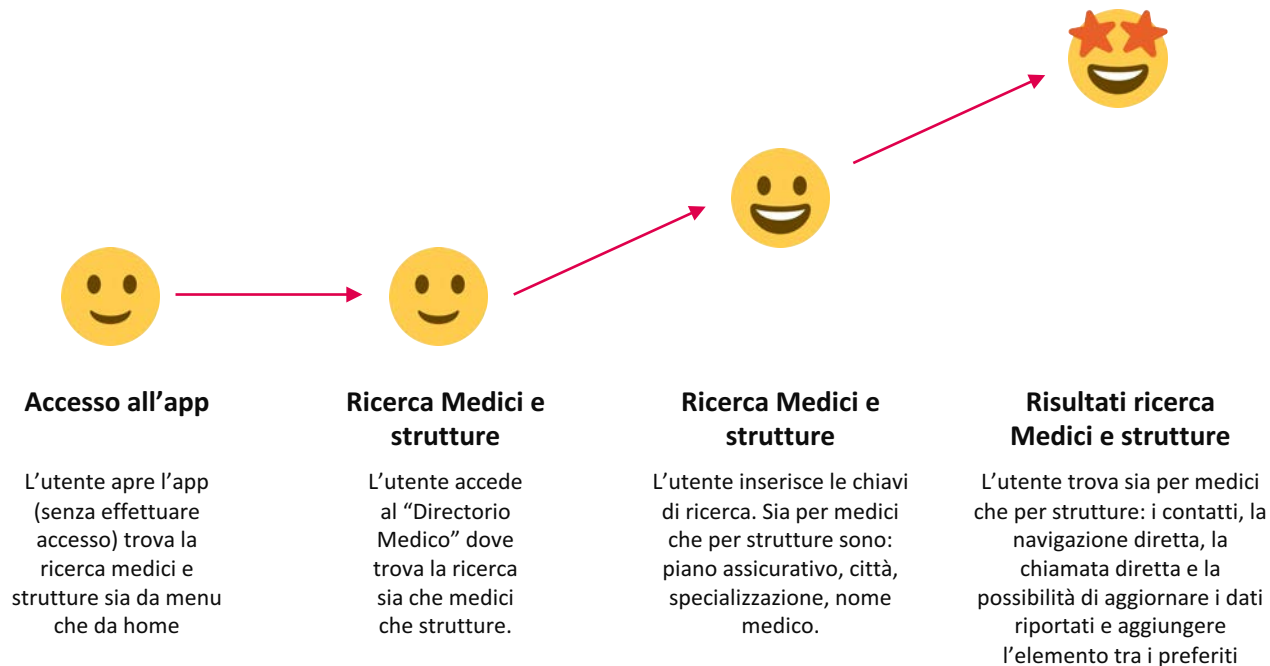
Ricerca esterna alla
piattaforma per rimediare i
contatti per prenotare la
prestazione.

É importante **accompagnare l'utente lungo tutto il processo**,
dalla ricerca alla prenotazione della prestazione.





ColMedica – medicina prepagada





ColMedica – medicina prepagada



Accesso all'app

L'utente apre l'app
(senza effettuare
accesso) trova la
ricerca medici e
strutture sia da menu
che da home

Ricerca strutture

L'utente trova la ricerca
al "Directorio Médico" dove
trova la ricerca
sia che per strutture sono
sia che per strutture sono
che st



Interfaccia chiara.
In evidenza le funzioni più
utilizzate e rilevanti.





ColMedica – medicina prepagada



Accesso all'app

L'utente apre l'app (senza effettuare accesso) trova la ricerca medici e strutture sia da menu che da home



Ricerca Medici e strutture

L'utente accede al "Directorio Medico" dove trova la ricerca sia che medici che strutture.

18:32

DIRECTORIO MÉDICO

○ Buscar por más cercano

Plan
Diamante, Zafiro, Roble y Azul

Ciudad
BOGOTA

Especialidad
ALERGOLOGÍA

Nombre prestador

Consultar

* Para buscar debe de seleccionar un plan y una ciudad



Filtro "pacchetto assicurativo" integrato nella ricerca.

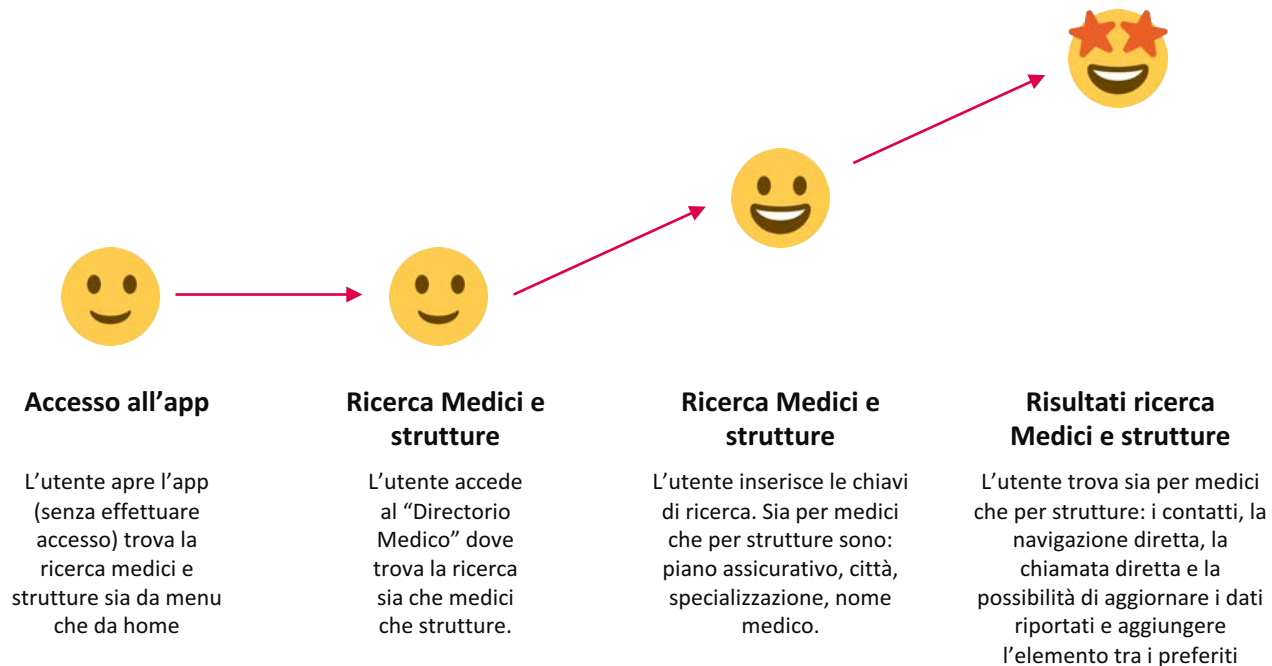


Risultati ricerca medici e strutture

L'utente trova sia per medici che per strutture: i contatti, la navigazione diretta, la chiamata diretta e la possibilità di aggiornare i dati riportati e aggiungere l'elemento tra i preferiti



ColMedica – medicina prepagada





ColMedica – medicina prepagada



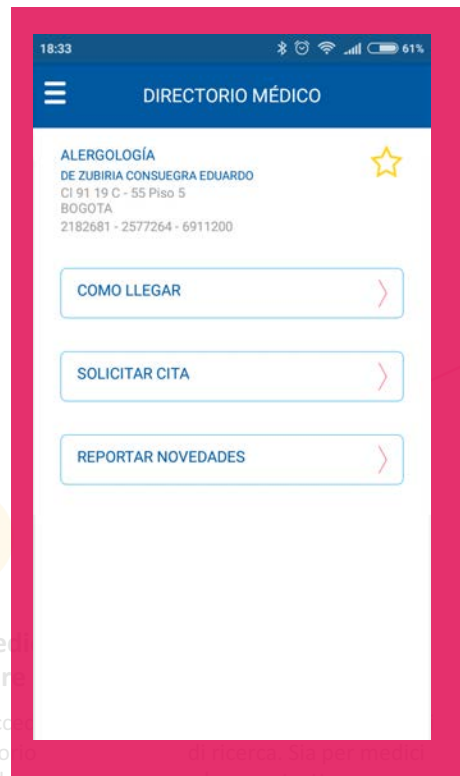
Accesso all'app

L'utente apre l'app (senza effettuare accesso) trova la ricerca medici e strutture sia da menu che da home



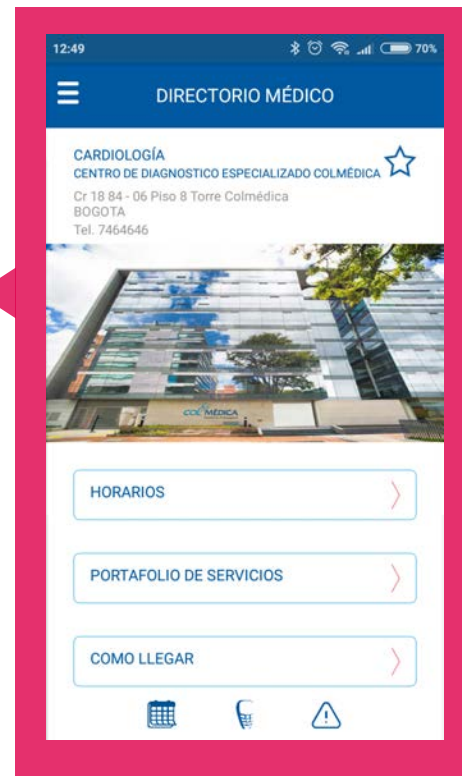
Ricerca Medici e strutture

L'utente accede al "Directorio Médico" dove trova la ricerca sia che medici che strutture.



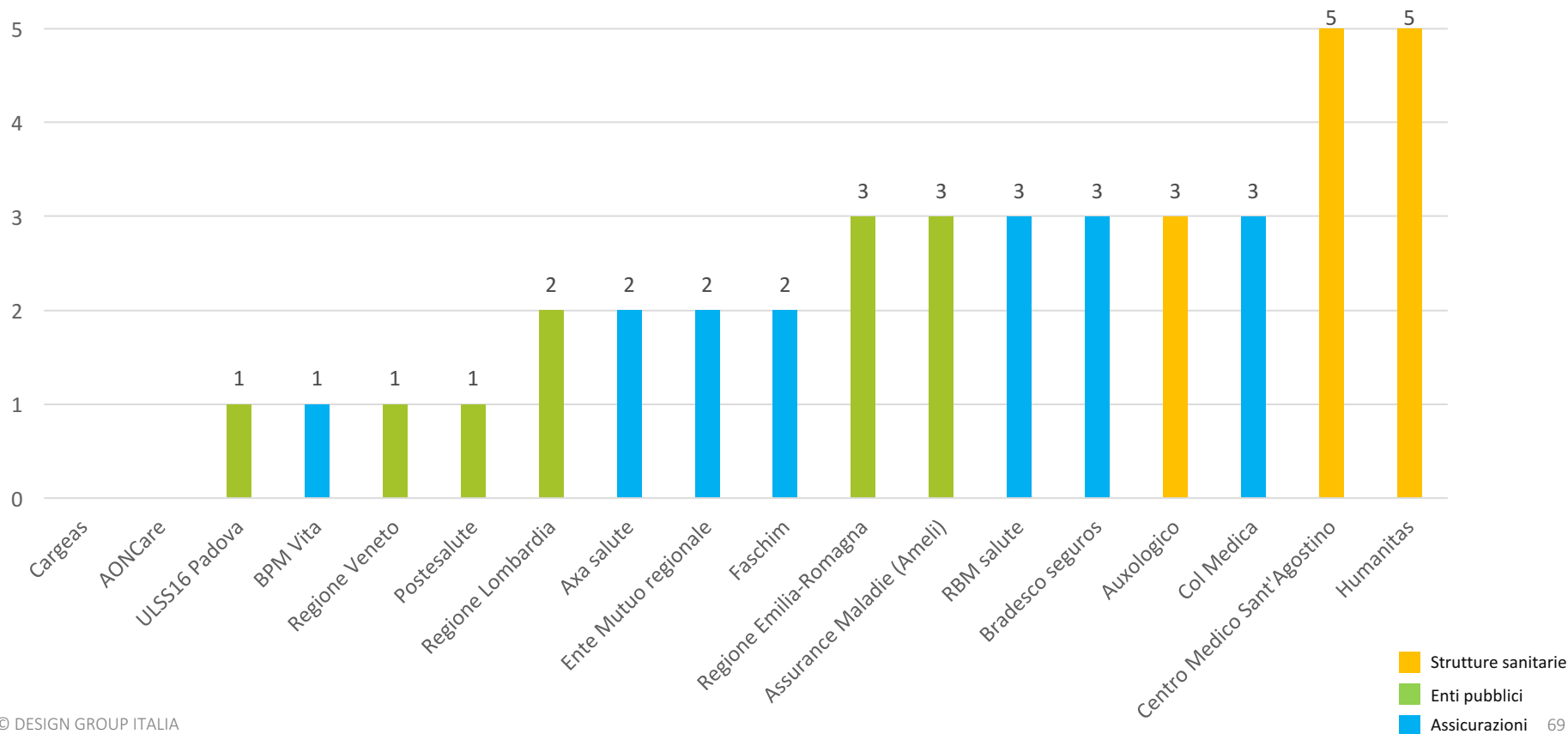
Risultati ricerca Medici e strutture

L'utente trova sia per medici che per strutture: i contatti, la navigazione diretta, la chiamata diretta e la possibilità di aggiornare i dati riportati e aggiungere l'elemento tra i preferiti





Valutazione competitor



Prenotazione visita medica





Flessibilità

Quanto la ricerca è personalizzabile da parte dell'utente.



