

 Michele Martini

Servizi	Polizza		Accesso		Self-care	Ricerca			Prenotazione	Prestazioni			Consultazione		Pagamenti		Customer care
momenti touchpoint	SOTTOSCRIZIONE	GESTIONE	SIGN-UP	SIGN-IN	SELF-CARE	RICERCA MEDICI E STRUTTURE	RICERCA FARMACIE	RICERCA FARMACI	PRENOTAZIONE	ACCETTAZIONE	VISITA	ASSISTENZA A DOMICILIO	STORICO	CONTENUTI E INFORMAZIONI	METODI DI PAGAMENTO	RIMBORSO	SUPPORTO
Agenzia	<ul style="list-style-type: none">• Stipula assicurazione• Firma contratto digitale• Invio contratto via mail• Su richiesta: stampa contratto• Nomina assicurati• Nomina caregiver• Personalizzazione polizza• Acquisto singoli servizi on demand	<ul style="list-style-type: none">• Nomina e gestione assicurati• Upgrade polizza• Personalizzazione polizza• Assicurazione singoli servizi on demand• Nomina caregiver (autorizzazione)• Rinnovo polizza															
App	<ul style="list-style-type: none">• Sottoscrizione polizza da remoto: riconoscimento documenti tramite camera, bonifico per validazione identità• Personalizzazione polizza• Acquisto singoli servizi on demand	<ul style="list-style-type: none">• Associa polizza• Nomina assicurato• Upgrade polizza• Personalizzazione polizza• Acquisto singoli servizi on demand• Overview polizza	<ul style="list-style-type: none">• Registrazione tradizionale• Registrazione con spID	<ul style="list-style-type: none">• Credenziali	<ul style="list-style-type: none">• Programmi/percorsi di cura• Symptom checker• Prescrizioni telematiche• Impostazione obiettivi• Integrazione wearable• Coaching• Statistiche• Reward	<ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda medici/strutture• Consultazione rating medici/-strutture• Possibilità prenotazione visita	<ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda farmacia• Attivazione navigazione	<ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda farmaci• Possibilità prenotazione farmaci	<ul style="list-style-type: none">• Diretta• Prodotti medicali• Prenotazione trasporto da/per struttura, tra strutture• Visita a domicilio (anche strumentale)• Medicazioni a casa• Farmaci	<ul style="list-style-type: none">• Fast check-in• Tempistiche coda	<ul style="list-style-type: none">• Telemedicina	<ul style="list-style-type: none">• Ambulanza privata• Visita a domicilio• Medico a domicilio	<ul style="list-style-type: none">• Storico medico• Storico pagamenti• Storico rimborsi• Impostazione privacy dati medici• Caricamento documenti• Download storico• Condivisione documenti	<ul style="list-style-type: none">• Articoli/pillole salute	<ul style="list-style-type: none">• Carta di credito Welion• Carta di credito• PayPal	<ul style="list-style-type: none">• Link diretto da prenotazione a rimborso (sharing, upload documenti in sottomissione rimborso)• Caricamento documenti (anche OCR)• Tracking / stato	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta aiuto/supporto tecnico• Richiesta aiuto/supporto problemi
Sito responsive mobile	<ul style="list-style-type: none">• Sottoscrizione polizza da remoto: riconoscimento documenti tramite camera, bonifico per validazione identità <div>Chatbot:</div> <ul style="list-style-type: none">• Acquisto singoli servizi on demand	<ul style="list-style-type: none">• Associa polizza• Nomina assicurato• Upgrade polizza• Personalizzazione polizza• Acquisto singoli servizi on demand• Overview polizza <div>Chatbot:</div> <ul style="list-style-type: none">• Upgrade polizza• Personalizzazione polizza• Acquisto singoli servizi on demand	<ul style="list-style-type: none">• Registrazione tradizionale• Area privata	<ul style="list-style-type: none">• Credenziali• Area privata <div>Chatbot:</div> <ul style="list-style-type: none">• Riconoscimento utente tramite domande	<ul style="list-style-type: none">• Programmi/percorsi di cura• Symptom checker• Prescrizioni telematiche• Impostazione obiettivi• Integrazione wearable• Coaching• Statistiche• Reward	<ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda medici/strutture• Consultazione rating medici/-strutture• Possibilità prenotazione visita <div>Stesse funzionalità anche da chatbot</div>	<ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda farmacia <div>Stesse funzionalità anche da chatbot</div>	<ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda farmaci• Possibilità prenotazione farmaci <div>Chatbot:</div> <ul style="list-style-type: none">• Consultazione scheda farmaci• Possibilità prenotazione farmaci	<ul style="list-style-type: none">• Diretta• Prodotti medicali• Prenotazione trasporto da/per struttura, tra strutture• Visita a domicilio (anche strumentale)• Medicazioni a casa• Farmaci <div>Chatbot:</div> <ul style="list-style-type: none">• Prenotazione farmaci e visite tramite chat		<ul style="list-style-type: none">• Telemedicina		<ul style="list-style-type: none">• Storico medico• Storico pagamenti• Storico rimborsi• Impostazione privacy dati medici• Caricamento documenti• Download storico• Condivisione documenti	<ul style="list-style-type: none">• Articoli/pillole salute	<ul style="list-style-type: none">• Carta di credito Welion• Carta di credito• PayPal• rid e bonifico	<ul style="list-style-type: none">• Caricamento documenti• Tracking / stato	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta aiuto/supporto tecnico• Richiesta aiuto/supporto problemi <div>Stesse funzionalità anche da chatbot</div>
