



presenta

the oice

soluzioni web in voce

the oice

è una piattaforma di comunicazione **multicanale**

web / telefono

(sms / email / rcs / webapp)

CONCEPT

grazie all'utilizzo della tecnologia vocale,

**tutto ciò che si può fare sul web
lo si può fare anche con il telefono**

chiamando un numero telefonico, risponde il web



THEVOICE E' UNA PIATTAFORMA DI COMUNICAZIONE MULTICANALE WEB/VOCE CHE SI AVVALE DELLA TECNOLOGIA VOCALE TTS ASR E DTMF.

I CANALI DI COMUNICAZIONE SONO:

IN INGRESSO IL WEB, IL TELEFONO INBOUND ED OPZIONALMENTE GLI SMS

IN USCITA SMS, MAIL, RCS, TELEFONO OUTBOUND

LA PIATTAFORMA FORNISCE PURE UN SISTEMA DI SHORTLINK PER SFRUTTARE AL MEGLIO I WEBLINK DA UTILIZZARE ALL'INTERNO DELLE COMUNICAZIONI TESTUALI (SMS ED EMAIL)

SI AVVALE DI DUE MODULI FONDAMENTALI , IL CCUP (CONTACT CENTER UNICO DI PRENOTAZIONI) ED IL MODULO RECALL (IL MOTORE DI SCHEDULING DELLE COMUNICAZIONI)

CASE HISTORY

ANNO 2020: LA PIATTAFORMA THEVOICE E' STATA UTILIZZATA DALLA AMMINISTRAZIONE DI CL. IN UNA PRIMA FASE PER INFORMARE L'UTENZA DELLA RIPROGRAMMAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI A CAUSA DELL'EMERGENZA COVID, E SUCCESSIVAMENTE, CONFIGURANDO OPPORTUNAMENTE IL MODULO DI RECALL, ANCHE PER LA SOMMINISTRAZIONE AUTOMATICA DEL QUESTIONARIO DI PRETRIAGE

LA METODOLOGIA UTILIZZATA PREVEDEVA L'INVIO DI UN SMS CON WEBLINK AD UN QUESTIONARIO, UNA NUMERAZIONE VOIP FUNZIONANTE H24 IN INGRESSO, ED L'INVIO DI UNA TELEFONATA DAL MEDESIMO NUMERO IL GIORNO PRIMA DELL'APPUNTAMENTO QUALORA L'UTENTE NON AVESSSE ANCORA ESPLETATO IL QUESTIONARIO.

GLI AUTOMATISMI E LA METODOLOGIA DI UTILIZZO HANNO PRODOTTO I RISULTATI RIPORTATI NELLA SCHERMATA SUCCESSIVA:

ANNO 2020 - QUESTIONARIO DI PRETRIAGE CON PIATTAFORMA DI RECALL THEVOICE

STATISTICHE SULLA SOMMINISTRAZIONE DEL QUESTIONARIO DI PRETRIAGE CON L'UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA THEVOICE (IVR IN E OUT BOUND + SMS CON LINK WEB)										
ago-20		NUM PRENOTATI *	PRETRIAGE EFFETTUATI CON IL SISTEMA AUTOMATICO							
			totale		SMS (LINKWEB)		OUTBOUND		INBOUND	
			unità	%	unità	%	unità	%	unità	%
01/08/20	SABATO	56	32	57,14%	5	15,63%	7	21,88%	20	62,50%
03/08/20	LUNEDÌ	533	182	34,27%	64	35,16%	56	30,77%	62	34,07%
04/08/20	MARTEDÌ	570	254	44,56%	74	29,13%	57	22,44%	123	48,43%
05/08/20	MERCOLEDÌ	530	231	43,58%	60	25,97%	48	20,78%	123	53,25%
06/08/20	GIOVEDÌ	557	232	41,65%	51	21,98%	57	24,57%	124	53,45%
07/08/20	VENERDÌ	390	191	48,97%	33	17,28%	44	23,04%	114	59,69%
08/08/20	SABATO	53	30	56,60%	4	13,33%	10	33,33%	16	53,33%
10/08/20	LUNEDÌ	362	152	41,99%	37	24,34%	37	24,34%	78	51,32%
11/08/20	MARTEDÌ	365	157	43,01%	31	19,75%	25	15,92%	101	64,33%
12/08/20	MERCOLEDÌ	345	129	37,94%	21	16,28%	29	22,48%	79	61,24%
13/08/20	GIOVEDÌ	378	173	45,77%	30	17,34%	44	25,43%	99	57,23%
14/08/20	VENERDÌ	202	85	42,08%	6	7,06%	26	30,59%	53	62,35%
17/08/20	LUNEDÌ	297	122	41,36%	22	18,03%	28	22,95%	72	59,02%
18/08/20	MARTEDÌ	364	179	49,45%	38	21,23%	36	20,11%	105	58,66%
19/08/20	MERCOLEDÌ	350	148	42,29%	29	19,59%	25	16,89%	94	63,51%
20/08/20	GIOVEDÌ	377	161	42,71%	32	19,88%	39	24,22%	90	55,90%
21/08/20	VENERDÌ	321	143	44,83%	31	21,68%	33	23,08%	79	55,24%
22/08/20	SABATO	46	15	32,61%	3	20,00%	2	13,33%	10	66,67%
24/08/20	LUNEDÌ	391	171	44,07%	30	17,54%	40	23,39%	101	59,06%
25/08/20	MARTEDÌ	455	213	47,12%	42	19,72%	35	16,43%	136	63,85%
26/08/20	MERCOLEDÌ	414	198	48,06%	32	16,16%	42	21,21%	124	62,63%
27/08/20	GIOVEDÌ	449	200	44,54%	34	17,00%	55	27,50%	111	55,50%
28/08/20	VENERDÌ	332	143	43,33%	28	19,58%	37	25,87%	78	54,55%
29/08/20	SABATO	29	12	41,38%	0	0,00%	3	25,00%	9	75,00%
31/08/20	LUNEDÌ	453	189	42,00%	38	20,11%	48	25,40%	103	54,50%
MEDIA QUOTIDIANA		344,76	149,68	44,05%	31	18,95%	34,52	23,24%	84,16	57,81%