Grado di gestione

Quanto l'utente è abilitato ad agire sulle operazioni effettuate.



Trasparenza informazioni

Quanto i risultati di ricerca esaustivi riguardo costi e coperture assicurative.



Guida nel processo

Quanto il sistema supporta l'utente nel completare il processo.



Valutazione competitor





Valutazione competitor

TRASPARENZA INFORMAZIONI

Buona gestione di
prenotazioni in
Libera Professione



HUMANITAS
RESEARCH HOSPITAL



GUIDA NEL PROCESSO



Case study review





Servizio Sanitario Regionale Emilia-Romagna



Log In Piattaforma

L'utente accede in modo semplice e veloce.

Scelta SSN / LP

Scelta di prestazione attraverso accesso pubblico o libera professione.

Diverse modalità di prenotazione

- Prestazione
 - Ricetta
 - Medico
- Libero Accesso
- Sanità Pubblica
- Medicina sportiva

Risultato della ricerca

Risultato della ricerca suddiviso in strutture eroganti, orari di prestazioni e costi (se Libera Professione)

Conferma della prenotazione

Conferma della prenotazione tramite email e telefono.

Gestione prenotazione

Gestione della prenotazione con possibilità di modifica o cancellazione.



Prenotazione visita medica



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA

Servizio Sanitario Regionale Emilia-Romagna



Log In
Piattaforma

L'utente accede in
modo semplice e
veloce.



Scelta
SSN / LP

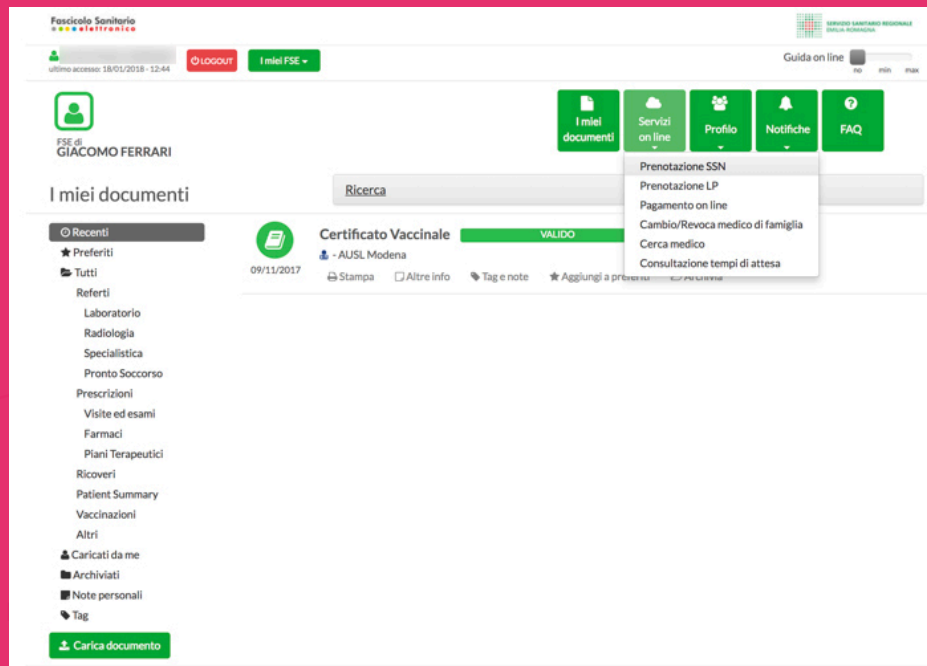
Scelta di prestazione
attraverso accesso
pubblico o libera
professione.



C'è un buon
grado di scelta
tra i due servizi
proposti.



La prenotazione viene effettuata
venendo reindirizzati su un'altra
piattaforma collegata che si dedica
principalmente delle prenotazioni.

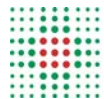


Una volta autenticati all'interno del Fascicolo Sanitario, si può effettuare una prenotazione attraverso il Servizio Sanitario Nazionale o la Libera Professione.



Gestione
prenotazione

Gestione della
prenotazione con
possibilità di modifica
o cancellazione.



Servizio Sanitario Regionale Emilia-Romagna



Log In Piattaforma

L'utente accede in modo semplice e veloce.

Scelta SSN / LP

Scelta di prestazione attraverso accesso pubblico o libera professione.

Diverse modalità di prenotazione

- Prestazione
 - Ricetta
 - Medico
- Libero Accesso
- Sanità Pubblica
- Medicina sportiva

Risultato della ricerca

Risultato della ricerca suddiviso in strutture eroganti, orari di prestazioni e costi (se Libera Professione)

Conferma della prenotazione

Conferma della prenotazione tramite email e telefono.

Gestione prenotazione

Gestione della prenotazione con possibilità di modifica o cancellazione.



Benvenuto.

Personale: Servizio Sanitario Nazionale > Prenotazione di libero accesso > Lista Disponibilità

Servizio Sanitario Nazionale - Prenotazione di libero accesso - lista delle disponibilità

Passo 3 / 4

Lista delle disponibilità in base ai seguenti criteri di ricerca:

Criteri di ricerca			
Azienda:	AUSL DI MODENA	Bachino:	Bachino di residenza
Data data:	12/01/2018	Alta data:	14/03/2018

Dati di dettaglio			
Codice ricetta:	NON RICHIESTO	Esercizio:	Non esente
Fascia Reddito:	Senza Autocertificazione	Priorità:	Ordinario (Programmabile)
Data Ricetta:	11/01/2018	Questo diagnostico:	NON DISPONIBILE
Codice Impiegativa:	NON RICHIESTO		

Lista Prestazioni +

Struttura	Unità Erogante	Data e Ora Appuntamento	Prestazioni
CENTRO PRIVATO ACCREDITATO CITTA DI VIGNOLA	OC082-OCULISTICA	31/01/2018 09:15	Tutte le prestazioni
POLIAMBULATORIO CHECK-UP	OC036-OCULISTICA	08/02/2018 15:15	Tutte le prestazioni
CENTRO LOSAM	OC087-OCULISTICA	08/03/2018 11:30	Tutte le prestazioni
SERVIZIO MEDICO DIAGNOSTICI	OC752-OCULISTICA	08/03/2018 11:15	Tutte le prestazioni
SERVIZIO MEDICO DIAGNOSTICI	OC756-OCULISTICA	12/03/2018 10:15	Tutte le prestazioni
POLIAMBULATORIO Oculare	OC083-OCULISTICA	13/03/2018 10:45	Tutte le prestazioni

Indietro Preseguì Disponibilità altre Strutture in Azienda Annulla Operazione

Se le disponibilità esposte non ti soddisfanno puoi:

Selezionare una struttura e richiedere maggiori disponibilità

Richiedere le disponibilità per il periodo successivo

Richiedere disponibilità in altre Aziende della Regione



Log In Piattaforma

L'utente accede in modo semplice e veloce.

Scelta SSN / LP

Scelta di prestazione attraverso accesso pubblico o libera professione.

Diverse modalità di prenotazione

- Prestazione
- Ricetta
- Medico
- Libero Accesso
- Sanità Pubblica
- Medicina sportiva

Risultato della ricerca

Risultato della ricerca suddiviso in strutture eroganti, orari di prestazioni e costi (se Libera Professione)

Conferma della prenotazione

Conferma della prenotazione tramite email e telefono.

Gestione prenotazione

Gestione della prenotazione con possibilità di modifica o cancellazione.



Servizio Sanitario Regionale Emilia-Romagna



Log In Piattaforma

L'utente accede in modo semplice e veloce.

Scelta SSN / LP

Scelta di prestazione attraverso accesso pubblico o libera professione.

Diverse modalità di prenotazione

- Prestazione
 - Ricetta
 - Medico
- Libero Accesso
- Sanità Pubblica
- Medicina sportiva

Risultato della ricerca

Risultato della ricerca suddiviso in strutture eroganti, orari di prestazioni e costi (se Libera Professione)

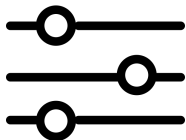
Conferma della prenotazione

Conferma della prenotazione tramite email e telefono.

Gestione prenotazione

Gestione della prenotazione con possibilità di modifica o cancellazione.

É importante **fornire all'utente un alto grado di flessibilità** durante la ricerca, così da **offrire la soluzione che più si adatta** alle sue necessità.





Centro Medico Santagostino



Accesso all'app

L'utente apre l'app (senza effettuare accesso) trova la funzione prenotazione sia da menu che da home.



Compilazione filtri ricerca

L'utente trova una serie di domande che lo guidano nella selezione a lui più congeniale.



Risultati di ricerca

L'utente ottiene una lista di specialisti che erogano il servizio, con contatti e disponibilità



Selezione risultato

L'utente trova una scheda relativa al risultato selezionato con foto, contatti, mappa e link CTA alla prenotazione, alla chiamata e al contatto via mail.



Prenotazione

L'utente prenota la propria visita. Riceve un SMS e una mail di conferma. Riceve inoltre una notifica nell'app. Riceverà in prossimità della visita alcuni reminder. Inoltre l'utente riceve un codice con il quale effettuare il fast check-in in struttura. (totem)



Centro Medico Santagostino

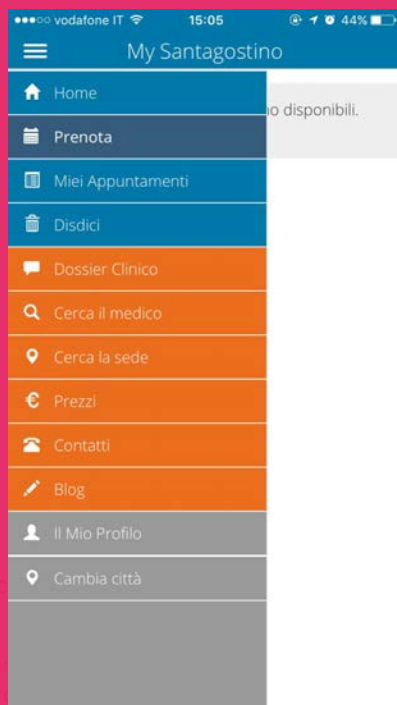


Accesso all'app

L'utente apre l'app (senza effettuare accesso) trova la funzione prenotazione sia da menu che da home.



Interfaccia chiara.
In evidenza le funzioni più utilizzate e rilevanti.

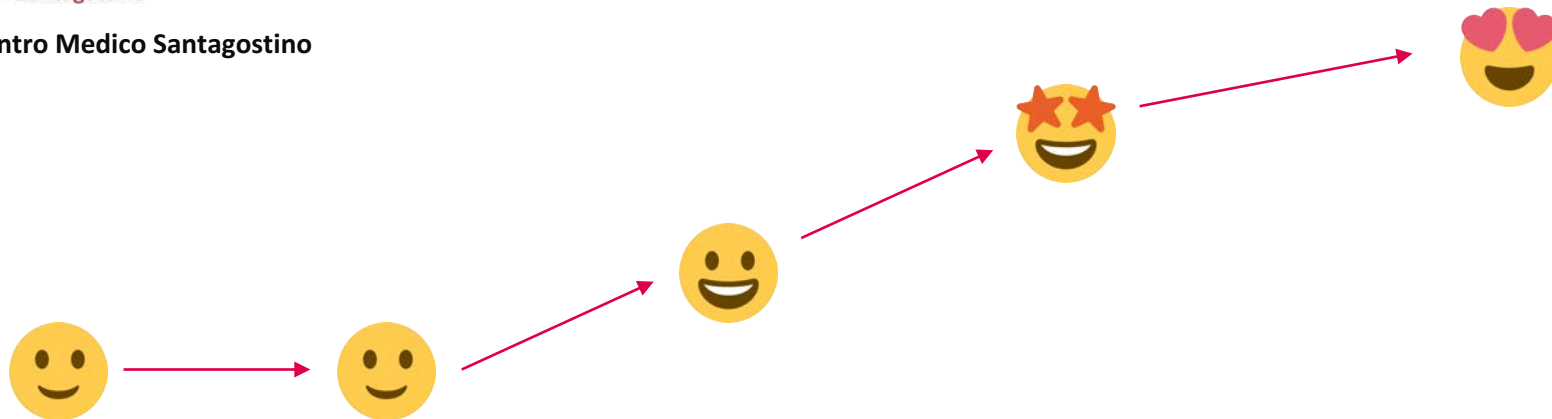


Prenotazione

L'utente prenota la propria visita. Riceve un SMS e una mail di conferma. Riceve inoltre una notifica nell'app. Riceverà in prossimità della visita alcuni reminder. Inoltre l'utente riceve un codice con il quale effettuare il fast check-in in struttura. (totem)



Centro Medico Santagostino



Accesso all'app

L'utente apre l'app (senza effettuare accesso) trova la funzione prenotazione sia da menu che da home.

Compilazione filtri ricerca

L'utente trova una serie di domande che lo guidano nella selezione a lui più congeniale.

Risultati di ricerca

L'utente ottiene una lista di specialisti che erogano il servizio, con contatti e disponibilità

Selezione risultato

L'utente trova una scheda relativa al risultato selezionato con foto, contatti, mappa e link CTA alla prenotazione, alla chiamata e al contatto via mail.

