Title: Digital Concierge

Persona: Paolo Avanzi - Achievers / Single benestante

Products & Services

- Cartella salute
- Concierge farmaci con tessera sanitaria digitale
- Fast-VIP access
- Servizio concierge e chat
- Servizio concierge e chat
- Anonimità del consulto
- Visite a domicilio
- Pagamenti digitali
- Vantaggi e sconti polizze in base a utilizzo da solo/in coppia...
- Notifiche e info utili geolocalizzate
- Wellness e prevenzione

Gain Creators

- Offerta dinamica e micro servizi
- Operazioni ripetute facili da rifare
- Invito a caricare documenti dopo la visita.
- App personalizzata solo con servizi ad hoc
- Reminder visite/check-up da prenotare. Verifica ultimo medico/struttura prenotati.
- Armadietto farmaci
- Reminder orari/durata terapia
- Servizi attivabili in coppia/in gruppo
- Bonus "privilegio amico"
- Modularità e gestione flessibile
- Servizi breve durata
- Ingaggio con "sfida un amico"

Value

Pain Relievers

- Facilitazione amministrazione e 730
- Engagement personalizzato
- Servizio 24/7 Attenzione fasce orarie serali
- Supporto Concierge per necessità: info, network, prenotazione, percorsi, telemedicina

Key Activities

- Individuare e lavorare con influencer e opinion leader
- Creazione partnership strategiche
- Monitoraggio servizi usati e livello (economico) servizi scelti
- Monitoraggio servizi di gruppo o coppia

Customer Relationships

- Engagement costante
- Chat concierge + pacchetto omaggio 3 chiamate
- Cerchie private
- Tester nuove funzionalità

Stakeholders

- Partner tecnologici esclusivi
- Partnership con startup tech per strumentistica e apparecchiatura medica
- Servizio accesso prioritario eventi esclusivi
- Circoli sportivi (golf, tennis...)
- Agenti GI "premium test"
- Medici tipo ortopedico (non patologie)

Touchpoint

- App e chat (solo digital)
- Social
- Call center
- Widget e integrazione calender

Revenue Streams

- Cross-selling su polizza
- Pacchetto servizio Concierge
- Livelli di servizio e pacchetti diversi
- Ricavi da partner
- Offerte temporanee
- Invita un amico/famigliare

KPI

- Tempi di acquisizione a cross-selling
- Durata rapporto e rinnovi
- Contatti generati da cerchie
- Tasso di engagement