Title: Smart CEO

Persona: Michele Martini - Peace of mind / Senior benestante

Products & Services

- Personal Trainer
- Agente a Domicilio
- Assistenza a domicilio
- Supporto "Travel"
- Steering su medico specialista
- Symtom Checker Iniziale
- Concierge di famiglia per supporto medico e amministrativo H24
- Videoconsulto
- ID Welion per riconoscimento su strutture a livello internazionale
- Accesso a tutte le strutture convenzionate
- Punti ambulatoriali post triage al pronto soccorso
- Prenotazione visite mediche
- Steering per emergenza

Value

Gain Creators

- Timesaving (prenotazione)
- Creazione rapporto di fiducia con Personal Concierge
- Assistenza Anywhere Anytime
- Faster Access
- Filtro informazioni non qualificate
- Acquisto/confronto con agente anytime/anywhere
- Soluzione immediata del problema presentatosi
- Evitare code in studio
- Eliminazione servizi non ad alta qualità

Pain Relievers

Key Activities

- Convenzionamento capillare e di qualità
- Implementazione app business case P&L
- Struttura feedback
- Centrale medica con personal concierge
- Struttura con risorse dedicate adeguamento dimensione
- Gestionale realtime H24
- Struttura feedback

Customer Relationships

- Dirigenti grandi aziende
- Associazione di categoria affluent
- Convegni canali tradizionali
- Premium service per il suo status
- Premium clubs Rotary
- Banca / Bancassurance

Stakeholders

- Gestione network
  IT Interno
  Analytics
  IT sul territorio
  Marketing
- Strutture convenzionate a livello estero
- Centri wellness beauty

Touchpoint

- Sito Web
- App MyGenerali WL
- Chat
- Contact Center

Revenue Streams

- Polizza
- Fee annuale o mensile
- Accensione e Spegnimento on-demand coperture
- Riduzione loss (scarti)

KPI

- KPI Tecnici
  - riduzione expense
  - riduzione loss
- Tipologia di chiamata
- Rapporto su numero interventi nella struttura
- Livello di soddisfazione EB
- - Chiamate
  - Chiamate gestite
  - Durate medie
- Latenza richiesta appuntamento
- Livello Churn Rate
- Persone gestite per problema
- Tempo medio richiesta di prenotazione