* MEDIAMENTE IL 3% DEI PRENOTATI INSERITI A SISTEMA DISPONGONO DI UN NUMERO DI TELEFONO NON VALIDO PER CUI NON SONO CONTATTABILI

Su una media quotidiana di 344 pazienti, ben il 44,05% ha svolto il questionario di pretriage senza utilizzare supporti cartacei in loco

Si ritiene che tale risultato possa essere ulteriormente migliorabile grazie a:

- **Una campagna istituzionale di comunicazione che ne sensibilizzi l'obbligo e/o la necessità e che pubblicizzi il numero telefonico messo a disposizione (si suggerisce l'adozione di un numero verde mnemonico)**
- **Aumento delle contemporaneità telefoniche incidenti sulla numerazione adottata**
- **Riduzione o accorpamento delle domande non vincolanti**
- **Utilizzo anche del canale email**



PREMETTENDO CHE LA PIATTAFORMA PUO' ESSERE UTILIZZATA ANCHE PER ACQUISIRE DIRETTAMENTE RICHIESTE DI PRENOTAZIONE A MEZZO WEB E A MEZZO TELEFONO (MODULO CCUP), SI EVIDENZIA L'UTILIZZO DEL MODULO RECALL OPPORTUNAMENTE CONFIGURATO SECONDO LA METODOLOGIA ESPOSTA NELLE PAGINE SUCCESSIVE, ED INTEGRATO TRAMITE WEBSERVICES AL VOSTRO CUP, PER IL RAGGIUNGIMENTO DELLO SCOPO IN OGGETTO

