Title: “Domestic Engineer”

Persona: Rita Ravina - Protector / Main market

Products & Services

- Scheda Medico/Struttura
- Copertura sanitaria famiglia
- Prenotazione Visite
- Visita a domicilio
- Telemedicina

Value

Gain Creators

- Strutture preferite per lei e i suoi figli
- Caregiver Figli
- Risparmio Economico
- Semplicità
- Monitoraggio costante dei cari
- Trssparenza e completezza delle info
- Multiple visite in stessa struttura
- Risparmio di tempo

Pain Relievers

Key Activities

- Medici/Strutture convenzionate
- Riepiloghi dati/statistiche tramite email
- Proattività dei canali
- Comunicare in maniera ottimale le novità
- Prenotazioni via call center
- Sottoscrizione canale trad. agenzia con agente a casa
- Partnership con chat terze parti
- Processi tramite chat (rimborso con OCR)

Customer Relationships

- Notifiche/ News/Nuovi servizi in Chat
- Sviluppo utilizzo strumenti digitali
- Canale “tradizionale” Agenzia/Agente
- Call center con persona “fisica”
- Call center come canale di engagement
- Guida: spiegazioni semplici info mirate
- Reminder: scadenze prenotazione visite

Stakeholders

- Agenzie
- Partner servizi per symptom checker e percorsi
- Servizio di call center
- Consulente/ supporto fisico nel tempo
- Sistema di pagamento digitale
- Convenzionati

Touchpoint

- Sito Web
- Agente
- Chat
- Call Center

Revenue Streams

- Rita come referente per altre persone
- Up-Selling Cross-Selling (estensione coperture al nucleo famigliare)
- Estensione garanzia base per figli che fanno sport

KPI

- N° Punti di contatto
- Utilizzo del Call Center
- N° utilizzo Fast Check-In
- Tempo dedicato sui punti di contatto