



## «MULTICHANNEL HUG»

*L'approccio umano di CDI alla multicanalità*



*IN SINTESI*



CDI è una struttura sanitaria ambulatoriale a servizio completo dedicata alla prevenzione, diagnosi e cura in regime di Day Hospital. Presente in Lombardia con un network di 29 sedi a Milano e provincia, Varese e provincia, in provincia di Pavia e di Lodi.

Prestazioni annue erogate: 5,6 milioni  
Pazienti serviti all'anno: 500.000

- 1** Laboratorio Centralizzato
- 15** Poliambulatori
- 1** Centro di Fisioterapia e Riabilitazione
- 1** Centro di Odontoiatria e Medicina Estetica
- 13** Punti Prelievi

Sono ormai alcuni anni che CDI lavora in modo sistematico ed organico sul concetto di **MULTICANALITÀ**

per cercare di soddisfare al meglio le esigenze informative dei propri clienti

- Ascoltare in modo costante e dinamico la voce dei propri Clienti
- Trasformare gli input e i suggerimenti in un percorso mirato alla fidelizzazione ed al miglioramento del servizio

**ASCOLTARE PER COMUNICARE E SERVIRE MEGLIO**

**QUESTO È L'APPROCCIO CDI ALLA MULTICANALITÀ**



L'ascolto dei propri Clienti  
ha permesso a CDI di apprendere che  
il dialogo attraverso i canali tradizionali non era più sufficiente:

## OCCORREVA INNOVARE

È stata così progettata e resa operativa la

## LIVE CHAT

uno strumento intuitivo ed immediato che ha permesso a CDI di  
dialogare con un pubblico più giovane o che semplicemente  
preferisce un canale più snello e rapido per avere risposte immediate

In 18 mesi dall'avvio il canale Live Chat ha gestito più di

## 120.000 RICHIESTE

Sia di informazione, sia di prenotazione  
con un tasso di soddisfazione dei clienti pari a

**4,7 su 5**

# CDI San Rocco: dal 12 aprile anche il Punto Prelievi SSN

Presso CDI San  
prenotazione, i  
Express e i test s

SCOPRI DI PIÙ

PREFERENZE

PARLA  
CON NOI

Powered by LiveHelp®



Lo stesso modello di gestione scelto da CDI per la LIVECHAT è da considerarsi innovativo. Esso vede infatti l'integrazione di 3 realtà in partnership



Svolge la funzione di guida, coordinamento e supervisione del canale e fornisce la formazione tecnica specifica agli operatori dedicati



Ha in carico la gestione in outsourcing degli operatori dedicati, svolge funzione di monitoraggio e di reporting e si accerta che il canale sia costantemente aggiornato alle esigenze del Cliente finale



E' il partner che fornisce l'innovativa piattaforma tecnologica, in grado di garantire una fruizione del canale sempre fluida e intuitiva e che è totalmente responsive in caso di problematiche accidentali

L'adozione di questo modello ha consentito a CDI di:

- Limitare la crescita di costi fissi
- Soddisfare un'esigenza espressa dai propri Clienti
- Garantirsi elevati standard di servizio ed un costante aggiornamento sotto il profilo tecnologico



MA CDI HA VOLUTO SPINGERSI OLTRE...