the  voice

UTENTE

RICHIESTA DI
PRENOTAZIONE

RICHIESTA DI
INFORMAZIONI

CANALI

SPORTELLO

CALL CENTER

WEB

CUP



LA SITUAZIONE ATTUALE NON PREVEDE ALCUNA
INTERAZIONE AUTOMATICA SUCCESSIVA ALLA
PRENOTAZIONE

UTENTE

RICHIESTA DI
PRENOTAZIONE

RICHIESTA DI
INFORMAZIONI

CANALI

SPORTELLO

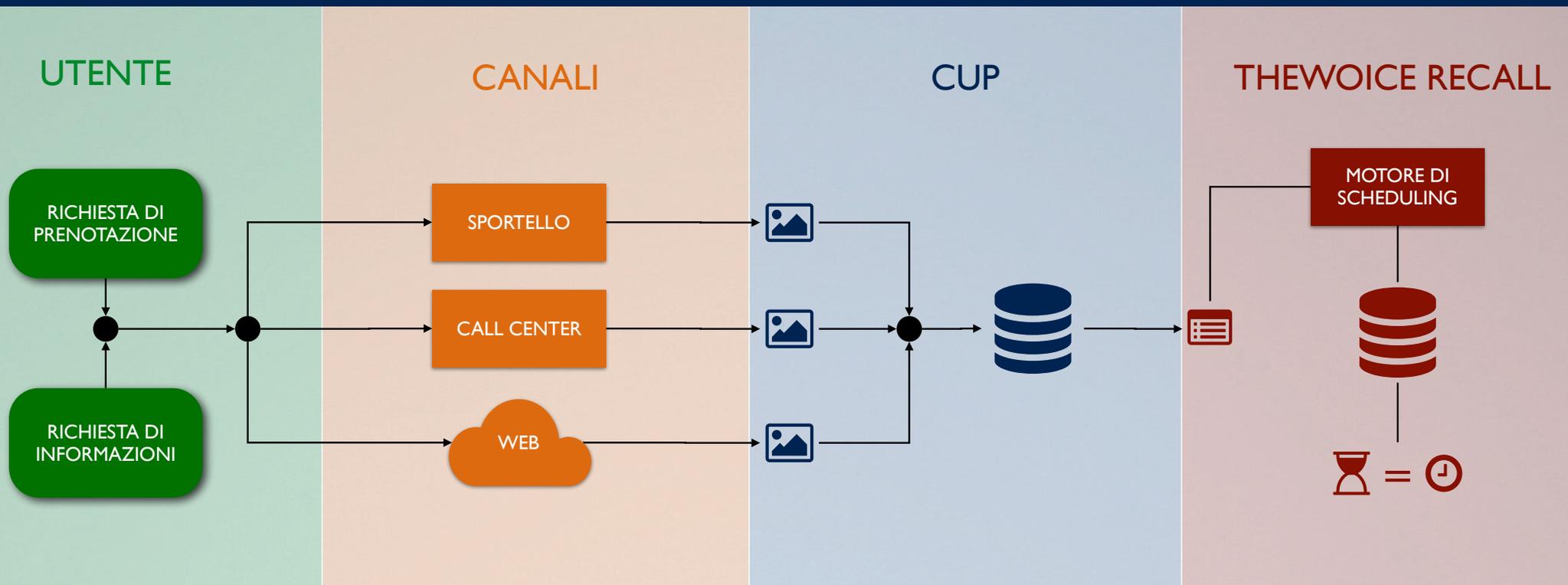
CALL CENTER

WEB

CUP

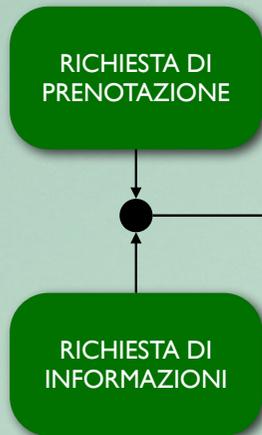


L'UTENTE, NON STIMOLATO A COMUNICARE LA
DISDETTA DELL'APPUNTAMENTO, IN CASO DI
SOPRAVVENUTA NON NECESSITA', SPESSO,
SEMPLICEMENTE, NON SI PRESENTA



INVIANDO OGNI PRENOTAZIONE ALLA PIATTAFORMA THEVOICE (MODULO RECALL) SI AZIONA IL MOTORE DI SCHEDULING (OPPORTUNAMENTE PRECONFIGURATO)

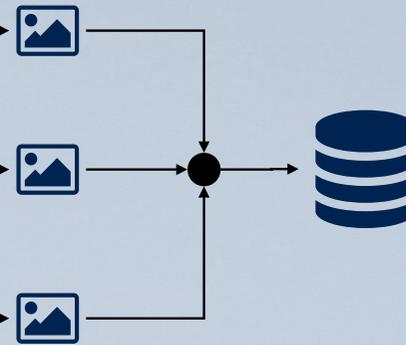
UTENTE



CANALI



CUP



THEVOICE RECALL



E POSSIAMO COSI' INVIARE COMUNICAZIONI INTERATTIVE ALL'UTENTE A MEZZO SMS, MAIL E TELEFONO (SOTTO FORMA DI DIALOGHI GRAZIE ALL'UTILIZZO DELLA TECNOLOGIA VOCALE)

RICEZIONE COMUNICAZIONI

UTENTE

RICHIESTA DI
PRENOTAZIONE



RICHIESTA DI
INFORMAZIONI

RICEZIONE
COMUNICAZIONI

ARTEMATICA

CONTENUTO DELLE COMUNICAZIONI A SCOPO ESEMPLIFICATIVO:

- INFORMAZIONI DI PROMEMORIA
- RICHIESTE DI CONFERMA
- FACILITAZIONE ALLA DISDETTA
- SOMMINISTRAZIONE DI QUESTIONARI

VOICE RECALL

MOTORE DI
SCHEDULING



UTENTE

CANALI

CUP

THEVOICE RECALL

RICHIESTA DI
PRENOTAZIONE

SPORTELLO

MOTORE DI
SCHEDULING

IMMAGINIAMO DI VEICOLARE QUESTA INFORMAZIONE

LE RICORDIAMO IL SUO APPUNTAMENTO PRESSO [LUOGO] GIORNO [DATA] ALLE ORE [ORARIO].

QUALORA DOVESSE DISDIRE POTRA' FARLO ENTRO IL [DATA_LIMITE] CLICCANDO SUL SEGUENTE LINK [SHORTLINK] O TELEFONANDO AL NUMERO [TELEFONO PIATTAFORMA THEVOICE].

RICEZIONE
COMUNICAZIONI

ARTEMATICA

Artematica srl Impresa di Comunicazione Multimediale

the voice

UTENTE

RICEZIONE COMUNICAZIONE

LE RICORDIAMO IL SUO APPUNTAMENTO PRESSO [LUOGO] GIORNO [DATA] ALLE ORE [ORARIO]. QUALORA DOVESSE DISDIRE POTRA' FARLO ENTRO IL [DATA_LIMITE] CLICCANDO SUL SEGUENTE LINK [SHORTLINK] O TELEFONANDO AL NUMERO [TELEFONO PIATTAFORMA THEVOICE].

DISDETTA



CANALI

SPORTELLO

CALL CENTER

WEBLINK DA SMS

WEBLINK DA MAIL

TELEFONO

CUP

DISDICO PRENOTAZIONE E LIBERO SLOT

NOW < DATA LIMITE

THEVOICE RECALL



L'APPUNTAMENTO E' STATO DISDETTO COME DA SUA RICHIESTA

DISDETTA [COD PRENOTAZIONE]

SPIACENTE MA NON E' PIU' POSSIBILE DISDIRE IL SUO APPUNTAMENTO. L'ASPETTIAMO

UTENTE

CANALI

CUP ASP CL

THEVOICE RECALL

RICEZIONE
COMUNICAZIONE



L'UTENTE, OLTRE AD AVER USUFRUITO DI UN SERVIZIO DI PROMEMORIA APPUNTAMENTO, HA ORA A DISPOSIZIONE ULTERIORI 3 CANALI (E STAVOLTA AUTOMATICI) PER DISDIRE LA PRENOTAZIONE.

