

 Rita Ravina

| Servizi | Polizza | | Accesso | | Self-care | Ricerca | | | Prenotazione | Prestazioni | | | Consultazione | | Pagamenti | | Customer care |
|--------------------------------------|---|---|---|--|---|---|--|---|--|---|---|--|---|---|---|---|--|
| <div>momenti touchpoint</div> | 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 |
| | <div>Agenzia</div> | <div><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</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Nomina e gestione assicurati• Upgrade polizza• Personalizzazione polizza• Assicurazione singoli servizi on demand• Nomina caregiver (autorizzazione)• Rinnovo polizza</div> | | | | | | | | | | | | | | |
| <div>App</div> | <div><div>1. Gestione polizza</div><div>2. Engagement e content</div><div><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</div></div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Associa polizza• Nomina assicurato• Upgrade polizza• Personalizzazione polizza• Acquisto singoli servizi on demand• Overview polizza</div> | <div><div>→</div><div><ul style="list-style-type: none">• Registrazione tradizionale• Registrazione con spID</div></div> | <div><div>→</div><div>Credenziali</div></div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Programmi/percorsi di cura• Symptom checker• Prescrizioni telematiche<div><ul style="list-style-type: none">• Impostazione obiettivi• Integrazione wearable• Coaching• Statistiche• Reward</div></div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda medici/strutture• Consultazione rating medici/-strutture• Possibilità prenotazione visita</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda farmacia• Attivazione navigazione</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda farmaci• Possibilità prenotazione farmaci</div> | <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> | <div><ul style="list-style-type: none">• Fast check-in• Tempistiche coda</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Telemedicina</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Ambulanza privata• Visita a domicilio• Medico a domicilio</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Storico medico• Storico pagamenti• Storico rimborsi• Impostazione privacy dati medici• Caricamento documenti• Download storico• Condivisione documenti</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Articoli/pillole salute</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Carta di credito Welion• Carta di credito• PayPal</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Link diretto da prenotazione a rimborso (sharing, upload documenti in sottomissione rimborso)• Caricamento documenti (anche OCR)• Tracking / stato</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Richiesta aiuto/supporto tecnico• Richiesta aiuto/supporto problemi</div> |
| <div>Sito responsive mobile</div> | <div><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</div> | <div><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</div> | <div><div>→</div><div><ul style="list-style-type: none">• Registrazione tradizionale• Area privata</div></div> | <div><div>→</div><div>Credenziali</div><div>Area privata</div><div>Chatbot:</div><ul style="list-style-type: none">• Riconoscimento utente tramite domande</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Programmi/percorsi di cura• Symptom checker• Prescrizioni telematiche<div><ul style="list-style-type: none">• Impostazione obiettivi• Integrazione wearable• Coaching• Statistiche• Reward</div></div> | <div><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></div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda farmacia<div>Stesse funzionalità anche da chatbot</div></div> | <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</div> | <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>Chatbot:</div><ul style="list-style-type: none">• Prenotazione farmaci e visite tramite chat</div> | | <div><ul style="list-style-type: none">• Telemedicina</div> | | <div><ul style="list-style-type: none">• Storico medico• Storico pagamenti• Storico rimborsi• Impostazione privacy dati medici• Caricamento documenti• Download storico• Condivisione documenti</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Articoli/pillole salute</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Carta di credito Welion• Carta di credito• PayPal• rid e bonifico</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Caricamento documenti• Tracking / stato</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Richiesta aiuto/supporto tecnico• Richiesta aiuto/supporto problemi<div>Stesse funzionalità anche da chatbot</div></div> |
