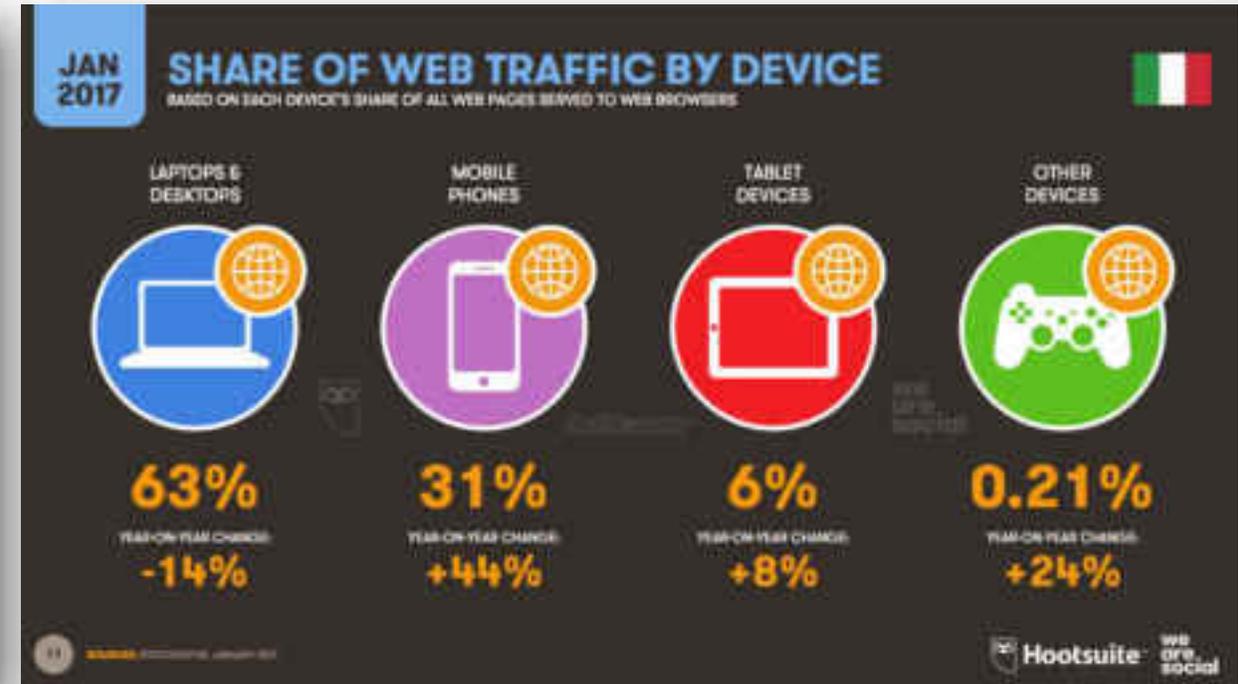


L'App «MyAUSL» dell'Azienda USL di Modena



Giovanni Coglitore
Staff Direzione Strategica – Reputation & Brand
Azienda USL di Modena