Prenotazione

L'utente prenota la propria visita. Riceve un SMS e una mail di conferma. Riceve inoltre una notifica nell'app. Riceverà in prossimità della visita alcuni reminder. Inoltre l'utente riceve un codice con il quale effettuare il fast check-in in struttura. (totem)



Centro Medico Santagostino



Accesso all'app

L'utente apre l'app (senza effettuare accesso) trova la funzione prenotazione sia da menu che da home.



Compilazione filtri ricerca

L'utente trova una serie di domande che lo guidano nella selezione a lui più congeniale.



Risultati di ricerca

L'utente ottiene una lista di specialisti che erogano il servizio, con contatti e disponibilità



Prenotazione

L'utente prenota la propria visita. Riceve un SMS e una mail di conferma. Riceve inoltre una notifica nell'app. Riceverà in prossimità della visita alcuni reminder. Inoltre l'utente riceve un codice con il quale effettuare il fast check-in in struttura. (totem)



Prenotazione visita medica

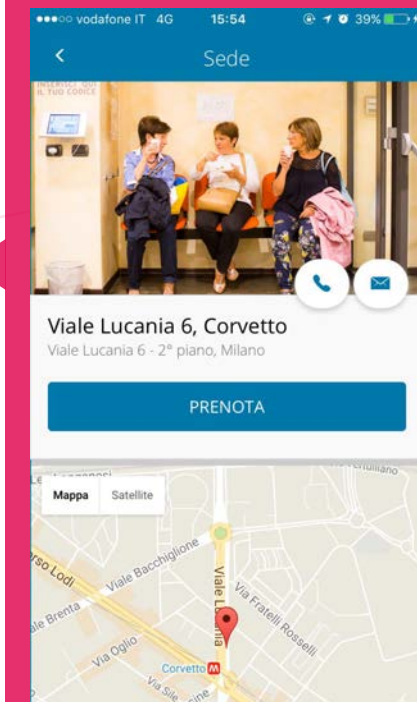


Centro Medico Santagostino



Selezione risultato

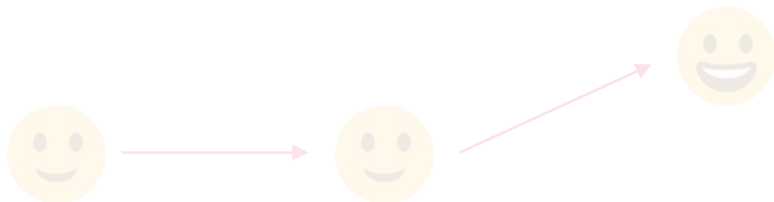
L'utente trova una scheda
relativa al risultato
selezionato con foto, contatti,
mappa e link CTA alla
prenotazione, alla chiamata e
al contatto via mail.



La soluzione selezionata è presentata in una scheda con i contatti essenziali.



Centro Medico Santagostino



Accesso all'app

L'utente apre l'app (senza effettuare accesso) trova la funzione prenotazione sia da menu che da home.

Compilazione filtri ricerca

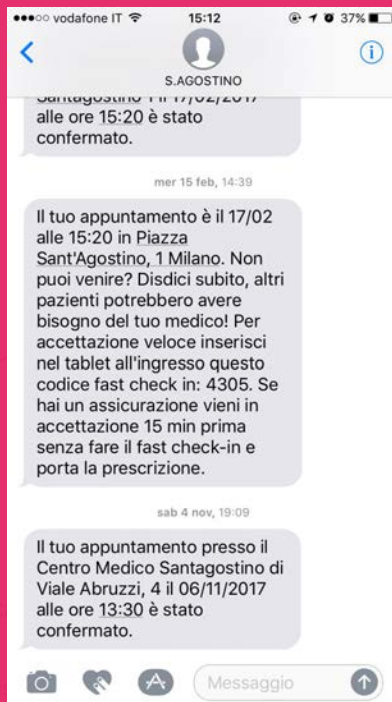
L'utente trova una serie di domande che lo guidano nella selezione a lui più congeniale.

Risultati di ricerca

L'utente ottiene una lista di specialisti che erogano il servizio, con contatti e disponibilità.



Feedback prenotazione, comunicazioni e reminder costanti all'utente in prossimità della data della visita.

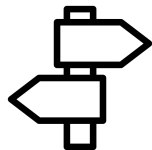


Prenotazione

L'utente prenota la propria visita. Riceve un SMS e una mail di conferma. Riceve inoltre una notifica nell'app. Riceverà in prossimità della visita alcuni reminder. Inoltre l'utente riceve un codice con il quale effettuare il fast check-in in struttura. (totem)

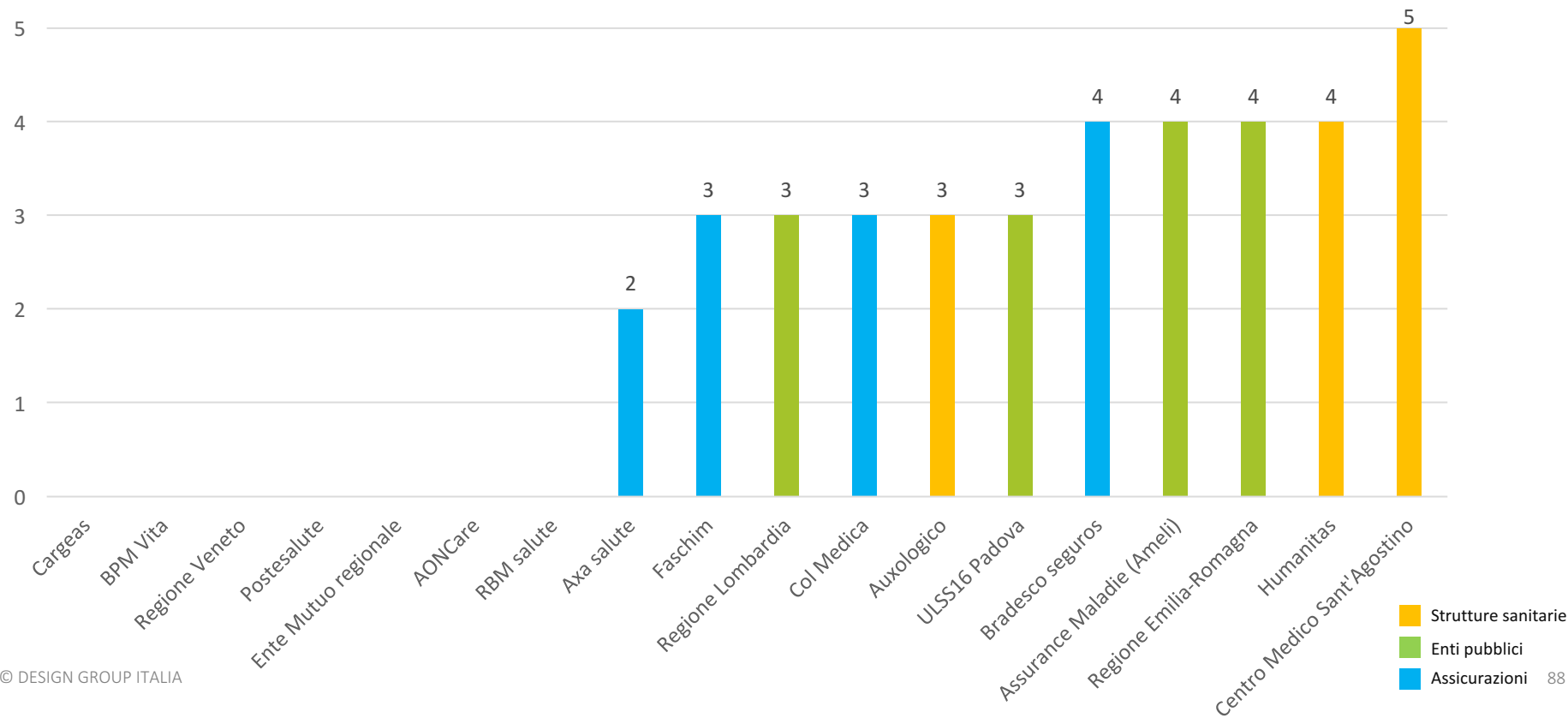
É importante **accompagnare l'utente lungo il processo di scelta, tenendolo aggiornato sullo stato.**

Bisogna comunicare in maniera trasparente le informazioni base.





Valutazione competitor



Pagamenti 



Sicurezza

Quanto l'utente percepisce sicuro il processo di pagamento.



Multicanalità

Offrire all'utente diverse modalità di pagamento

Valutazione competitor



Valutazione competitor



Valutazione competitor



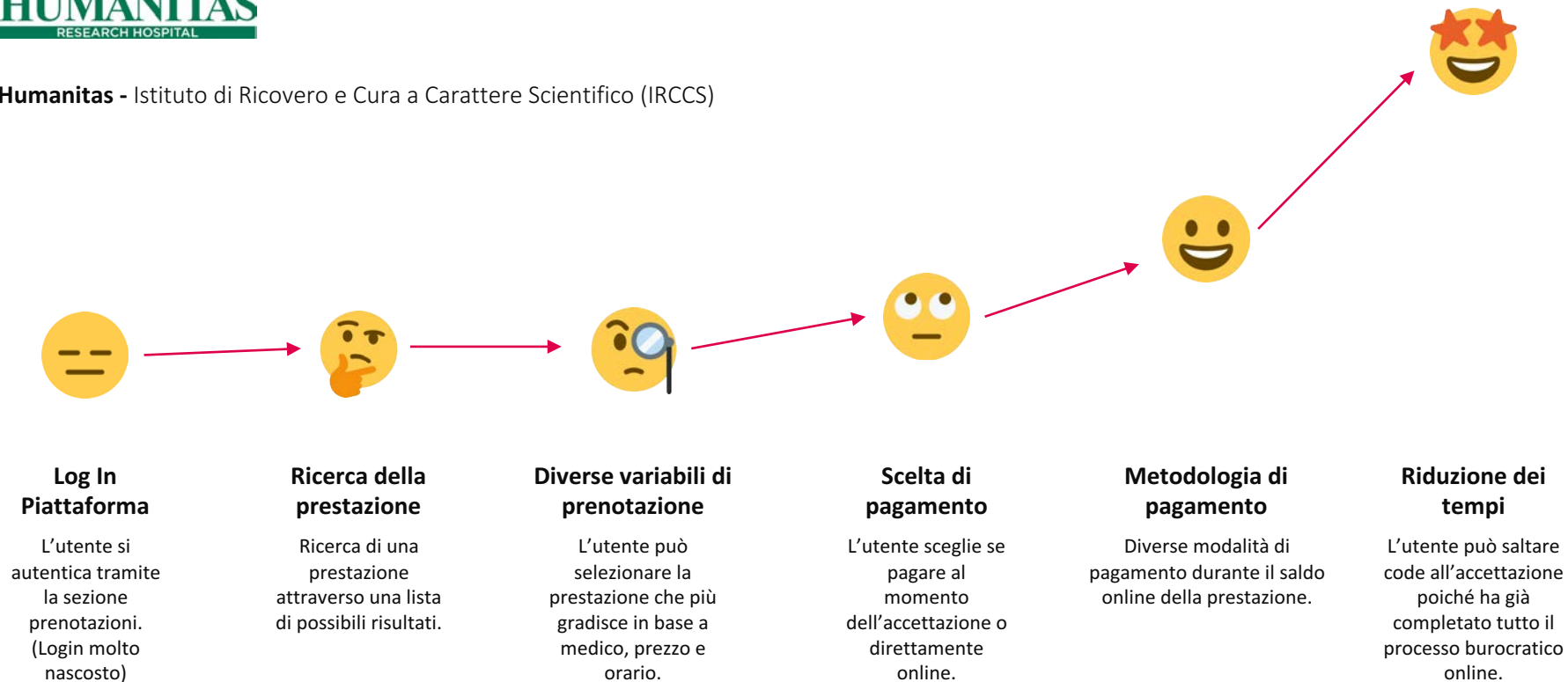
Valutazione competitor



Case study review



Humanitas - Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS)



Humanitas - Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS)



Log In Piattaforma

L'utente si autentica tramite la sezione prenotazioni. (Login molto nascosto)



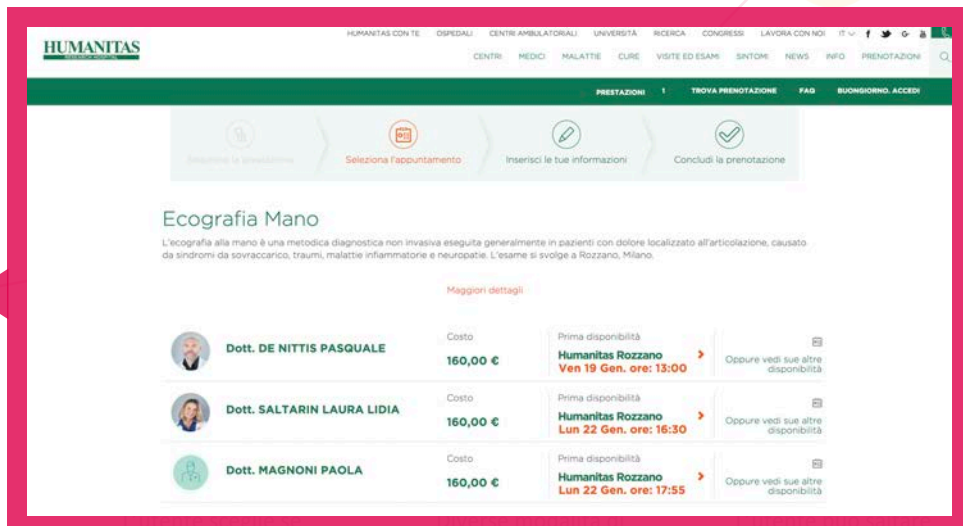
Ricerca della prestazione

Ricerca di una prestazione attraverso una lista di possibili risultati.