1. SMS (CON WEBLINK)
2. MAIL (CON WEBLINK)
3. TELEFONO (TECNOLOGIA VOCALE)

SI FA PRESENTE CHE IL NUMERO TELEFONICO, ATTO A DISPENSARE PROMEMORIA E AD OFFRIRE LA POSSIBILITA' DI DISDIRE, E' SEMPRE RAGGIUNGIBILE E CONTATTABILE AUTONOMAMENTE

SI AUSPICA PERTANTO UNA ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE AL FINE DI RENDERE NOTO IL NUOVO SERVIZIO DI PROMEMORIA E DISDETTA PRENOTAZIONI

UTENTE

CANALI

CUP ASP CL

THEVOICE RECALL

RICEZIONE
COMUNICAZIONE



ANALIZZIAMO ORA LA
CONFIGURAZIONE DEL MOTORE DI RECALL
UTILIZZATA PER LA NOSTRA CASISTICA

 **IMPOSTAZIONE MOTORE DI RECALL
AUTOMATISMO E DATA LIMITE PER OGNI AGENDA
1 AGENDA -> 1 AUTOMATISMO**

**AZIONE AUTOMATICA DA EFFETTUARE ALLA SCADENZA DEL TEMPO LIMITE
QUALORA L'UTENTE NON FACCIA ALCUNA AZIONE:**

-  **DISDICI PRENOTAZIONE SE L'UTENTE NON CONFERMA**
-   **CONFERMA PRENOTAZIONE SE L'UTENTE NON DISDICE**

 **DATA LIMITE**

**CONSENTIRE LA
[CONFERMA / DISDETTA ] DELLA
APPUNTAMENTO FINO A [N] GIORNI
E [N] MINUTI PRIMA DELLA DATA DI
EROGAZIONE**



IMPOSTAZIONE MOTORE DI RECALL
CARATTERISTICHE DI OGNI TEMPLATE DA ASSOCIARE AD OGNI AGENDA
1 AGENDA -> N TEMPLATES



SMS



EMAIL

 TELEFONO OUTBOUND (TECNOLOGIA VOCALE)

INVIO [N] GIORNI / MINUTI [DOPO] LA DATA DI [PRENOTAZIONE]
INVIO [N] GIORNI / MINUTI [PRIMA / DOPO] LA DATA DI [APPUNTAMENTO]

E SOLO SE

- la prenotazione non è stata ancora ne confermata ne disdetta ed in ogni caso fino alla DATA LIMITE
- la prenotazione è stata confermata ma non è stata ancora erogata
- la prenotazione è stata erogata
- la prenotazione non è stata ancora erogata ne eliminata

OGNI QUAL VOLTA UNA PRENOTAZIONE VIENE INVIATA DAL CUP AL MOTORE RECALL DI THEVOICE, QUEST'ULTIMO SCHEDULA LE COMUNICAZIONI SOPRA DESCRITTE



**IMPOSTAZIONE MOTORE DI RECALL
CARATTERISTICHE DI OGNI TEMPLATE DA ASSOCIARE AD OGNI AGENDA
1 AGENDA -> N TEMPLATES**

PROCEDIAMO DI SEGUITO AD ILLUSTRARE UNA IPOTESI DI CONFIGURAZIONE DEL MOTORE DI RECALL ATTA A VEICOLARE COMUNICAZIONI FINALIZZATE AD “AIUTARE” L’AMMINISTRAZIONE A LIBERARE SLOT

UTILizzerEMO NELL’ESEMPIO UNA PRENOTAZIONE DI TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC) DEL TORACE, PRESSO P.O. SANT’ELIA FISSATA, EFFETTUATA GIORNO 12/07/2023 ALLE 11:00 E LA CUI DATA DI EROGAZIONE E’ FISSATA PER IL 06/03/2024 ALLE 10:00

L’AGENDA DI RIFERIMENTO E’:
TAC senza MDC - P.O. Sant’Elia

IL CODICE DI PRENOTAZIONE E’ 2023/123456

IMPOSTAZIONE MOTORE DI RECALL

ESEMPIO DI COMUNICAZIONI DA SCHEDULARE PER TAC senza MDC - P.O. Sant'Elia

PROMEMORIA 1

 = +1 gg 

1 GIORNO DOPO LA DATA DI PRENOTAZIONE *

 TIPO COMUNICAZIONE: SMS
NOME TEMPLATE: "XDISDETTA1GDOPO-"

IMPOSTAZIONI TEMPLATE

INVIO PREVISTO SOLO SE

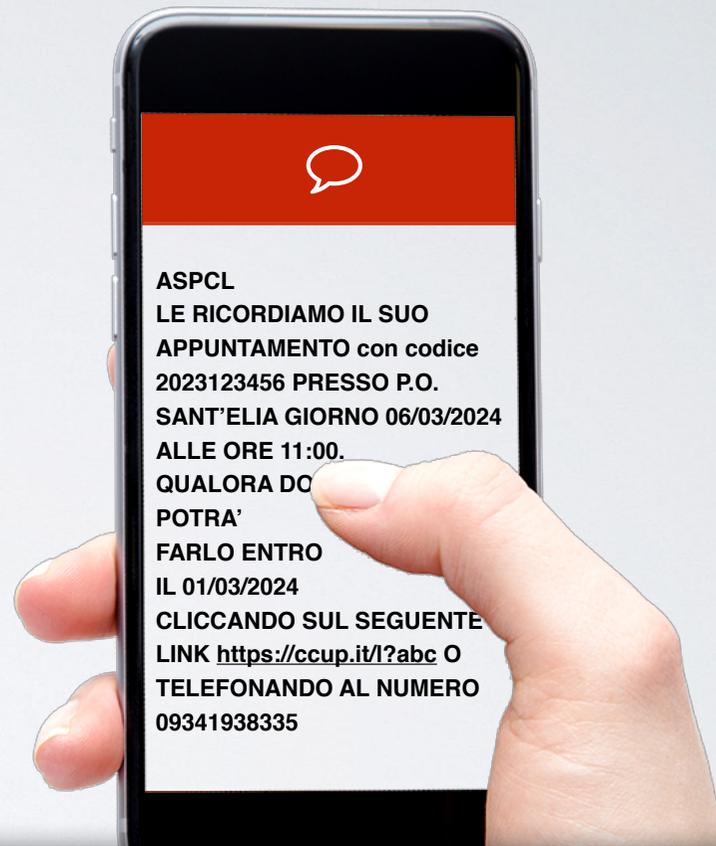
la prenotazione non è stata ancora ne confermata ne disdetta ed in ogni caso fino al limit day

la prenotazione è stata confermata ma non è stata ancora erogata

la prenotazione è stata erogata

la prenotazione non è stata ancora erogata ne eliminata

la prenotazione è stata erogata e se l'utente non ha effettuato un'ulteriore prenotazione