Sito responsive desktop	<ul style="list-style-type: none">• Acquisto singoli servizi on demand <div>Concierge</div>	<ul style="list-style-type: none">• Upgrade polizza• Personalizzazione polizza• Acquisto singoli servizi on demand <div>Concierge</div>		<ul style="list-style-type: none">• Riconoscimento utente tramite domande <div>Concierge</div>		<ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda medici/strutture• Consultazione rating medici/-strutture• Possibilità prenotazione visita	<ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda farmacia• Attivazione navigazione	<ul style="list-style-type: none">• Consultazione scheda farmaci• Possibilità prenotazione farmaci	<ul style="list-style-type: none">• Prenotazione farmaci e visite tramite chat <div>Concierge</div>	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta tempistiche coda			<ul style="list-style-type: none">• Notifiche/canali informativi (messenger, telegram)				<ul style="list-style-type: none">• Richiesta aiuto/supporto tecnico• Richiesta aiuto/supporto problemi
Chat (app terze parti)	<ul style="list-style-type: none">• Acquisto singoli servizi on demand <div>Concierge</div>	<ul style="list-style-type: none">• Upgrade polizza• Personalizzazione polizza• Acquisto singoli servizi on demand <div>Concierge</div>		<ul style="list-style-type: none">• Riconoscimento utente tramite domande <div>Concierge</div>		<ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda medici/strutture• Consultazione rating medici/-strutture• Possibilità prenotazione visita	<ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda farmacia• Attivazione navigazione	<ul style="list-style-type: none">• Consultazione scheda farmaci• Possibilità prenotazione farmaci	<ul style="list-style-type: none">• Prenotazione farmaci e visite tramite chat <div>Concierge</div>	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta tempistiche coda				<ul style="list-style-type: none">• Notifiche/canali informativi (messenger, telegram)			<ul style="list-style-type: none">• Richiesta aiuto/supporto tecnico• Richiesta aiuto/supporto problemi
Call center	<ul style="list-style-type: none">• Sottoscrizione polizza da remoto	<ul style="list-style-type: none">• Associa polizza• Nomina assicurato• Upgrade polizza• Personalizzazione polizza• Acquisto singoli servizi on demand• Overview polizza <div>Concierge</div>		<ul style="list-style-type: none">• Riconoscimento utente <div>Concierge</div>					<ul style="list-style-type: none">• Diretta• Prodotti medicali• Prenotazione trasporto da/per struttura, tra strutture• Visita a domicilio (anche strumentale)• Medicazioni a casa• Farmaci <div>Concierge</div>				<ul style="list-style-type: none">• Ambulanza privata• Visita a domicilio• Medico a domicilio <div>Concierge</div>				<ul style="list-style-type: none">• Richiesta aiuto/supporto tecnico• Richiesta aiuto/supporto problemi <div>Concierge</div>
E-mail													<ul style="list-style-type: none">• Newsletter• Link ad app e sito• Articoli/pillole salute				<ul style="list-style-type: none">• Richiesta aiuto/supporto tecnico• Richiesta aiuto/supporto problemi
Facebook ecc.													<ul style="list-style-type: none">• Articoli/pillole salute• Sharing contenuti				<ul style="list-style-type: none">• Richiesta aiuto/supporto tecnico• Richiesta aiuto/supporto problemi
Brochure/elenco						<ul style="list-style-type: none">• Consultazione elenco medici e strutture convenzionate											
Carta di credito [Welion]															<ul style="list-style-type: none">• Pagamento in sede (sportello, totem)		
Wallet digitale [Welion]															<ul style="list-style-type: none">• Pagamento in sede (sportello, totem)		
Corner											<ul style="list-style-type: none">• Visite / controlli in farmacia						
Totem									<ul style="list-style-type: none">• Prenotazione dal totem• Autenticazione con codice SSN	<ul style="list-style-type: none">• Autenticazione• Abilitazione al pagamento• Ticket coda (fisico e digitale)					<ul style="list-style-type: none">• Pagamento in sede (anche con wallet digitale)		
Struttura / medico									<ul style="list-style-type: none">• Prenotazione dal totem• Autenticazione con codice SSN• Il medico tramite il proprio gestionale prenota la visita al paziente	<ul style="list-style-type: none">• Autenticazione da totem• Abilitazione al pagamento• Pagamento in studio dal medico e in struttura con carta di credito/wallet Welion	<ul style="list-style-type: none">• Visite / controlli presso strutture/medici convenzionati	<ul style="list-style-type: none">• La struttura/il medico accedono allo storico del paziente (consultazione, upload)		<ul style="list-style-type: none">• Pagamento in struttura e in studio dal medico con carta di credito/wallet Welion			