Diverse variabili di prenotazione







L'utente può selezionare la prestazione che più gradisce in base a medico, prezzo e orario.



Ecografia Mano

L'ecografia alla mano è una metodica diagnostica non invasiva eseguita generalmente in pazienti con dolore localizzato all'articolazione, causato da sindromi da sovraccarico, traumi, malattie infiammatorie e neuropatie. L'esame si svolge a Rozzano, Milano.

Maggiori dettagli

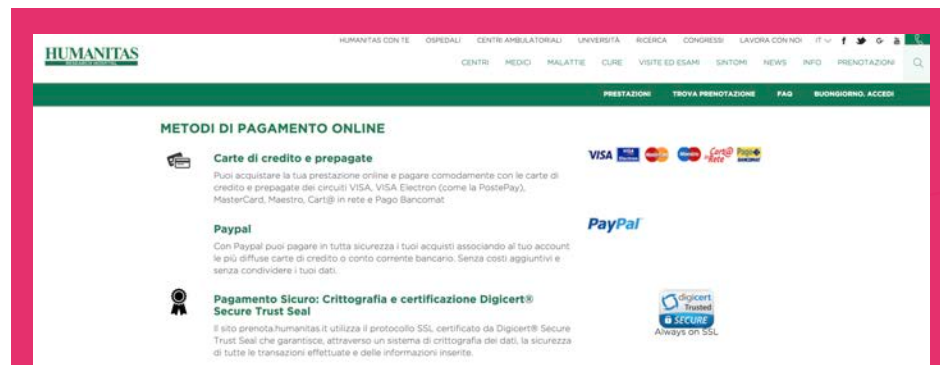
	Dott. DE NITTIS PASQUALE	Costo 160,00 €	Prima disponibilità Humanitas Rozzano Ven 19 Gen. ore: 13:00	 Oppure vedi sue altre disponibilità
	Dott. SALTARIN LAURA LIDIA	Costo 160,00 €	Prima disponibilità Humanitas Rozzano Lun 22 Gen. ore: 16:30	 Oppure vedi sue altre disponibilità
	Dott. MAGNONI PAOLA	Costo 160,00 €	Prima disponibilità Humanitas Rozzano Lun 22 Gen. ore: 17:55	 Oppure vedi sue altre disponibilità

pagare al momento dell'accettazione o direttamente online.

pagamento durante il saldo online della prestazione.

code all'accettazione poiché ha già completato tutto il processo burocratico online.

Humanitas - Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS)



C'è molta flessibilità durante il pagamento della prestazione desiderata, con l'inclusione dei maggiori circuiti bancari e Paypal.

Un grado di flessibilità che permette a chiunque di pagare facilmente le prestazioni riducendo i tempi morti e le code all'accettazione.



Un grado di flessibilità che permette a chiunque di pagare facilmente le prestazioni riducendo i tempi morti e le code all'accettazione.



Scelta di pagamento

L'utente sceglie se pagare al momento dell'accettazione o direttamente online.



Metodologia di pagamento

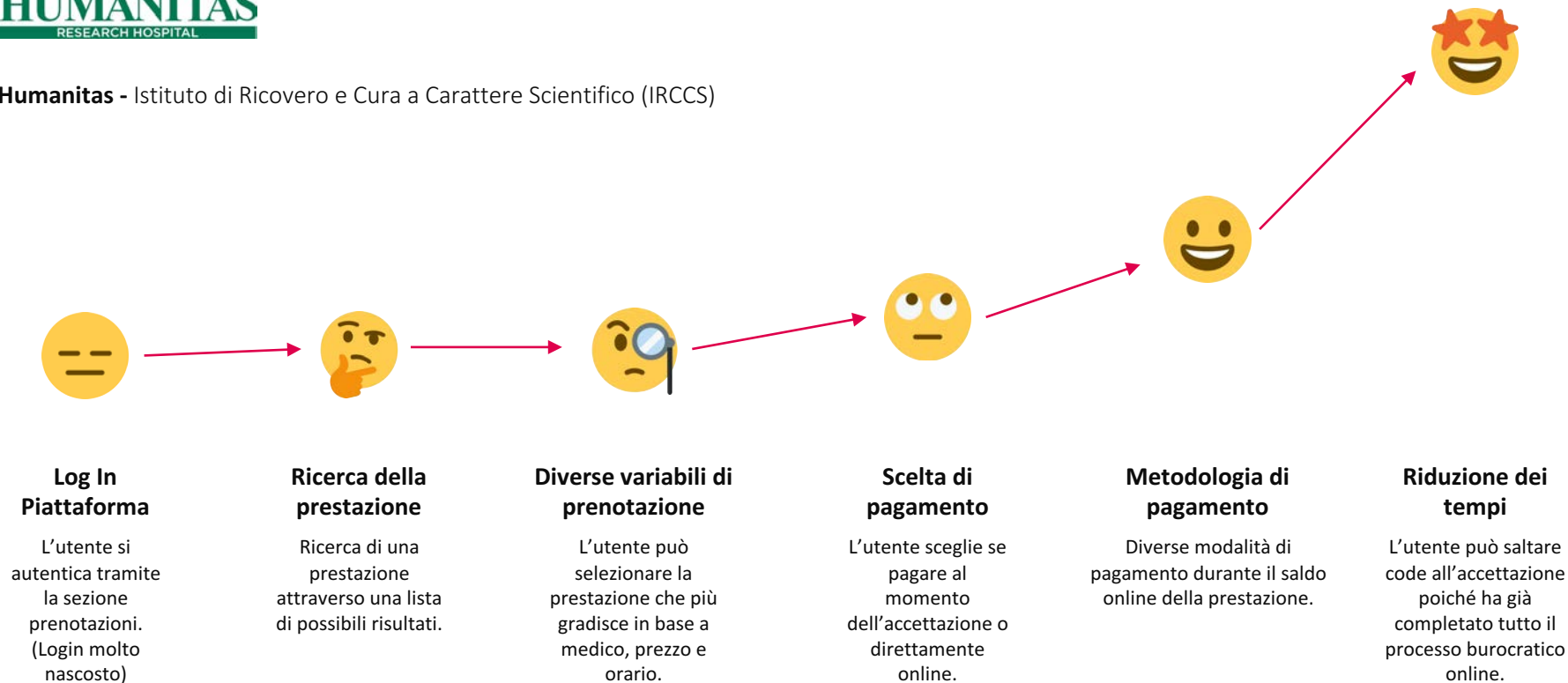
Diverse modalità di pagamento durante il saldo online della prestazione.



Riduzione dei tempi

L'utente può saltare code all'accettazione poiché ha già completato tutto il processo burocratico online.

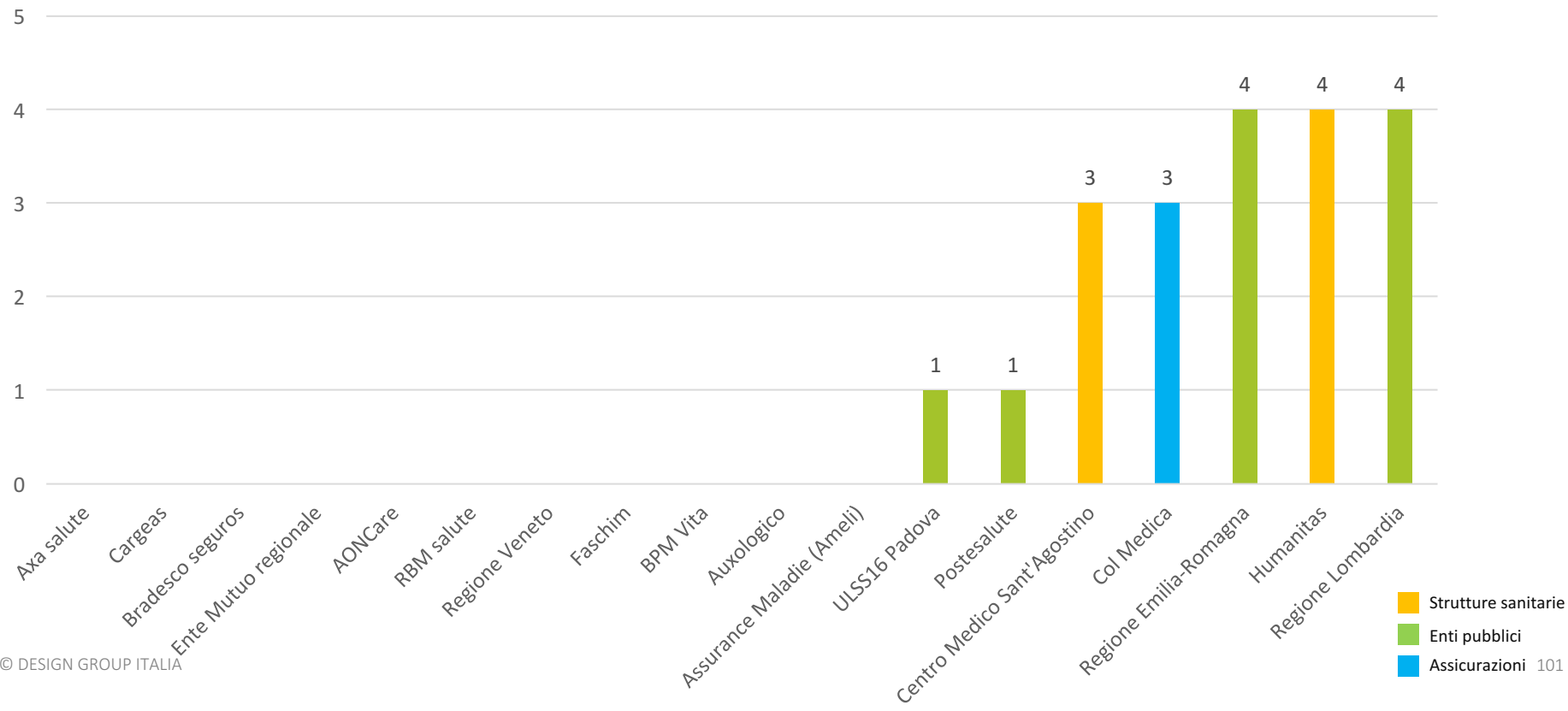
Humanitas - Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS)



Includere tutti i principali circuiti bancari e Paypal **permette un rapido completamento del processo di prenotazione e minori code.**



Valutazione competitor



Archivio / Fascicolo sanitario





Questa feature è denominata **Fascicolo sanitario** quando è analizzato un ente pubblico e **Archivio** quando l'ente è privato.





Apertura sistema

Quanto il sistema abilita la possibilità di impostare privacy e condividere documenti.



Grado di interazione

Quanto l'archivio è organizzato per categorie e quanto l'utente è abilitato alle operazioni



Valutazione competitor





Valutazione competitor





Valutazione competitor





Valutazione competitor



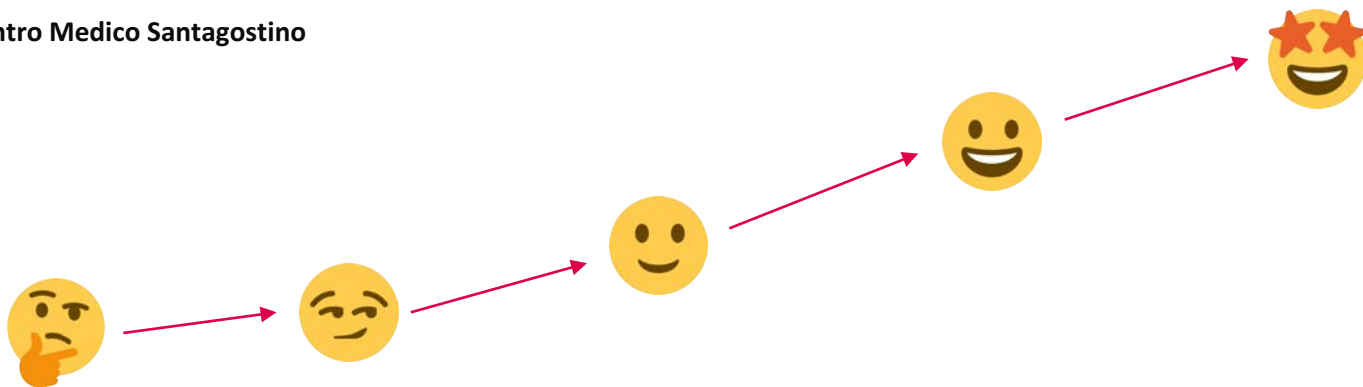


Case study review





Centro Medico Santagostino



Primo accesso al Dossier

L'utente vuole attivare il suo Dossier sanitario. Gli viene chiesto il "codice paziente" ma nella spiegazione viene chiamato "n. del referto".

Recupero codice paziente

L'utente si reca presso una sede del centro e trova il codice paziente sul referto di un esame.

Primo accesso al Dossier

L'utente inserisce il codice paziente e il codice fiscale e attiva il dossier. Il sistema recupera i dati relativi all'utente.

Storico esami

L'utente può visualizzare l'elenco degli esami effettuati presso i centri.