| <div>Sito responsive desktop</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Acquisto singoli servizi on demand<div>Concierge</div></div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Upgrade polizza• Personalizzazione polizza• Acquisto singoli servizi on demand<div>Concierge</div></div> | | <div><div>→</div><div>Credenziali</div></div> | | <div><ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda medici/strutture• Consultazione rating medici/-strutture• Possibilità prenotazione visita</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda farmacia• Attivazione navigazione</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Consultazione scheda farmaci• Possibilità prenotazione farmaci</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Prenotazione farmaci e visite tramite chat<div>Concierge</div></div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Richiesta tempistiche coda</div> | | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Notifiche/canali informativi (messenger, telegram)</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Carta di credito Welion• Carta di credito• PayPal• rid e bonifico</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Caricamento documenti• Tracking / stato</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Richiesta aiuto/supporto tecnico• Richiesta aiuto/supporto problemi</div> |
| <div>Chat (app terze parti)</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Sottoscrizione polizza da remoto<div>Concierge</div></div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Associa polizza• Nomina assicurato• Upgrade polizza• Personalizzazione polizza• Acquisto singoli servizi on demand• Overview polizza<div>Concierge</div></div> | | <div><ul style="list-style-type: none">• Riconoscimento utente tramite domande</div> | | <div><ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda medici/strutture• Consultazione rating medici/-strutture• Possibilità prenotazione visita</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Ricerca secondo filtri• Consultazione scheda farmacia• Attivazione navigazione</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Consultazione scheda farmaci• Possibilità prenotazione farmaci</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Prenotazione farmaci e visite tramite chat<div>Concierge</div></div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Richiesta tempistiche coda</div> | | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Notifiche/canali informativi (messenger, telegram)</div> | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Richiesta aiuto/supporto tecnico• Richiesta aiuto/supporto problemi</div> |
| <div>Call center</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Sottoscrizione polizza da remoto<div>Concierge</div></div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Associa polizza• Nomina assicurato• Upgrade polizza• Personalizzazione polizza• Acquisto singoli servizi on demand• Overview polizza<div>Concierge</div></div> | | <div><ul style="list-style-type: none">• Riconoscimento utente<div>Concierge</div></div> | | | | | <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></div> | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Ambulanza privata• Visita a domicilio• Medico a domicilio<div>Concierge</div></div> | | | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Richiesta aiuto/supporto tecnico• Richiesta aiuto/supporto problemi<div>Concierge</div></div> |
| <div>E-mail</div> | | | | | | | | | | | | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Newsletter• Link ad app e sito• Articoli/pillole salute</div> | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Richiesta aiuto/supporto tecnico• Richiesta aiuto/supporto problemi</div> |
| <div>Facebook ecc.</div> | | | | | | | | | | | | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Articoli/pillole salute• Sharing contenuti</div> | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Richiesta aiuto/supporto tecnico• Richiesta aiuto/supporto problemi</div> |
| <div>Brochure/elenco</div> | | | | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Consultazione elenco medici e strutture convenzionate</div> | | | | | | | | | | | |
| <div>Carta di credito [Welion]</div> | | | | | | | | | | | | | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Pagamento in sede [sportello, totem]</div> | | |
| <div>Wallet digitale [Welion]</div> | | | | | | | | | | | | | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Pagamento in sede [sportello, totem]</div> | | |
| <div>Corner</div> | | | | | | | | | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Visite / controlli in farmacia</div> | | | | | | |
| <div>Totem</div> | | | | | | | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Prenotazione dal totem• Autenticazione con codice SSN</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Autenticazione• Abilitazione al pagamento• Ticket coda (fisico e digitale)</div> | | | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Pagamento in sede (anche con wallet digitale)</div> | | |
| <div>Struttura / medico</div> | | | | | | | | | <div><ul style="list-style-type: none">• Prenotazione dal totem• Autenticazione con codice SSN• Il medico tramite il proprio gestionale prenota la visita al paziente</div> | <div><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</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• Visite / controlli presso strutture/medici convenzionati</div> | <div><ul style="list-style-type: none">• La struttura/il medico accedono allo storico del paziente (consultazione, upload)</div> | | <div><ul style="list-style-type: none">• Pagamento in struttura e in studio dal medico con carta di credito/wallet Welion</div> | | | |