Comunicazione digitale: i numeri



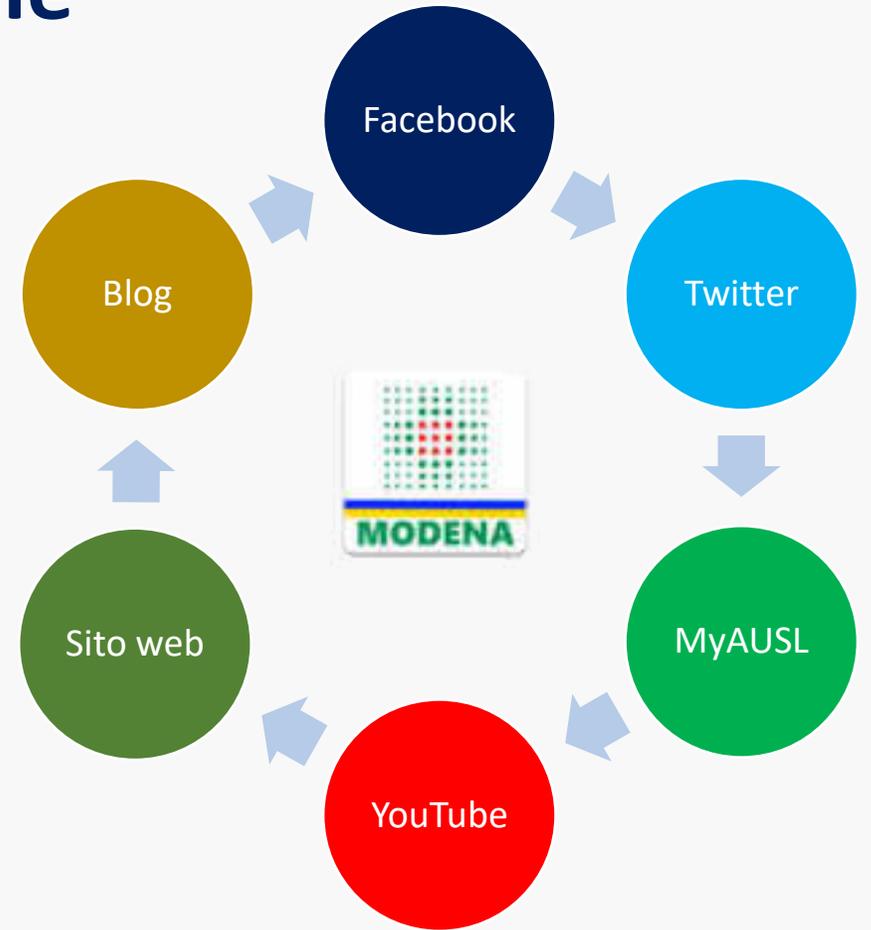
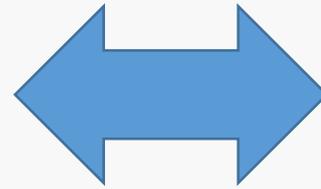
Fonte: *We are Social*
«Digital in 2017»

Cosa succede on line in sessanta secondi?



Fonte:
www.smartinsights.com

Una Strategia multicanale e omnicanale



Brand Touchpoint integrati



Perché una app?

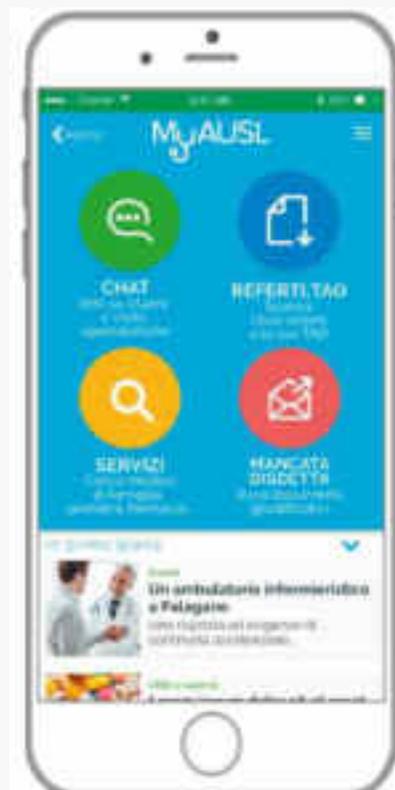


- Per favorire la comunicazione utente-azienda
- Per fornire informazioni in modo rapido
- Per favorire e semplificare l'accesso ai servizi aziendali
- Per personalizzare i servizi