Dettaglio esami

L'utente può visualizzare referto e fattura per ogni esame. Per entrambi è possibile scaricare il .pdf. Condividere i documenti su Dropbox e email.

*L'utente riceve una notifica quando un nuovo documento viene aggiunto al Dossier.

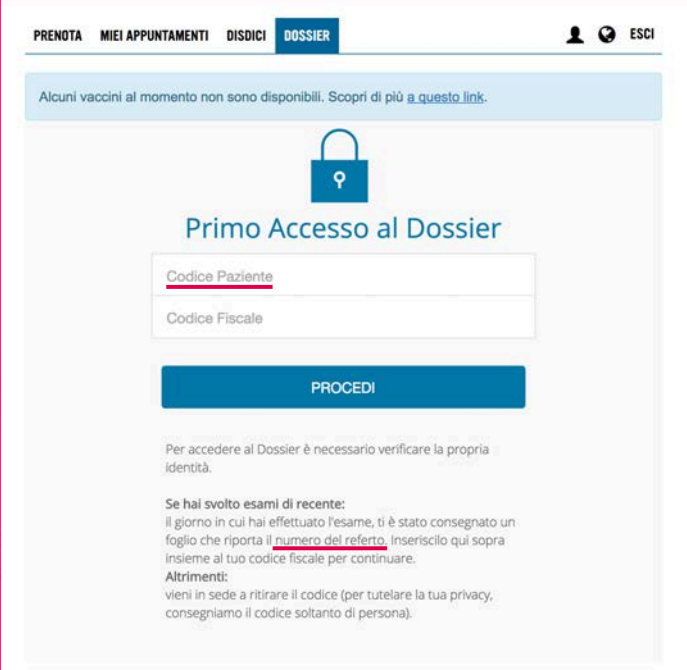


Centro Medico Santagostino



Primo accesso al Dossier

L'utente vuole attivare il suo Dossier sanitario. Gli viene chiesto il "codice paziente" ma nella spiegazione viene chiamato "n. del referto".



PRENOTA MIEI APPUNTAMENTI DISDICI DOSSIER

Alcuni vaccini al momento non sono disponibili. Scopri di più [a questo link](#).

Primo Accesso al Dossier

Codice Paziente

Codice Fiscale

PROCEDI

Per accedere al Dossier è necessario verificare la propria identità.

Se hai svolto esami di recente:
il giorno in cui hai effettuato l'esame, ti è stato consegnato un foglio che riporta il numero del referto. Inseriscilo qui sopra insieme al tuo codice fiscale per continuare.

Altrimenti:
vieni in sede a ritirare il codice (per tutelare la tua privacy, consegniamo il codice soltanto di persona).



Informazioni discordanti circa le credenziali.

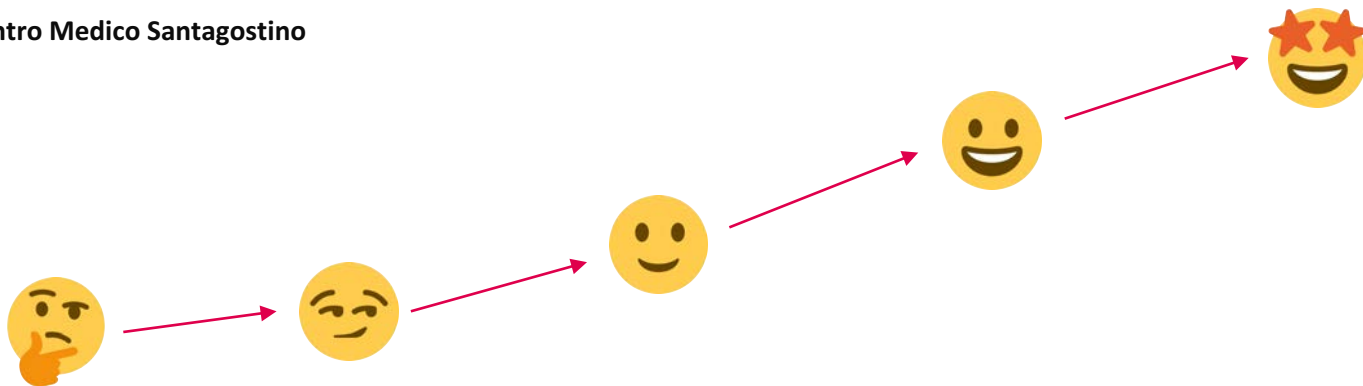


Dettaglio esami

L'utente può visualizzare referto e fattura per ogni esame. Per entrambi è possibile scaricare il .pdf. Condividere i documenti su Dropbox e email.



Centro Medico Santagostino



Primo accesso al Dossier

L'utente vuole attivare il suo Dossier sanitario. Gli viene chiesto il "codice paziente" ma nella spiegazione viene chiamato "n. del referto".

Recupero codice paziente

L'utente si reca presso una sede del centro e trova il codice paziente sul referto di un esame.

Primo accesso al Dossier

L'utente inserisce il codice paziente e il codice fiscale e attiva il dossier. Il sistema recupera i dati relativi all'utente.

Storico esami

L'utente può visualizzare l'elenco degli esami effettuati presso i centri.

Dettaglio esami

L'utente può visualizzare referto e fattura per ogni esame. Per entrambi è possibile scaricare il .pdf. Condividere i documenti su Dropbox e email.

*L'utente riceve una notifica quando un nuovo documento viene aggiunto al Dossier.



Centro Medico Santagostino



Primo accesso al Dossier

L'utente vuole attivare il suo Dossier sanitario. Gli viene chiesto il "codice paziente" ma nella spiegazione viene chiamato "n. del referto".



Recupero codice paziente

L'utente si reca presso una sede del centro e trova il codice paziente sul referto di un esame.



Primo accesso al Dossier

L'utente inserisce il codice paziente e il codice fiscale e attiva il dossier. Il sistema recupera i dati relativi all'utente.



Storico esami

L'utente può visualizzare l'elenco degli esami effettuati presso i centri.

PRENOTA MIEI APPUNTAMENTI DISDICI **DOSSIER** ESCI

Alcuni vaccini al momento non sono disponibili. Scopri di più [a questo link.](#)

2017

- 06 Nov **Visita Specialistica**
visita - VISITA GASTROENTEROLOGICA PER STITICHEZZA E INCONTINENZA FECALE >
- 17 Feb **Visita Specialistica**
visita - VISITA OTORINOLARINGOIATRICA CON RIMOZIONE BILATERALE DEL CERUME >
- 20 Gen **Visita Specialistica**
visita - VISITA DERMATOLOGICA >

La lista delle visite è riassunta in modo chiaro e con l'utilizzo di icone.



Centro Medico Santagostino



Primo accesso al Dossier

L'utente vuole attivare
il suo Dossier sanitario.
Gli viene chiesto il
"codice paziente" ma
nella spiegazione viene
chiamato "n. del
referto".



Recupero codice paziente

L'utente si reca
presso una sede
del centro e trova
il codice paziente
sul referto di un
esame.



Per ogni documento sono abilitate
diverse modalità di condivisione.

relativi all'utente.

20 Gennaio 2017
Visita Specialistica

PRESTAZIONE
visita - VISITA DERMATOLOGICA

DOCUMENTI

Referto



Fattura



20 Gennaio 2017
Visita Specialistica

REFERTO

APRI

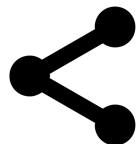
Salva su Dropbox

Inoltra via email

Dettaglio esami

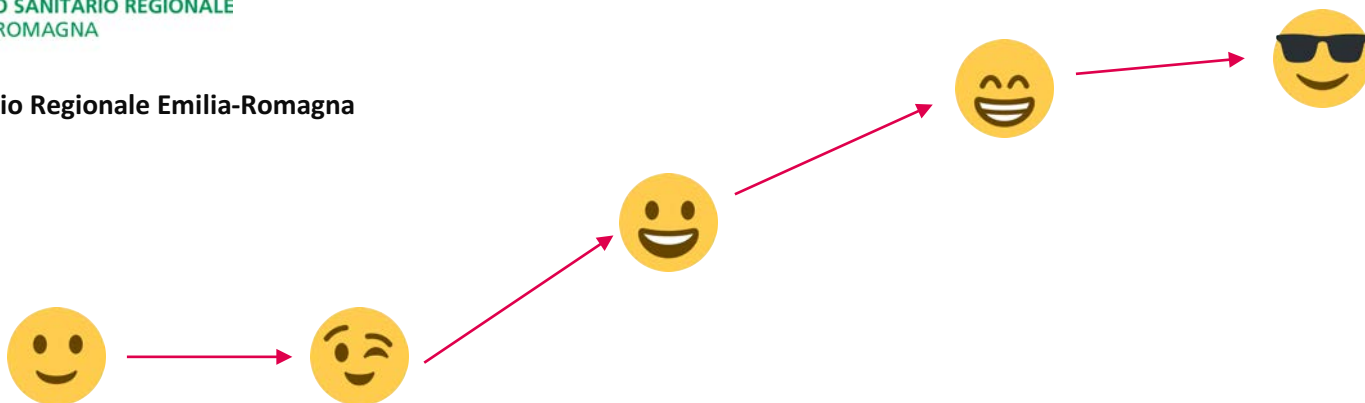
L'utente può visualizzare
referto e fattura per
ogni esame. Per
entrambi è possibile
scaricare il .pdf.
Condividere i documenti
su Dropbox e email.

È importante **abilitare differenti modalità di condivisione dei documenti** (oltre alla consultazione e al download).





Servizio Sanitario Regionale Emilia-Romagna



Log In Piattaforma

L'utente accede in modo semplice e veloce.

Referti in primo piano

Referti recenti in primo piano appena si accede.

Alto grado di categorizzazione

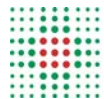
Ogni referto, in base alla sua tipologia, viene salvato nella sua rispettiva categoria.

Diverse azioni disponibili

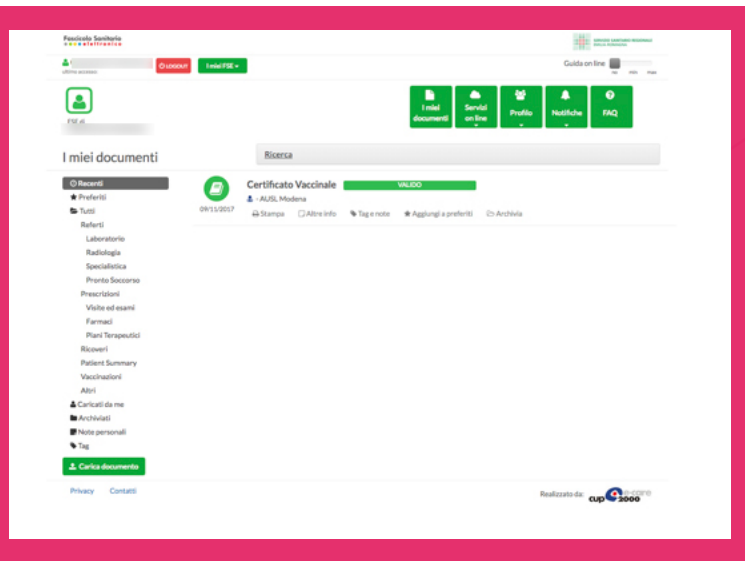
Possibilità di ricerca temporale, di salvataggio nei preferiti, di tag, note e stampa.

Privacy in lettura documenti

Possibilità di gestione della privacy in lettura documenti per medico di base e medici specializzati.



Servizio Sanitario Regionale Emilia-Romagna



Alto grado di categorizzazione

Ogni referto, in base alla sua tipologia, viene salvato nella sua rispettiva categoria.



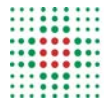
Diverse azioni disponibili

Possibilità di ricerca temporale, di salvataggio nei preferiti, di tag, note e stampa.

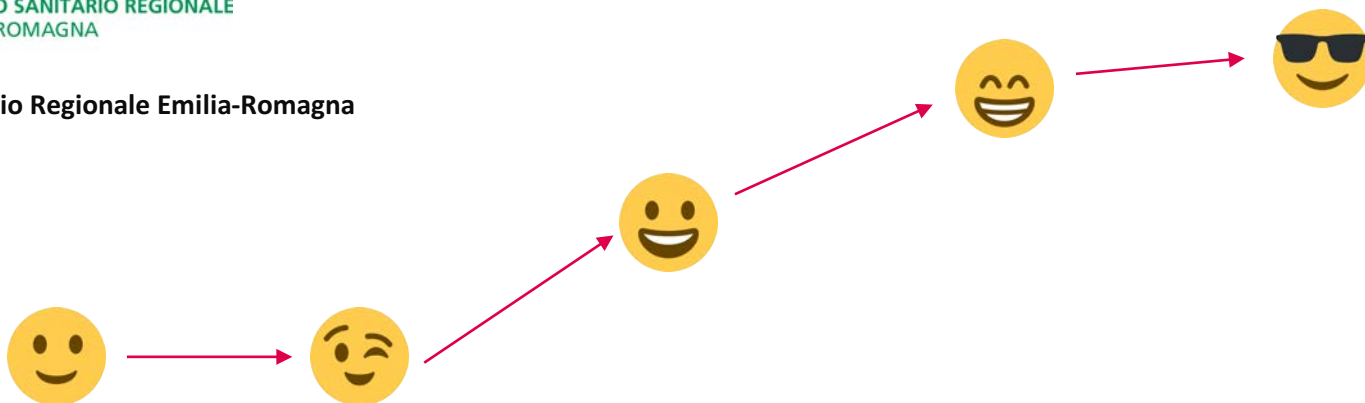


Privacy in lettura documenti

Possibilità di gestione della privacy in lettura documenti per medico di base e medici specializzati.