||| INCIPIIT®



CDI

•• LiveHelp®

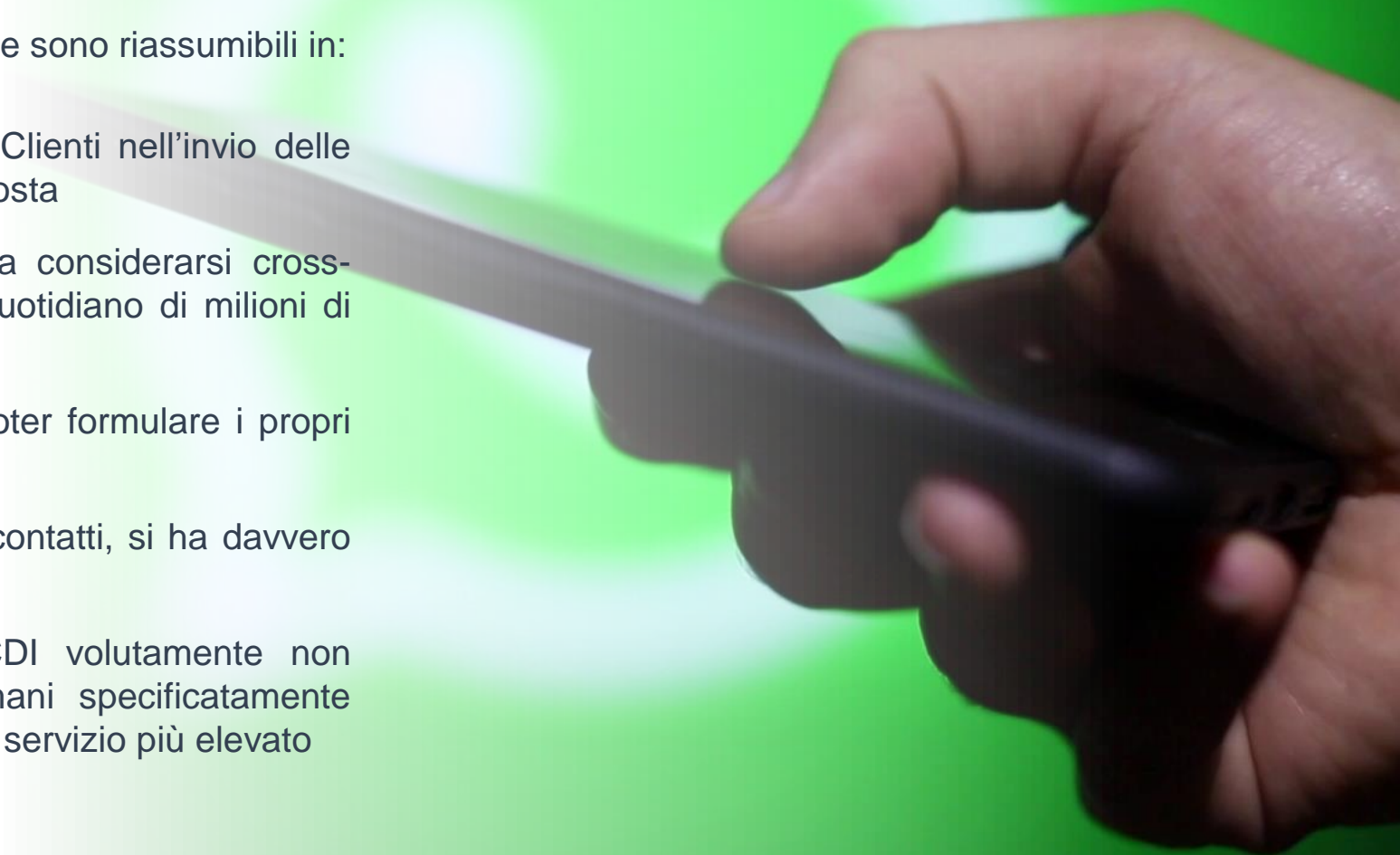


Seguendo lo stesso approccio e lo stesso modello di gestione utilizzato per la LIVE CHAT, CDI ha recentemente messo a disposizione dei propri Clienti un nuovo canale di contatto per completare il bouquet di multicanalità:

## WHATSAPP

I principali vantaggi per i Clienti forniti da questo canale sono riassumibili in:

- **ASINCRONICITÀ** – rende maggiormente liberi i Clienti nell’invio delle proprie domande e nella gestione dei tempi di risposta
- **FACILITÀ DI UTILIZZO** – ormai WhatsApp è da considerarsi cross-generazionale. Lo strumento è infatti parte del quotidiano di milioni di utenti
- **VELOCITÀ** – non esistono tempi di attesa per poter formulare i propri quesiti
- **COMODITÀ** – una volta inserito CDI tra i propri contatti, si ha davvero l’Azienda a portata di click
- **RISPOSTE COMPLETE ED ESAUSTIVE** – CDI volutamente non utilizza tecnologia Chatbot, bensì operatori umani specificatamente formati per garantire ai propri Clienti lo standard di servizio più elevato



# COSA RENDE INNOVATIVO CDI WHATSAPP?

Le richieste ricevute tramite canale WhatsApp vengono gestite attraverso la stessa piattaforma della Livechat, sotto forma di ticket.