CARATTERISTICHE

Accessibilità

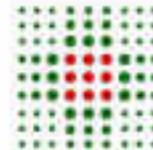
Funzioni di servizio





CHAT

Dialoga con noi

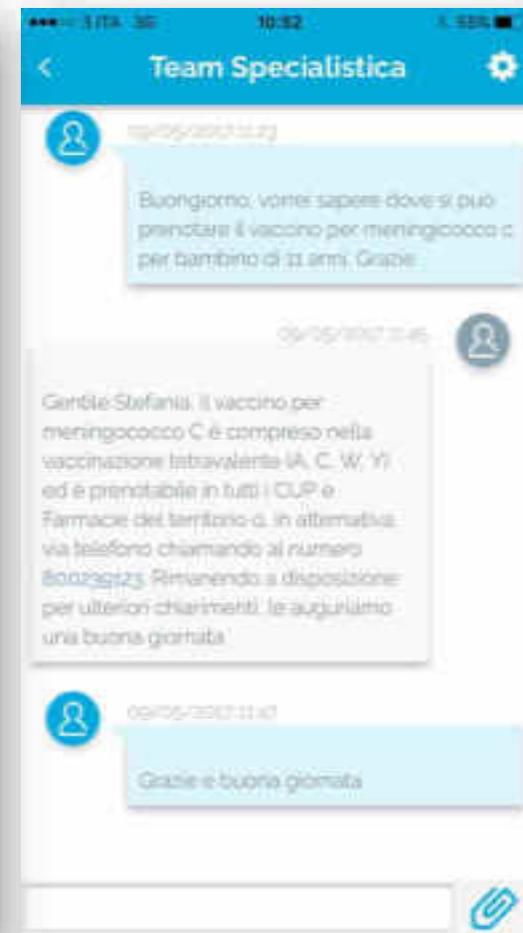
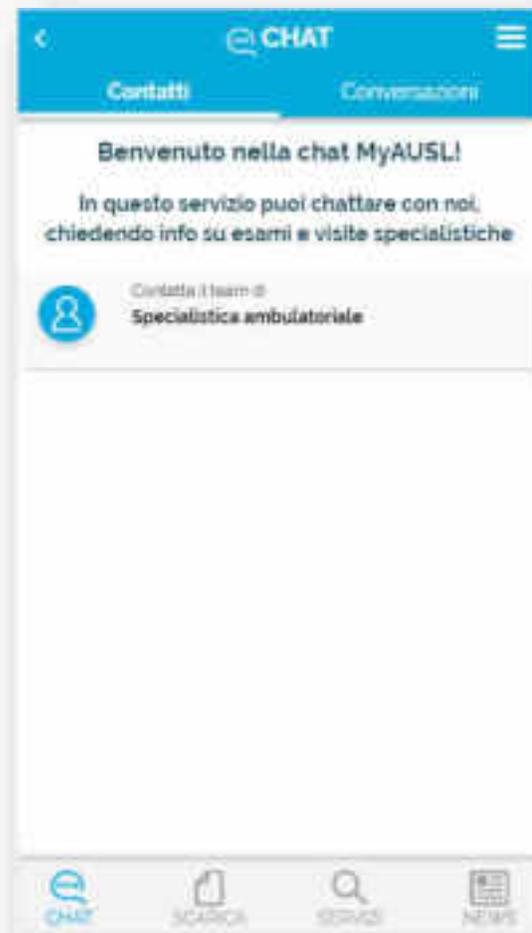


SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena

CARATTERISTICHE

Accessibilità

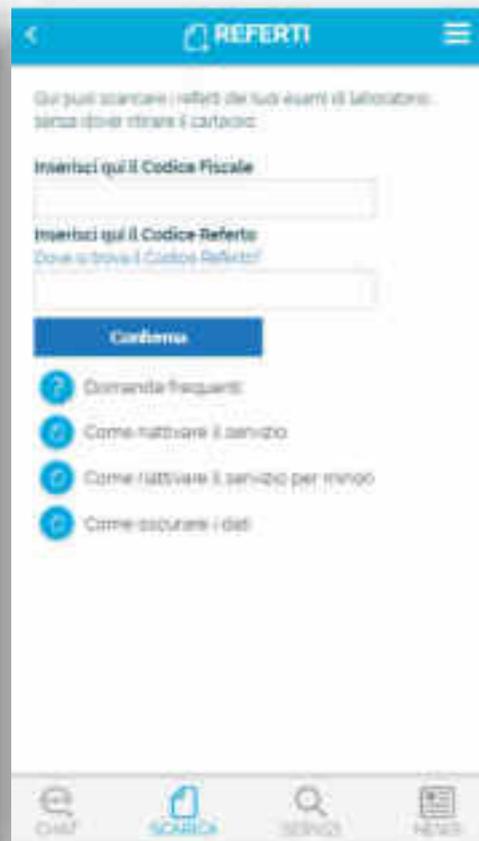
- Canale di comunicazione con gli utenti tramite chat per l'accesso alle prestazioni di **specialistica ambulatoriale**
- Canale di comunicazione con gli utenti tramite chat per la gestione dei pazienti in lista d'attesa per **interventi chirurgici**