* DIAMO PER ASSODATO CHE UN GIORNO SIA SUFFICIENTE PER FAR TRANSITARE LA RICHIESTA SU RECALL ATTRAVERSO L'AUTOMATISMO DI INTEGRAZIONE

 ARTEMATICA

Artematica srl Impresa di Con

INVIO SMS PREVISTO IL 13/07/2023 ALLE ORE 11



IMPOSTAZIONE MOTORE DI RECALL

ESEMPIO DI COMUNICAZIONI DA SCHEDULARE PER TAC senza MDC - P.O. Sant'Elia

PROMEMORIA 2

= +30 gg

30 GIORNI DOPO LA DATA DI PRENOTAZIONE *



TIPO COMUNICAZIONE: MAIL
NOME TEMPLATE: "XDISDETTA30GDOPO-"

IMPOSTAZIONI TEMPLATE

INVIO PREVISTO SOLO SE

la prenotazione non è stata ancora ne confermata ne disdetta ed in ogni caso fino al limit day

la prenotazione è stata confermata ma non è stata ancora erogata

la prenotazione è stata erogata

la prenotazione non è stata ancora erogata ne eliminata

la prenotazione è stata erogata e se l'utente non ha effettuato un ulteriore prenotazione



INVIO MAIL PREVISTA IL 12/08/2023 ALLE ORE 11

* DIAMO PER ASSODATO CHE 30 GIORNI SIANO SUFFICIENTI PER FAR TRANSITARE LA RICHIESTA SU RECALL ATTRAVERSO L'AUTOMATISMO DI INTEGRAZIONE

ARTEMATICA

Artematica srl Impresa di Con



IMPOSTAZIONE MOTORE DI RECALL

ESEMPIO DI COMUNICAZIONI DA SCHEDULARE PER TAC senza MDC - P.O. Sant'Elia

PROMEMORIA 3

= -60 gg

60 GIORNI PRIMA LA DATA DI EROGAZIONE



TIPO COMUNICAZIONE: MAIL
NOME TEMPLATE: "XDISDETTA60GPRIMA-"

IMPOSTAZIONI TEMPLATE

INVIO PREVISTO SOLO SE

la prenotazione non è stata ancora ne confermata ne disdetta ed in ogni caso fino al limit day

la prenotazione è stata confermata ma non è stata ancora erogata

la prenotazione è stata erogata

la prenotazione non è stata ancora erogata ne eliminata

la prenotazione è stata erogata e se l'utente non ha effettuato un'ulteriore prenotazione



INVIO MAIL PREVISTO IL 06/01/2024 ALLE ORE 11

IMPOSTAZIONE MOTORE DI RECALL

ESEMPIO DI COMUNICAZIONI DA SCHEDULARE PER TAC senza MDC - P.O. Sant'Elia

PROMEMORIA 4

 = -30 gg 

30 GIORNI PRIMA LA DATA DI EROGAZIONE

 TIPO COMUNICAZIONE: SMS

NOME TEMPLATE: "XDISDETTA30GPRIMA-"

IMPOSTAZIONI TEMPLATE

INVIO PREVISTO SOLO SE

la prenotazione non è stata ancora ne confermata ne disdetta ed in ogni caso fino al limit day

la prenotazione è stata confermata ma non è stata ancora erogata

la prenotazione è stata erogata

la prenotazione non è stata ancora erogata ne eliminata

la prenotazione è stata erogata e se l'utente non ha effettuato un'ulteriore prenotazione



INVIO SMS PREVISTO IL 06/02/2024 ALLE ORE 11



IMPOSTAZIONE MOTORE DI RECALL

ESEMPIO DI COMUNICAZIONI DA SCHEDULARE PER TAC senza MDC - P.O. Sant'Elia

PROMEMORIA 5

= -15 gg

15 GIORNI PRIMA LA DATA DI EROGAZIONE



TIPO COMUNICAZIONE: SMS
NOME TEMPLATE: "XDISDETTA15GPRIMA-"

IMPOSTAZIONI TEMPLATE

INVIO PREVISTO SOLO SE

la prenotazione non è stata ancora ne confermata ne disdetta ed in ogni caso fino al limit day

la prenotazione è stata confermata ma non è stata ancora erogata

la prenotazione è stata erogata

la prenotazione non è stata ancora erogata ne eliminata

la prenotazione è stata erogata e se l'utente non ha effettuato un ulteriore prenotazione



INVIO SMS PREVISTO IL 21/02/2024 ALLE ORE 11



IMPOSTAZIONE MOTORE DI RECALL

ESEMPIO DI COMUNICAZIONI DA SCHEDULARE PER TAC senza MDC - P.O. Sant'Elia

NOTIFICA AUTOMATICA IN
CORRISPONDENZA DELLA DATA
LIMITE



INVIO SMS PREVISTO IL 01/03/2024 ALLE ORE 11

IMPOSTAZIONE MOTORE DI RECALL

ESEMPIO DI COMUNICAZIONI DA SCHEDULARE PER TAC senza MDC - P.O. Sant'Elia

PROMEMORIA 6

 = -1 gg 

1 GIORNO PRIMA LA DATA DI EROGAZIONE

 TIPO COMUNICAZIONE: SMS
NOME TEMPLATE: "XPROMEMORIA1GPRIMA-"