Servizio Sanitario Regionale Emilia-Romagna



Log In Piattaforma

L'utente accede in modo semplice e veloce.

Referti in primo piano

Referti recenti in primo piano appena si accede.

Alto grado di categorizzazione

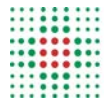
Ogni referto, in base alla sua tipologia, viene salvato nella sua rispettiva categoria.

Diverse azioni disponibili

Possibilità di ricerca temporale, di salvataggio nei preferiti, di tag, note e stampa.

Privacy in lettura documenti

Possibilità di gestione della privacy in lettura documenti per medico di base e medici specializzati.



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA

Servizio Sanitario Regionale Emilia-Romagna



Log In
Piattaforma

L'utente accede in
modo semplice e
veloce.



Referti in
primo piano

Referti recenti in
primo piano appena
si accede.



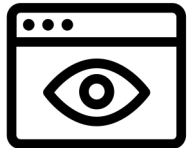
Privacy in lettura
documenti

Possibilità di gestione della
privacy in lettura documenti
per medico di base e medici
specializzati.



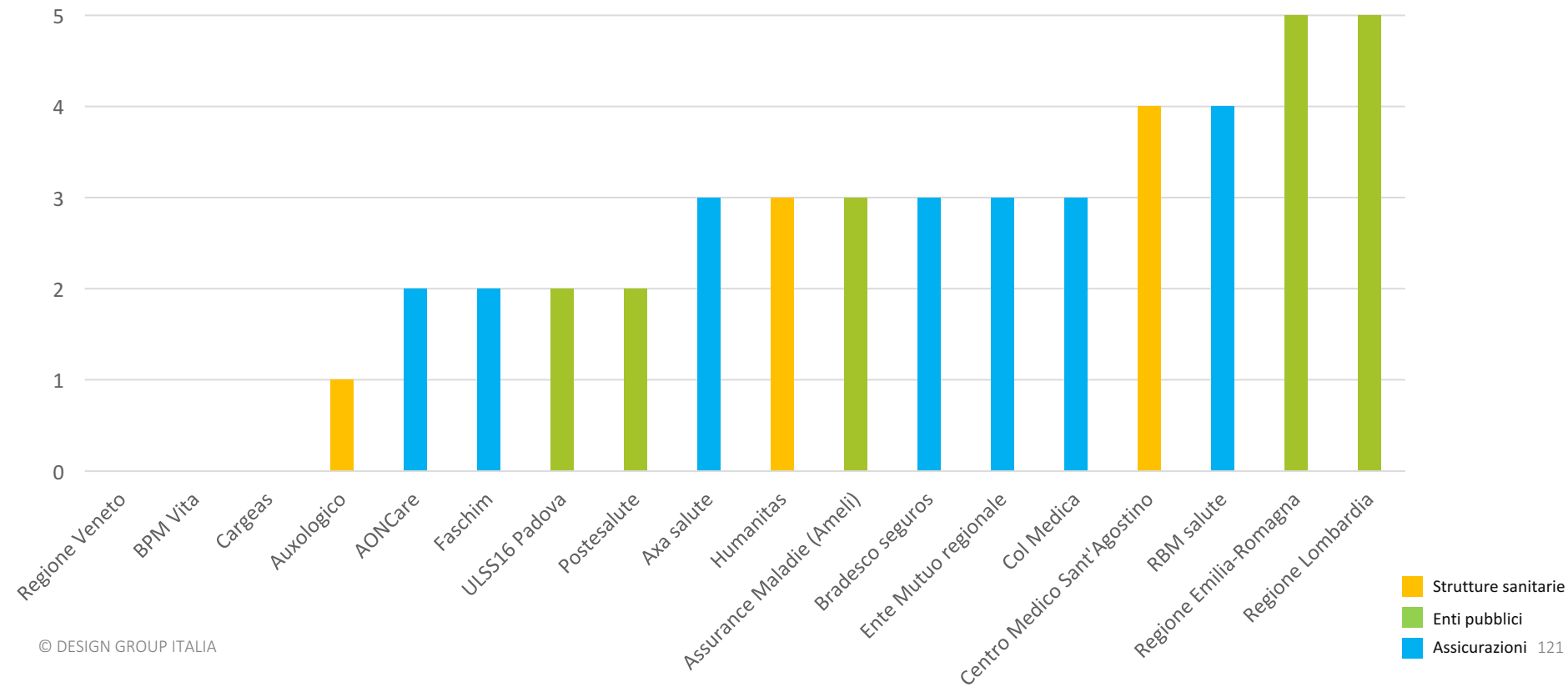
Si può decidere se i documenti rimangono
strettamente personali o disponibili anche ai medici in
modo che possano valutare il proprio stato di salute.

Dare una **solida struttura all'archivio** e concedere la **gestione dei permessi in lettura**, fornisce un alto grado di controllo all'utente. **Aumenta così il senso di sicurezza e organizzazione della storia clinica.**





Valutazione competitor



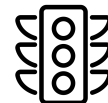
Denuncia sinistro / Rimborso





Semplicità del processo

Quanto il flusso risulta senza frizioni.



Informazioni stato processo

Quanto il sistema mantiene aggiornato
l'utente sullo stato del processo.



Valutazione competitor





Valutazione competitor



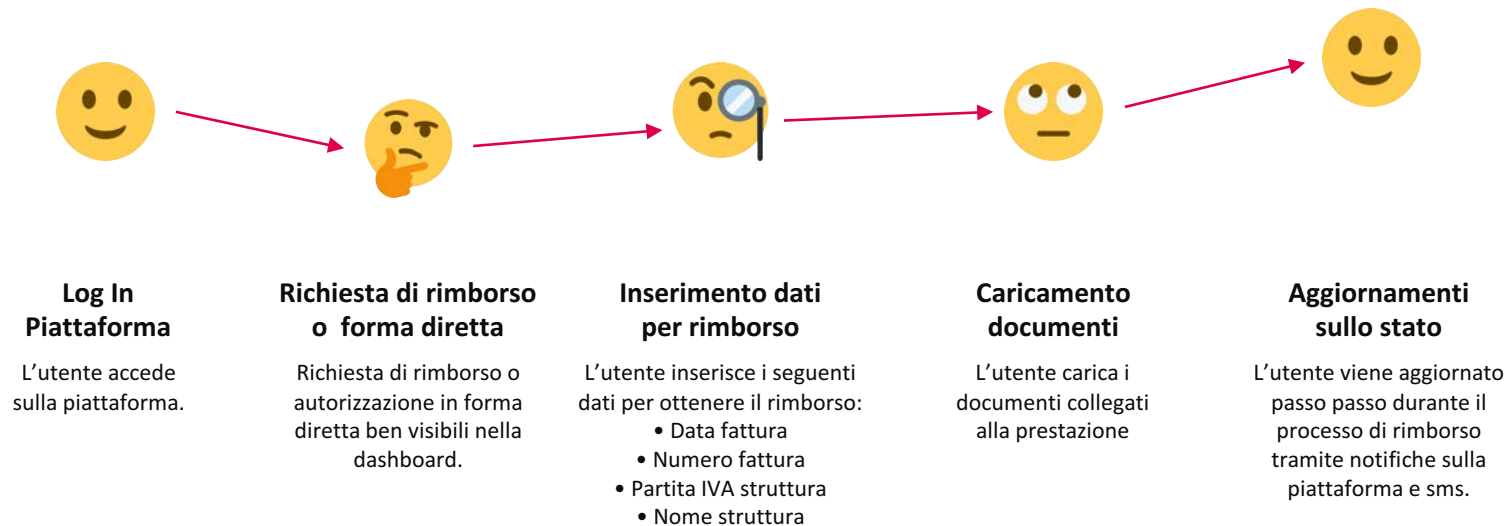


Case study review





RBM Assicurazione Salute





RBM Assicurazione Salute

The screenshot shows the 'RICHIESTA DI RIMBORSO' (Request for Reimbursement) form on the RBM website. The form is titled 'Inserisci qui di seguito i dati relativi alla fattura/ricevuta che intendi mettere a rimborso' (Enter here the data related to the invoice/receipt you intend to claim for reimbursement). It includes fields for 'Data fattura (*)' (Invoice date), 'Numero fattura (*)' (Invoice number), 'Partita IVA della struttura (*)' (VAT number of the structure), and 'Struttura (*)' (Structure). A dropdown menu for 'Beneficiario' (Beneficiary) is set to 'Fattura'. A warning box on the right states: 'In caso di richiesta di Indennità Distanza (ricoveri a totale carico del SSN) compilare nel seguente modo: • Data fattura: inserire data ingresso • Numero fattura: inserire la parola DIABIA • Struttura: struttura ospedaliera presso la quale si è svolto il ricovero'. Navigation buttons 'INDIETRO' and 'AVANTI' are at the bottom. The footer includes the RBM logo, app download links for Google Play and App Store, and a 'DOMANDE FREQUENTI' (Frequently Asked Questions) section with a 'VEDI LE RISPOSTE' (See the answers) button.



Inserimento dati per rimborso

L'utente inserisce i seguenti dati per ottenere il rimborso:

- Data fattura
- Numero fattura
- Partita IVA struttura
- Nome struttura



Caricamento documenti

L'utente carica i documenti collegati alla prestazione

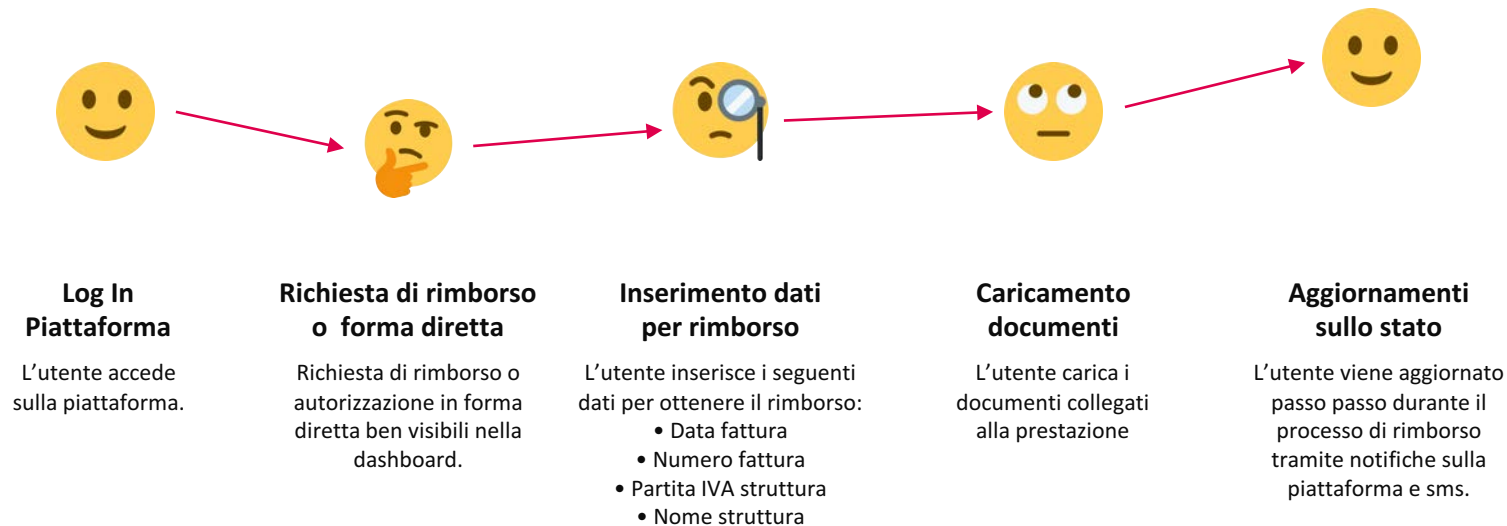


Aggiornamenti sullo stato

L'utente viene aggiornato passo passo durante il processo di rimborso tramite notifiche sulla piattaforma e sms.



RBM Assicurazione Salute





RBM Assicurazione Salute



Log In Piattaforma

L'utente accede
sulla piattaforma.

Le pratiche sono suddivise con colori univoci per differenziarle.
È presente una icona a forma di campanello che raccoglie tutte le notifiche inerenti allo stato delle pratiche.



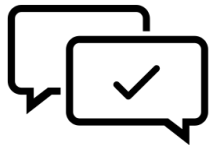
Differenziare con colori e notificare in differenti modi tra cui email e sms, è una metodologia efficace per rendere l'utente sempre aggiornato sullo stato delle sue pratiche.



Aggiornamenti sullo stato

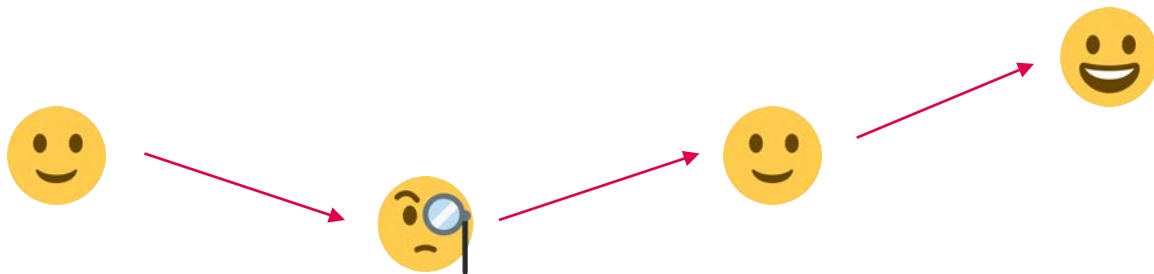
L'utente viene aggiornato
passo passo durante il
processo di rimborso
tramite notifiche sulla
piattaforma e sms.

