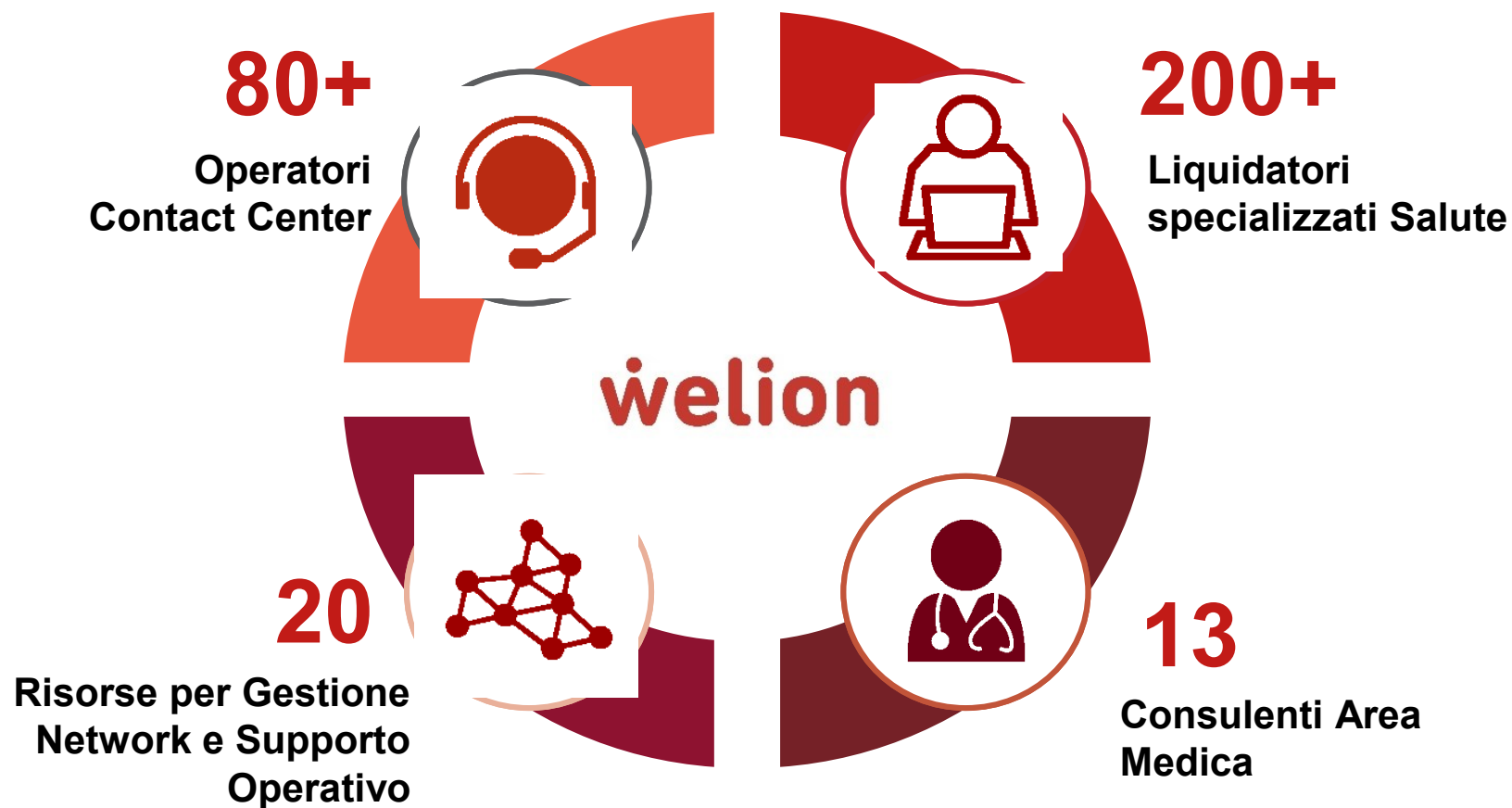


> Università degli studi di  
Milano



➤ Welion opera attraverso la propria struttura operativa composta da più di 300 risorse dedicate al business Salute e Welfare



## > Il Contact Center è a supporto degli utenti con livelli di servizio superiori al benchmark di mercato

### Servizi offerti



- **Assistenza** riguardo le tematiche inerenti le coperture assicurative (es: informazioni sulle garanzie, modalità di accesso alle prestazioni in forma diretta, ...)