IMPOSTAZIONI TEMPLATE

INVIO PREVISTO SOLO SE

la prenotazione non è stata ancora ne confermata ne disdetta ed in ogni caso fino al limit day

la prenotazione è stata confermata ma non è stata ancora erogata

la prenotazione è stata erogata

la prenotazione non è stata ancora erogata ne eliminata

la prenotazione è stata erogata e se l'utente non ha effettuato un ulteriore prenotazione



INVIO SMS PREVISTO IL 05/03/2024 ALLE ORE 11

IMPOSTAZIONE MOTORE DI RECALL

ESEMPIO DI COMUNICAZIONI DA SCHEDULARE PER TAC senza MDC - P.O. Sant'Elia

CUSTOMER SATISFACTION 7

 = +1 gg 

1 GIORNO DOPO LA DATA DI EROGAZIONE

 TIPO COMUNICAZIONE: SMS
NOME TEMPLATE: "XSATISFACTION1GDOPO-"

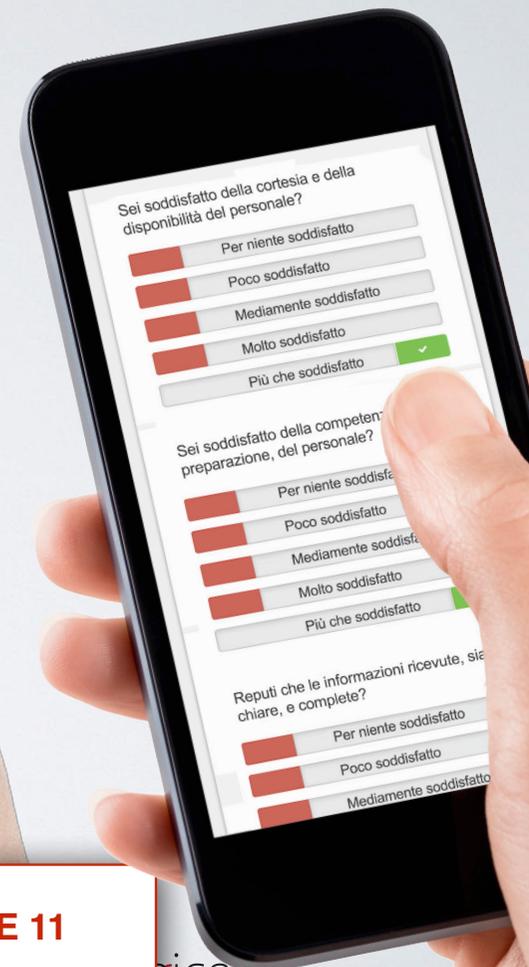
IMPOSTAZIONI TEMPLATE

INVIO PREVISTO SOLO SE

la prenotazione non è stata ancora ne confermata ne disdetta ed in ogni caso fino al limit day
la prenotazione è stata confermata ma non è stata ancora erogata

la prenotazione è stata erogata

la prenotazione non è stata ancora erogata ne eliminata



INVIO SMS PREVISTO IL 07/03/2024 ALLE ORE 11

ABBIAMO VISTO COME IN QUALSIASI MOMENTO DEL CICLO DI VITA DELLA PRENOTAZIONE SIA POSSIBILE DISDIRE.

E' POSSIBILE FARLO SIA A MEZZO WEB, TRAMITE UNA LANDING PAGE RAGGIUNGIBILE DALLO SHORTLINK, CHE A MEZZO TELEFONICO CHIAMANDO IL NUMERO DEDICATO (NUMERAZIONE VOIP MESSA A DISPOSIZIONE CON VOCE GUIDA AUTOMATICA).

PREMESSA TECNICA PER DIALOGO TELEFONICO

LA PIATTAFORMA POTRÀ AVVALERSI DI UNA DISPONIBILITÀ DI 5 CONTEMPORANEITÀ TELEFONICHE FACENTI CAPO AD UNA UNICA NUMERAZIONE VOIP DEDICATA (CORRISPONDENTE AD UN NUMERO CON PREFISSO 0934).

LA CONTEMPORANEITÀ È CONSENTITA DA UN ADEGUATO DIMENSIONAMENTO DELLA BANDA DEDICATA ALLA PIATTAFORMA

LE 5 CONTEMPORANEITÀ SI INTENDONO DISTRIBUITE FRA INGRESSO ED EVENTUALI CHIAMATE IN USCITA

SARÀ POSSIBILE SUCCESSIVAMENTE INCREMENTARE LE CONTEMPORANEITÀ QUALORA L'AMMINISTRAZIONE LO RICHIEDESSE

METODI DI AUTENTICAZIONE E RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI A TUTELA DELLA PRIVACY

METODI DI AUTENTICAZIONE E RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI A TUTELA DELLA PRIVACY

FERMA RESTANDO LA SCELTA DELL'AMMINISTRAZIONE SULLA REDAZIONE DEI CONTENUTI CHE PUÒ SPINGERSI FINO ALLA SOMMINISTRAZIONE DI DATI SENSIBILI QUALI LA DESCRIZIONE ESPLICITA DELLA PRESTAZIONE SANITARIA, I TESTI PROPOSTI IN CONFIGURAZIONE BASE NON VANNO OLTRE LA DESCRIZIONE DEL LUOGO E DELLA DATA RELATIVI ALLA VISITA.