Semplicità nella richiesta, buona distinzione tra le tipologie di pratiche e un feedback tempestivo sullo stato, rendono il processo efficiente.





Ente Mutuo Regionale



Rimborsi online

L'utente loggato trova due chiari bottoni "Rimborsi online" e "Autorizzazioni online". Senza effettuare l'accesso si trova una CTA "Richieste online" che porta al login e alla sezione dedicata.

Nuovo rimborso

L'utente si trova in una schermata di elenco richieste con la CTA per il nuovo rimborso non abbastanza in evidenza.

Caricamento documenti

L'utente compila i dati della richiesta e carica i documenti relativi, poi conferma la richiesta.
L'utente ha la possibilità di apportare modifiche e cancellare la richiesta.

Elenco richieste e dettagli

L'utente trova l'elenco completo delle sue richieste con dettagli e la possibilità di visualizzare e scaricare i documenti allegati.

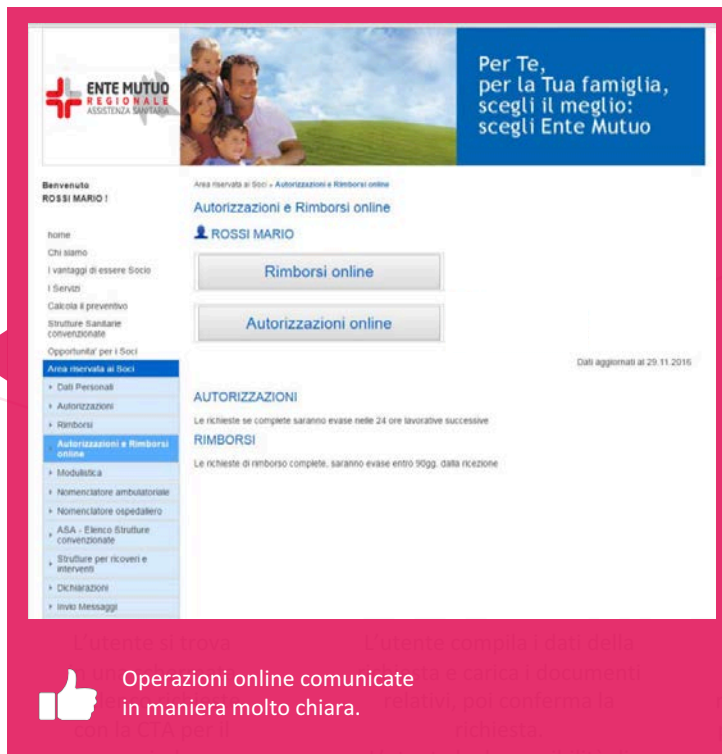


Ente Mutuo Regionale



Rimborsi online

L'utente loggato trova due chiari bottoni "Rimborsi online" e "Autorizzazioni online". Senza effettuare l'accesso si trova una CTA "Richieste online" che porta al login e alla sezione dedicata.



Elenco richieste e dettagli

L'utente trova l'elenco completo delle sue richieste con dettagli e la possibilità di visualizzare e scaricare i documenti allegati.



Ente Mutuo Regionale



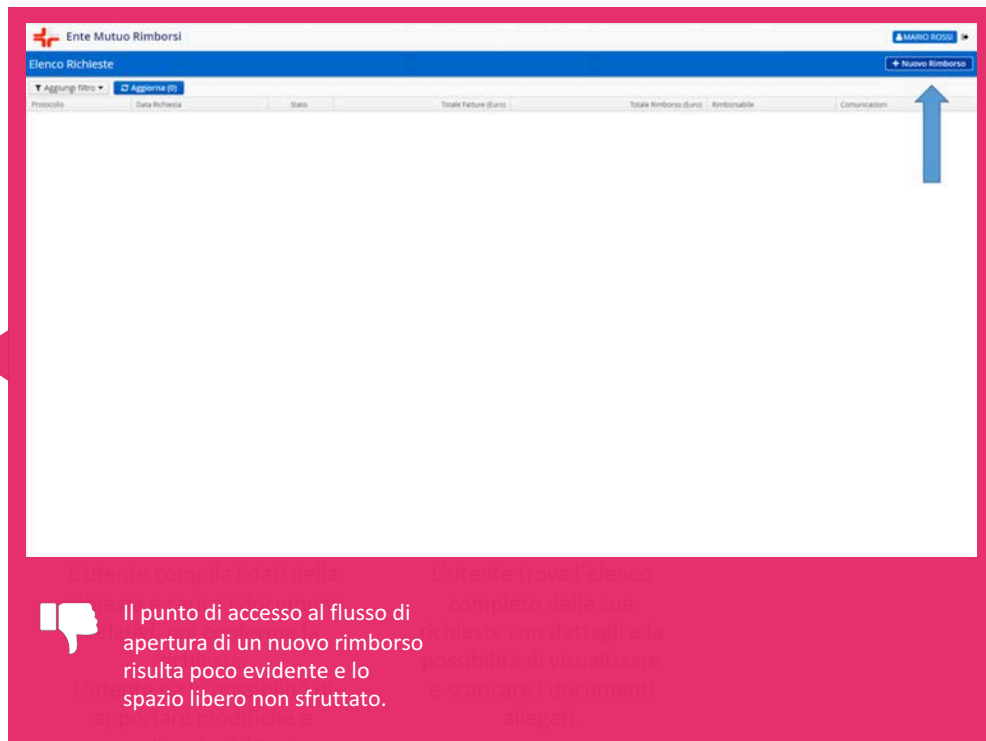
Rimborsi online

L'utente loggato trova due chiari bottoni "Rimborsi online" e "Autorizzazioni online". Senza effettuare l'accesso si trova una CTA "Richieste online" che porta al login e alla sezione dedicata.



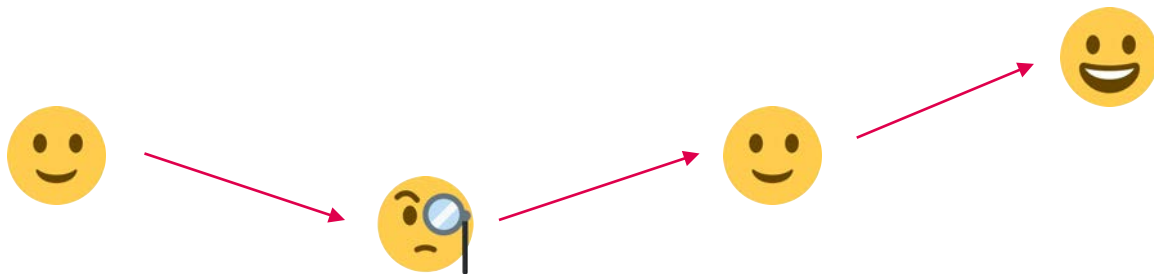
Nuovo rimborso

L'utente si trova in una schermata di elenco richieste con la CTA per il nuovo rimborso non abbastanza in evidenza.





Ente Mutuo Regionale



Rimborsi online

L'utente loggato trova due chiari bottoni "Rimborsi online" e "Autorizzazioni online". Senza effettuare l'accesso si trova una CTA "Richieste online" che porta al login e alla sezione dedicata.

Nuovo rimborso

L'utente si trova in una schermata di elenco richieste con la CTA per il nuovo rimborso non abbastanza in evidenza.

Caricamento documenti

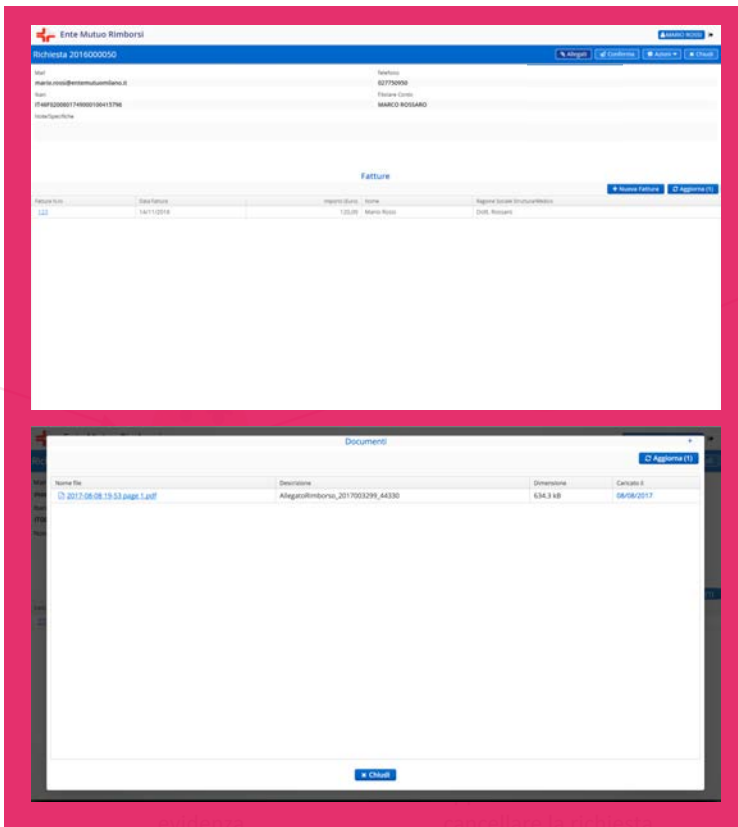
L'utente compila i dati della richiesta e carica i documenti relativi, poi conferma la richiesta.
L'utente ha la possibilità di apportare modifiche e cancellare la richiesta.

Elenco richieste e dettagli

L'utente trova l'elenco completo delle sue richieste con dettagli e la possibilità di visualizzare e scaricare i documenti allegati.



Ente Mutuo Regionale

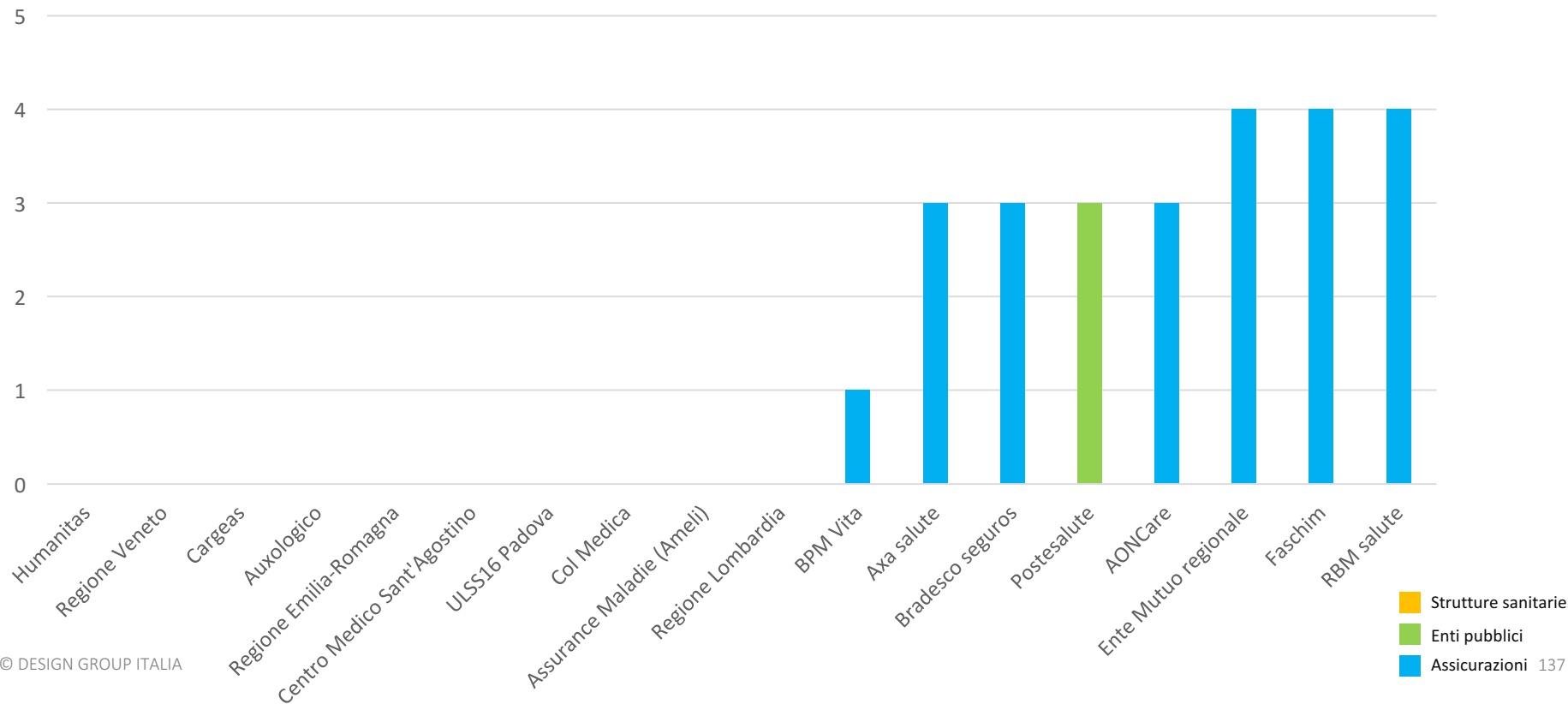


Elenco richieste e dettagli

L'utente trova l'elenco completo delle sue richieste con dettagli e la possibilità di visualizzare e scaricare i documenti allegati.