CARATTERISTICHE

Accessibilità

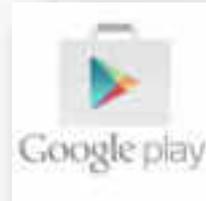
Funzioni di servizio



- News di servizio
- Servizi - Cerca un servizio, un medico o un pediatra di famiglia
- Referti e Tao
- Mancata disdetta - segnalazione mancata disdetta prenotazioni

Come si scarica su smartphone e tablet

Ambiente Android: Google Play Store



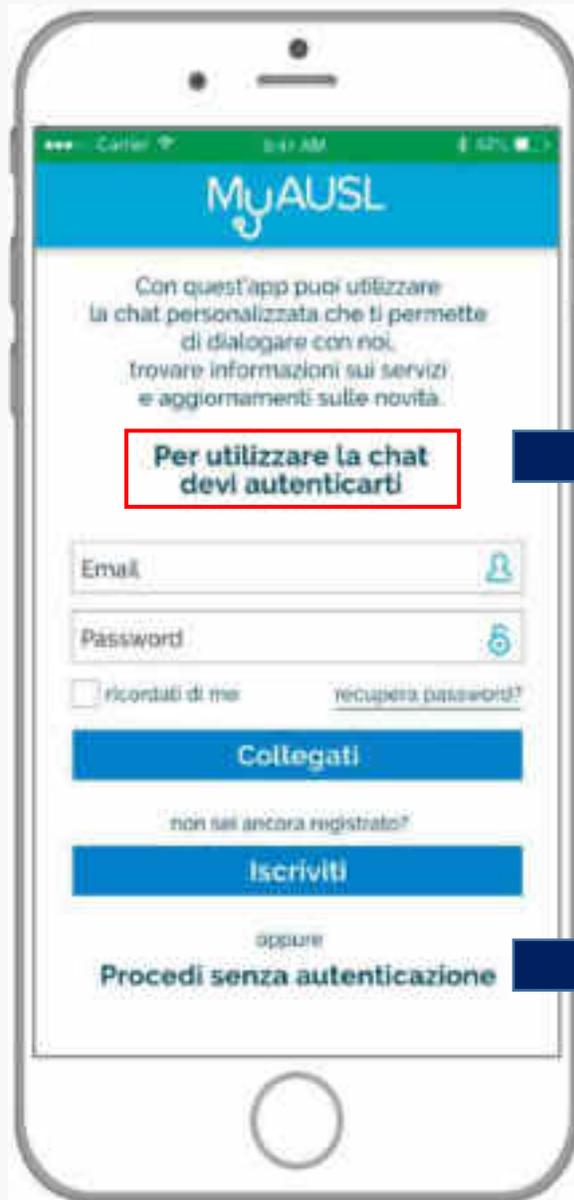
Ambiente iOS: Apple Store



Digitare «MyAUSL» e procedere al download dell'applicativo



AUTENTICAZIONE



Con autenticazione si accede ...

a tutti i servizi di MyAUSL

Senza autenticazione si accede ...