AL FINE DI ESPRIMERE IL MIGLIOR COMPROMESSO POSSIBILE FRA **VELOCITÀ, SEMPLICITÀ E RISERVATEZZA**.

DA QUI LA SCELTA DELLA TECNOLOGIA UTILIZZATA:

IVR e WEBLINK

METODI DI AUTENTICAZIONE E RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI A TUTELA DELLA PRIVACY

L'IVR...

L'AUTENTICAZIONE TELEFONICA PUÒ AVVENIRE IN PIÙ STEP.

IL PRIMO PREVEDE L'OBBLIGO DI CHIAMARE DAL NUMERO TELEFONICO LASCIATO AL MOMENTO DELLA PRENOTAZIONE.

I SUCCESSIVI LIVELLI DI AUTENTICAZIONE PROPOSTI E FATTIBILI SONO I SEGUENTI:

- DIGITAZIONE DELLA DATA DI NASCITA, CHE CONSENTE DI AUTENTICARE L'UTENTE TRAMITE IL MATCH CON LA DATA DI NASCITA RICOSTRUITA DAL CODICE FISCALE ASSOCIATO AL NUMERO TELEFONICO.
- DIGITAZIONE DELLE ULTIME CIFRE DELL'EUROPEAN CODE CARD (IL NUMERO POSTO SUL RETRO DELLA TESSERA SANITARIA)
- UN ULTERIORE (O ALTERNATIVO) LIVELLO DI AUTENTICAZIONE SI PUÒ OTTENERE RICHIEDENDO ALL'UTENTE DI DIGITARE ANCHE IL CODICE DI PRENOTAZIONE

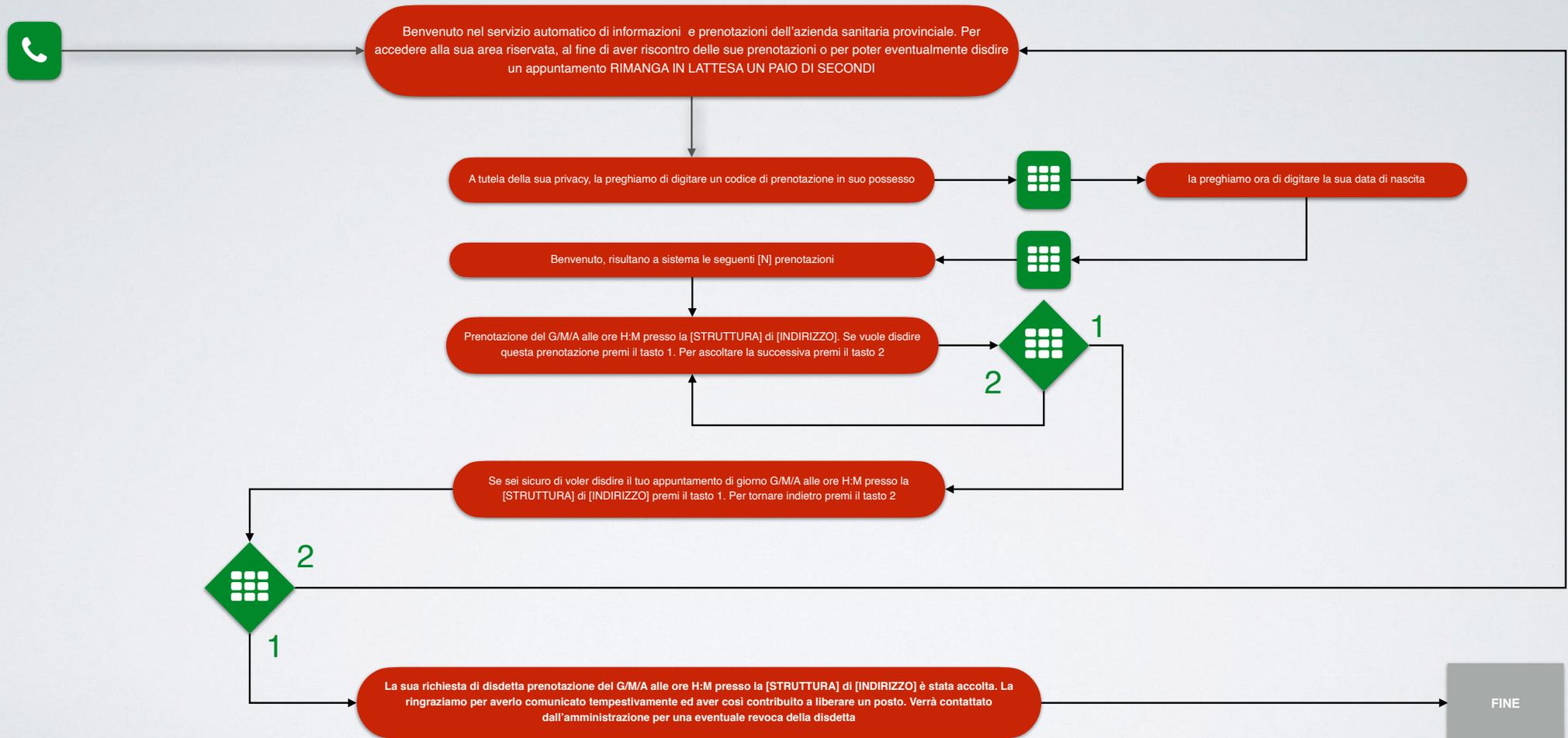
UNA VOLTA AVVENUTO IL RICONOSCIMENTO, E LA CONSEGUENTE APERTURA DI SESSIONE, L'UTENTE POTRÀ ASCOLTARE LE SUE PRENOTAZIONI FUTURE E POTRÀ EVENTUALMENTE DISDIRE. LA REGISTRAZIONE DEL DIALOGO OPZIONALMENTE E SU RICHIESTA DELL'AMMINISTRAZIONE POTRÀ ESSERE INVIATO AL SISTEMA CUP PER ESSERE CONSERVATO