Valutazione competitor



Chiamate emergenza



Solo uno dei competitor analizzati dispone del servizio chiamata d'emergenza.





Chiamate emergenza



ColMedica – medicina prepagada



<http://bit.ly/2DoPJdk>

In caso di emergenza

In caso di emergenza esiste un servizio, il **SOM (servizio di orientamento medico)** da poter chiamare.

Un medico risponde e indirizza l'utente alla clinica più adeguata rispetto al piano assicurativo e alla tipologia di emergenza. È anche possibile utilizzare l'app, la guida medica e il sito per consultare la lista della rete nazionale d'emergenza. Presso la struttura l'utente dovrà comunicare il proprio documento di identificazione e gli verrà comunicato l'importo del servizio.



<http://bit.ly/2mWYtxb>

Medico a domicilio

In caso di malessere è possibile chiamare un medico presso il proprio domicilio. **Il servizio funziona 24 ore su 24, 7 giorni su 7.**

È possibile richiedere il servizio tramite l'app che deve essere autorizzato in base alla disponibilità.

Il medico visita il paziente presso il suo domicilio, il paziente salda al medico l'importo della prestazione.



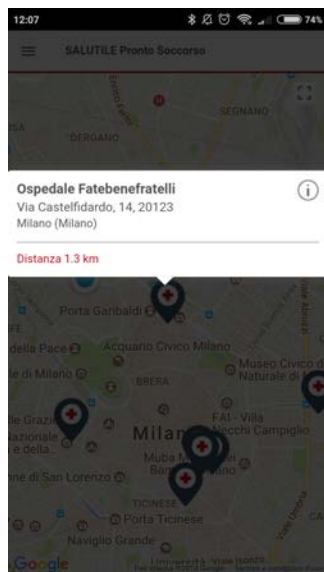
Chiamate emergenza



Regione
Lombardia

Servizi Welfare Online di Regione Lombardia

SALUTILE PRONTO SOCCORSO



Situazione nei Pronto Soccorso

La regione Lombardia ha un'app dedicata alla visualizzazione della situazione nei pronto soccorso.

Offre una mappa geolocalizzata, i tempi di attesa per i diversi codici, l'indice di affollamento e il link diretto alla navigazione.

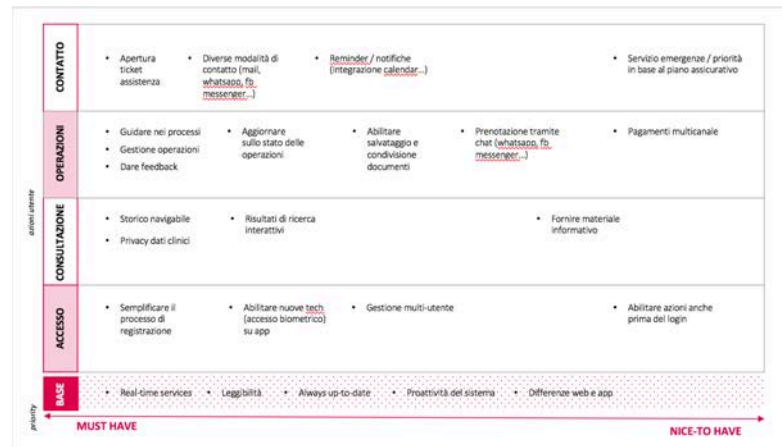
03 / Insight

Insight

L'analisi dei competitor ha permesso di raccogliere diversi learning, permettendo la generazione di una serie di riflessioni che sono state riassunte in alcuni insight.

Gli insight si riferiscono a best practice e spunti per la progettazione e fanno riferimento a quattro cluster relativi alle azioni che l'utente compie, più un cluster di requisiti base. Tutti gli insight sono stati poi posizionati su una mappa collocandoli su un'asse che si riferisce all'importanza/priorità.

- **Requisiti base**
- **Accesso**
- **Consultazione**
- **Operazioni**
- **Contatto**



REQUISITI BASE

- **Real time services**

Garantire operazioni in tempo reale.

- **Leggibilità**

È importante rendere il contenuto accessibile a tutti.

- **Always up-to-date**

Fornire contenuto costantemente aggiornato.

- **Proattività del sistema**

Consigliare contenuti e proporre azioni sulla base delle abitudini dell'utente.

- **Progettazione specifica per touchpoint**

Progettare in funzione del touchpoint sul quale è applicato il servizio.

Semplificare il processo di registrazione.

Abilitare nuove tecnologie che rendano i passaggi più semplici e veloci, senza sacrificare la sicurezza.

Abilitare nuove tecnologie (accesso biometrico) su app

Ridurre le frizioni della piattaforma grazie all'utilizzo delle tecnologie innovative come touch ID e face recognition.

Gestione multi-utente

Abilitare la possibilità di gestire più utenze legate alla stessa polizza dalla medesima piattaforma (famiglia, caregiver)

Abilitare azioni anche prima del login

Rendere possibile consultare e effettuare operazioni senza accesso. Richiedere l'accesso solo quando necessario.

Storico navigabile

Rendere fruibile, di facile lettura e gestione l'archivio delle operazioni effettuate.

Privacy dati clinici

Dare all'utente la possibilità di impostare la visibilità dei propri documenti.

Risultati di ricerca interattivi

Fornire contenuti che abilitino azioni di esplorazione e approfondimento (sulla stessa piattaforma o esternamente).

Fornire materiale informativo

Tenere conto e predire le esigenze dell'utente, proponendo contenuti di interesse, anche in base all'utilizzo.

Guidare nei processi

Accompagnare l'utente in ogni fase di un'operazione, dando informazioni su dove si trova, dove è stato e dove sarà.

Dare feedback

Fornire all'utente una risposta sulle operazioni che svolge, in tempo reale e in maniera chiara.

Aggiornare sullo stato delle operazioni

Informare costantemente l'utente sullo stato in cui si trovano le sue operazioni.

Abilitare salvataggio e condivisione documenti

Permettere all'utente non solo di visualizzare e scaricare i propri documenti, ma implementare diverse tecnologie di condivisione.

Prenotazione tramite chat

Abilitare la prenotazione delle visite mediche anche attraverso l'utilizzo di interfacce conversazionali.

Pagamenti multicanale

Dare all'utente la possibilità di scegliere quale metodo di pagamento utilizzare.

Apertura ticket assistenza

Affiancare l'utente in caso di problemi, aprendo richieste di supporto tecnico al servizio clienti.

Attivare diverse modalità di contatto

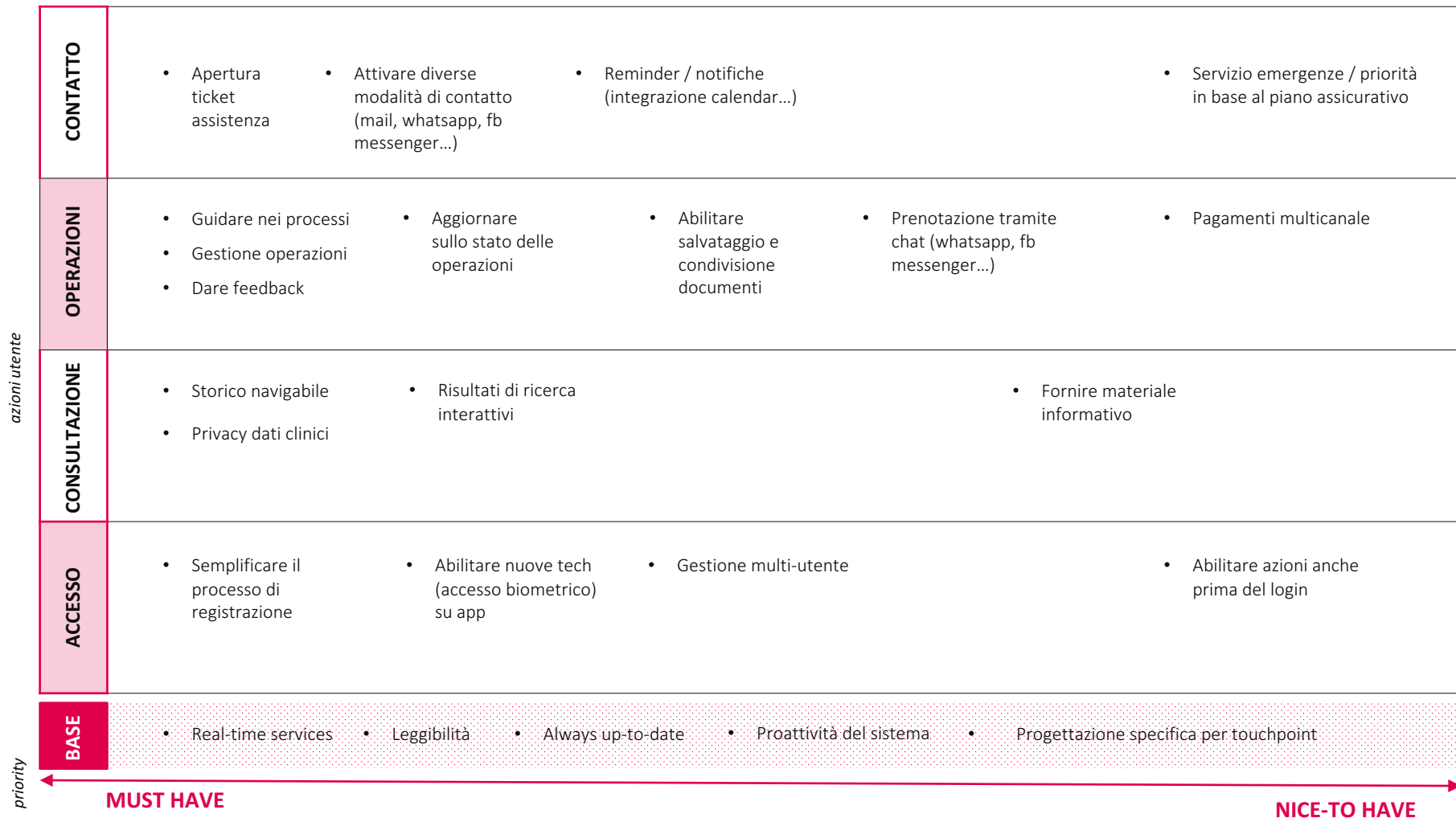
Fornire all'utente ampia scelta sul canale di contatto che più preferisce, progettando l'esperienza per ognuno di essi.

Reminder e notifiche

Seguire l'utente anche dopo la fine di un'operazione, fornendogli reminder e comunicandogli novità e aggiornamenti.

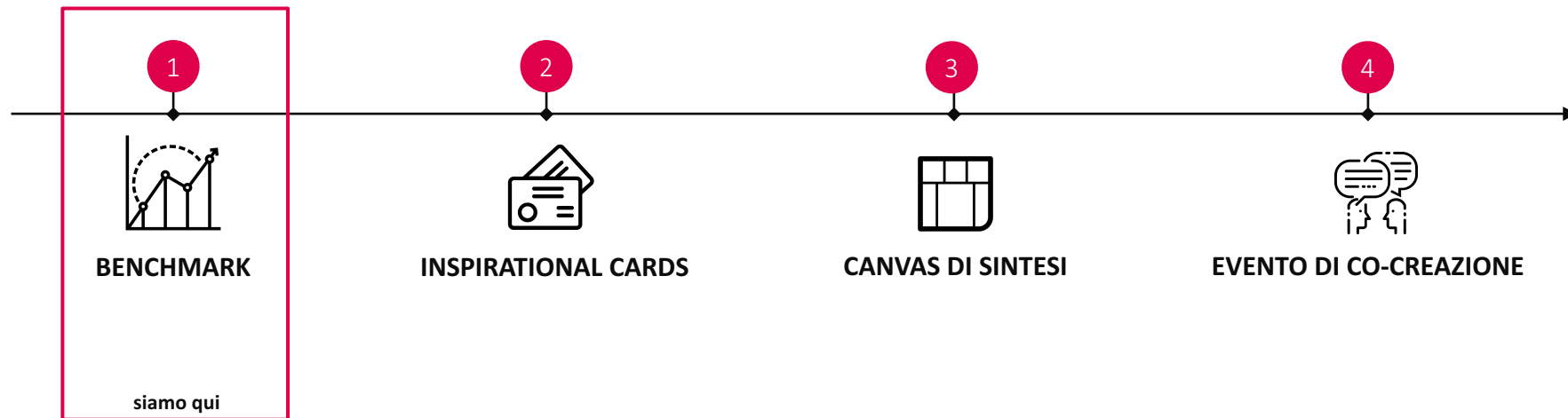
Servizio emergenza/priorità in base al piano assicurativo

Offrire a tutti un servizio di prenotazione con priorità e un servizio d'emergenza, prevedere il servizio come benefit.



Next steps

Service e User Experience Benchmark in ambito Servizi assicurativi base.



THANK YOU.



DESIGN GROUP ITALIA
Via Aleardo Aleardi, 12
20154 Milano ITALIA
tel. +39 02 58325272

234 West 39th Street
New York, NY 10018 USA
tel. +1 (718) 5771385

www.designgroupitalia.it