Di conseguenza, questo ha comportato i seguenti vantaggi per CDI:

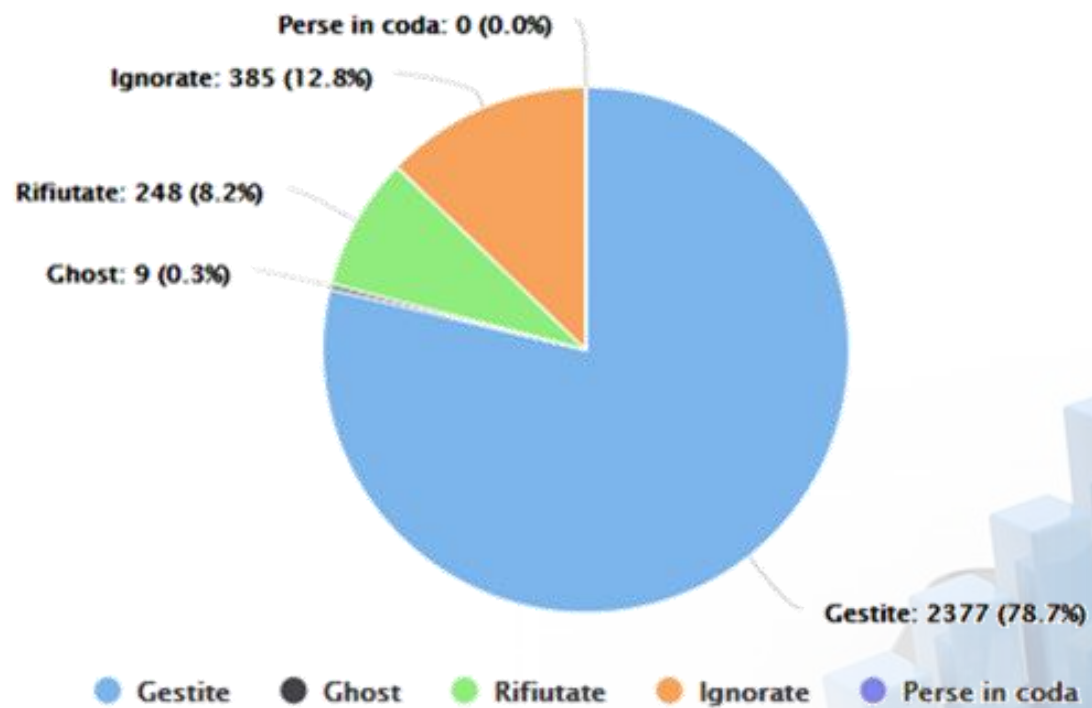
- Compressione massima dei tempi di formazione degli operatori
- Tempi di apprendimento della tecnologia notevolmente ridotti
- Rapido ingresso in operatività
- Impatto minimale sulla funzione IT di CDI – le piattaforme e i database sono residenti su server esterni e rispondono ai più elevati requisiti di sicurezza
- Fornitori fidati e conosciuti
- Facilità di consultazione dalla Dashboard
- Tracciabilità della singola conversazione con possibilità immediata di recovery sul Cliente
- Potenziale esportazione dei dati verso il C.R.M. con il numero di cellulare che funge da chiave di link
- Incremento della platea – CDI riesce ora a dialogare anche con quei Clienti e Prospects che non si erano ancora avvicinati attraverso i canali di comunicazione tradizionali

Ad oggi il canale WhatsApp svolge una funzione prettamente informativa ma si pensa in un futuro a medio termine di ampliare ulteriormente la gamma di servizi offerti.



# UN MONITORAGGIO IN TEMPO REALE

## Performance



CENTRODIAGNOSTICOITALIANO



LIFE FROM INSIDE

*Sempre più vicino a te*