LA PAGINA SUCCESSIVA PROPONE L'ESEMPIO DI DEFAULT PER L'AUTENTICAZIONE DEL CHIAMANTE

FLUSSO (SEMPLIFICATO *) DEL DIALOGO
“uomo-macchina”
IN INBOUND PER
DISDETTE E PRENOTAZIONI

* PER SEMPLIFICATO SI INTENDE AL NETTO DEI DOVUTI CONTROLLI DI PERTINENZA
DELLE INTERAZIONI E DELLE RIDONDANZE DI CONFERMA NECESSARIE

FLUSSO (SEMPLIFICATO*) DEL DIALOGO UOMO-MACCHINA IN INBOUND PER LA DISDETTA APPUNTAMENTI



IL WEBLINK ...

...PRESENTE NEL TESTO DELL'SMS O DELLA MAIL, COMPENSA LA CARENZA DELL'UNIVOCITÀ DEL MEZZO DI
PRIMA AUTENTICAZIONE,

TRAMITE LA GESTIONE DELLA TECNOLOGIA DEI TOKEN

CHE CONSENTONO DI DISTRUGGERE LA VALIDITÀ DELLA "LANDING PAGE" DOPO N ACCESSI
(IL SISTEMA DI DEFAULT È CONFIGURATO PER CONCEDERE 2 ACCESSI PER UTENTE).

METODI DI AUTENTICAZIONE E RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI A TUTELA DELLA PRIVACY

ABBIAMO DETTO CHE QUANDO L'UTENTE CLICCA SUL WEBLINK PRESENTE NEL TESTO DELL'SMS CHE HA RICEVUTO SUL PROPRIO CELLULARE, ATTERRERA' SU UNA LANDING-PAGE PORTANDOSI CON SE UN TOKEN UNIVOCO ED IDENTIFICATIVO (PRATICAMENTE UNA LONG URL ASSOCIATA ALLO SHORTLINK PRESENTE NEL TESTO DELL'SMS)

A QUESTO PUNTO UNA PRIMA AUTENTICAZIONE E' GIA' AVVENUTA MA POTREBBE NON ESSERE RITENUTA SODDISFACENTE PER GARANTIRE LA PRIVACY. QUALORA COSI' FOSSE LA PIATTAFORMA METTE A DISPOSIZIONE I SEGUENTI ULTERIORI METODI DI AUTENTICAZIONE A MEZZO WEB (A SCELTA DELL'AMMINISTRAZIONE):

- INSERIMENTO DELLA DATA DI NASCITA
- INSERIMENTO DEL CODICE FISCALE
- INSERIMENTO DEL CODICE FISCALE E DELLE ULTIME 13 CIFRE DEL NUMERO DELLA PROPRIA TESSERA SANITARIA. (STESSO METODO UTILIZZATO PER L'ADESIONE ALLA CAMPAGNA DI VACCINAZIONE)
- AUTENTICAZIONE A MEZZO IDENTITÀ DIGITALE A MEZZO SPID (LA PIATTAFORMA E' PREDISPOSTA PER L'INTEGRAZIONE TECNOLOGICA CON L'AGGREGATORE DELLA REGIONE SICILIA)

IN ULTIMO EVIDENZIAMO COME L'ACCETTAZIONE DELLE POLICY DI RISERVATEZZA E GESTIONE DELLE INFORMAZIONI È DESCRITTA A NORMATIVA GDPR IN FASE DI PRIMO ACCESSO ALLA LANDING PAGE

BASKET DEI CONSUMI

LA PIATTAFORMA GENERA DEI CONSUMI QUALI SMS, MAIL E TELEFONATE (OUTBOUND E TRASFERIMENTI DI CHIAMATA)

L'OFFERTA PREVEDERA' PERTANTO UN BASKET PREPAGATO CHE VERRA' SCALATO SECONDO LE TARIFFE RIPORTATE.

TALE BASKET, OLTRE A PREVEDERE TARIFFAZIONI PER SMS E TELEFONATE OUTBOUND E TRASFERIMENTI DI CHIAMATA, PREVEDE LA TARIFFAZIONE PER LE GIORNATE/UOMO DA IMPIEGARE PER EVENTUALI MODIFICHE EVOLUTIVE CHE CI VORRETE COMMISSIONARE, NON PREVEDIBILI NEL DETTAGLIO APRIORISTICAMENTE. O PER GIORNATE DI FORMAZIONE ALL'UTILIZZO

NOTA BENE:

LA PIATTAFORMA SI INTERFACCIA DI DEFAULT AD UN PROPRIO SERVIZIO DI GATEWAY PER L'INVIO DI SMS. OPZIONALMENTE, SE RICHIESTO, PUO' ESSERE FORNITA CON IL MODULO DI INTERFACCIAMENTO CON IL GATEWAY SMS TIM (PIA PER I DETENTORI DI CONTRATTO CONSIP). IN QUEST'ULTIMO CASO L'INVIO DEGLI SMS OVVIAMENTE NON GRAVERANNO SUL BASKET PREPAGATO