

Club CMMC 2025

CITIZEN EXPERIENCE

*M. Marrone - BPO Director
S. Bruno - Site Manager*

Adecco Outsourcing

ottobre 2025

INDICE

1. La descrizione del Progetto e le organizzazioni coinvolte
2. La soluzione Adecco Outsourcing: operatore human e tecnologie
3. L'effetto sui volumi di contatti gestiti in omnicanalità: ottimizzazione e risparmio
4. Effetti sulla citizen experience e KPI impiegati

La descrizione del Progetto e le organizzazioni coinvolte



Pazienti diabetici che utilizzano CGM e infusore sottocute

...**persone**, professionisti, pazienti, **relazioni**. Perché al cuore del nostro progetto non c'è un algoritmo, non c'è un dispositivo, ma c'è il **capitale umano**: quella risorsa insostituibile che trasforma l'assistenza diabetologica in un **percorso di cura autentico, empatico e personalizzato**. In un'epoca in cui i medical device offrono soluzioni sempre più avanzate per la gestione del diabete, noi abbiamo scelto di investire nella **competenza**, nella formazione e nella sensibilità di chi quei dispositivi li rende davvero utili: medici, **infermieri**, educatori, tecnici e **caregiver**. Perché la **tecnologia, da sola, non basta**. Serve qualcuno che sappia **ascoltare, interpretare, accompagnare**. Ecco perché il nostro progetto nasce con una visione chiara: **mettere le persone al centro**, per dare ai pazienti non solo strumenti, ma fiducia, sicurezza e qualità di vita."



La soluzione Adecco Outsourcing, tecnologie e operatore human

Il Cuore della Soluzione

Team dedicato Adecco Outsourcing

- Professionisti sanitari: **infermieri e psicologi**
- Accoglienza pazienti tramite **Numero Verde dedicato**
- Gestione completa dell'assistenza:
 - Supporto tecnico
 - Consulenza personalizzata
 - Accompagnamento umano



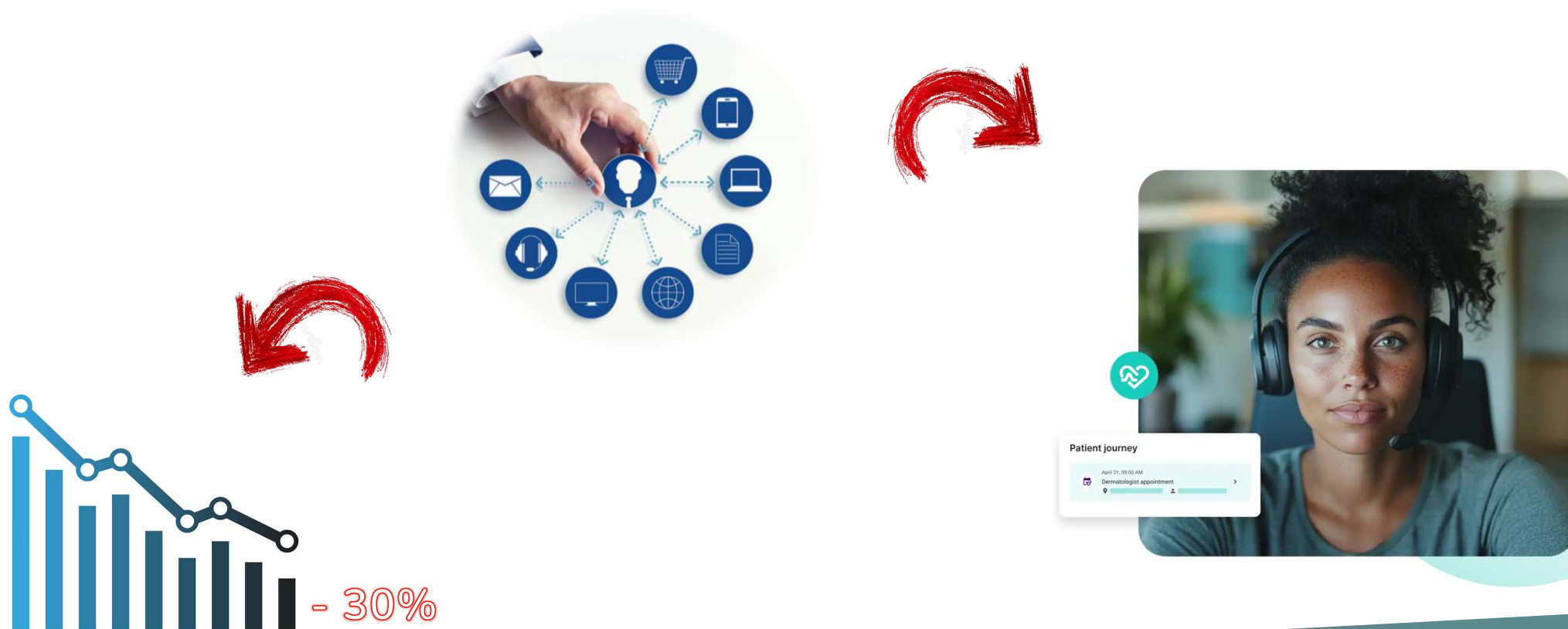
Percorso del paziente

- Chiamata al Numero Verde
- IVR dedicato:
 - Informazioni sulla **privacy**
 - Instradamento in base al **device**
- **Supporto vocale automatico** (info base)
- **Accesso diretto a operatore umano** (sempre disponibile)

Tecnologia avanzata, ma è il capitale umano a fare la differenza.

L'effetto sui volume di contatti gestiti in omnicanalità

Ottimizzazione e risparmio



Effetti sulla citizen experience e KPI impiegati

Efficienza nelle Comunicazioni

- **Chiamate perse $\leq 5\%$** Percentuale di chiamate non gestite rispetto al volume totale delle chiamate entranti.

Tempestività nel Richiamo

- **Tempo di richiamo ≤ 30 minuti** Tempo massimo per ricontattare il paziente che ha richiesto un recall.

Gestione dei Complaint

- **Notifica entro 48h per $\geq 97\%$ dei casi** Segnalazione tempestiva dei reclami relativi ai device entro 48 ore dalla cattura.

Obiettivo: Qualità e Reattività

- Monitoraggio costante per garantire **efficienza operativa, soddisfazione del paziente e compliance normativa.**



Effetti sulla citizen experience . . .

*«Ho trovato in voi attenzione, competenza e umanità:
un'assistenza che è andata oltre le mie aspettative. Grazie.»*



*"Non mi sono sentito solo un paziente, ma una persona
davvero ascoltata e curata con cuore."*



GRAZIE

Adecco Outsourcing