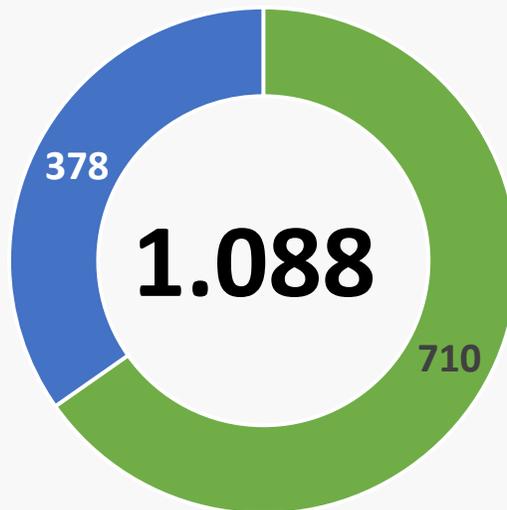
solo al canale delle news di servizio



MyAUS

Versione implementata a febbraio 2017

I NUMERI



Download ■ Android ■ iOS

Servizi



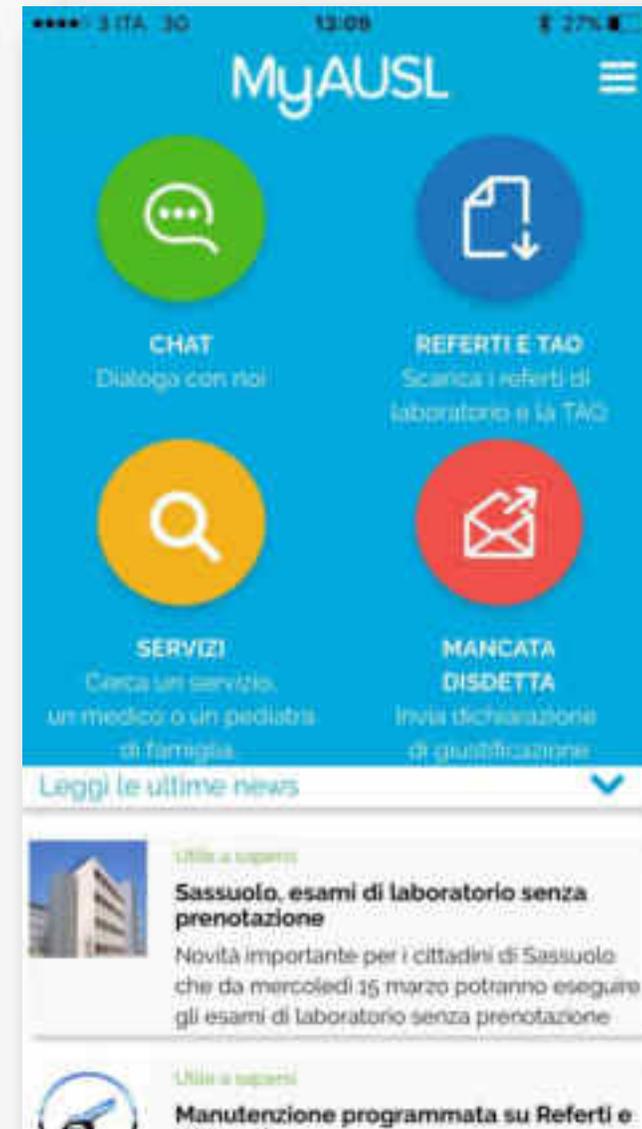
38 Conversazioni tramite chat

236 Referti scaricati

245 Terapie Anticoagulanti Orali (TAO) scaricate

1 Segnalazione mancata disdetta

51 News di servizio



Aggiornamento: maggio 2017

Dall'empowerment all'engagement

Consapevolezza



Autonomia decisionale



Partecipazione attiva



LA SANITÀ A PORTATA DI CLICK



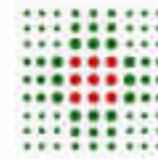
Trasparenza

Accessibilità



Partecipazione

Semplificazione



CUSTOMER EXPERIENCE STRATEGY



La CUSTOMER EXPERIENCE è:

- Conoscere come gli utenti percepiscono l'insieme delle loro interazioni con l'Azienda;
 - Comprendere cosa crea per loro differenza in termini di esperienza positiva;
 - Implementare azioni di miglioramento dell'esperienza di uso dei servizi

ASA-97



RETE DI COLLABORAZIONE CON L' ASSOCIAZIONISMO

Gestire, in maniera sistemica, relazioni sul territorio con le diverse forme di associazionismo (volontariato, dei pazienti, dei cittadini..).
Dare concretezza al progetto instaurando rapporti solidi che permettano di creare uno **scambio bilaterale di valore** sul territorio, realizzando **modalità di «creazione di salute» innovative e distintive.**





Giovanni Coglitore
Staff Direzione Strategica – Reputation & Brand
Azienda USL di Modena
g.coglitore@ausl.mo.it
3471840462