- **Ricerca strutture** sanitarie del **network convenzionato** più congeniali all'assicurato

### Modalità operative e livelli di servizio erogati

#### ▪ Operatività del Contact Center:

- Garantita dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle **09:00** alle **18:00** (con possibilità di valutare estensioni in funzione delle esigenze del Cliente)
- Erogata secondo **processi** e **procedure** costantemente **monitorati** e **manutenuti** (previsto sistema di rendicontazione con frequenze personalizzabili)

**% chiamate gestite su totale** **>95%**

**Tempo medio risposta** **23"**

**Tasso chiamate rinunciate** **<3%**

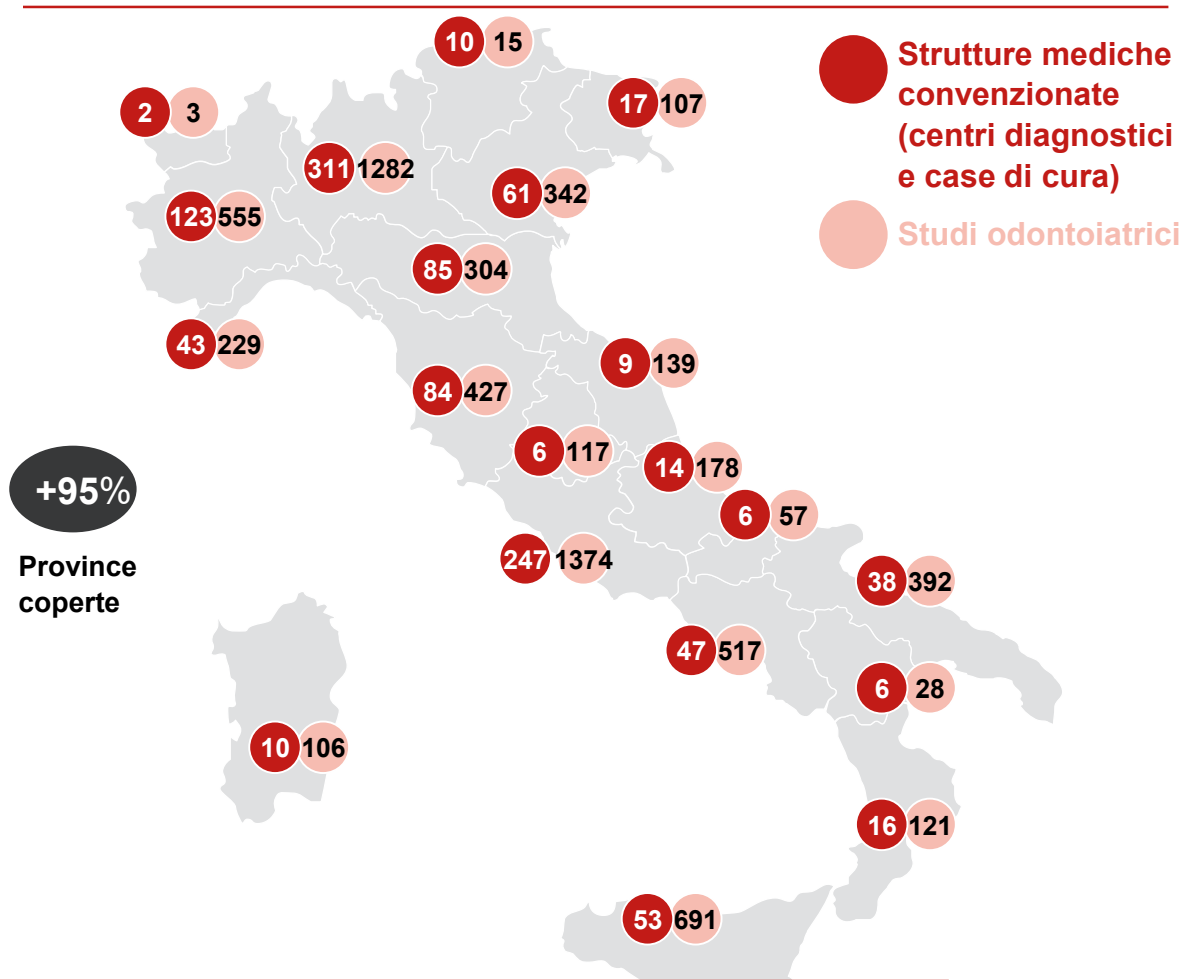
Benchmark di mercato: 5%


# ➤ Welion, partendo da un network già capillare, sta espandendo i convenzionamenti ad ulteriori strutture di eccellenza ...

- Il **network sanitario** di **Welion** è capillare su tutto il territorio nazionale ed è composto da:
  - **290+ case di cura**
  - **920+ centri diagnostici**
  - **6.500+ studi odontoiatrici** (attraverso network di Prontocare)
  - **35k+ medici convenzionati** tramite strutture sanitarie



**Network fisioterapico in corso di sviluppo** (350+ strutture)



 Welion offre l'accesso alle prestazioni sanitarie a tariffe convenzionate (in media **15-20% di sconto** rispetto prezzi di listino delle strutture)

# > I servizi digitali assicurativi – App/sito web – supportano l'interazione con i Clienti

## Descrizione

Generali Welion mette a disposizione dei propri clienti, App / sito web con le seguenti funzionalità:

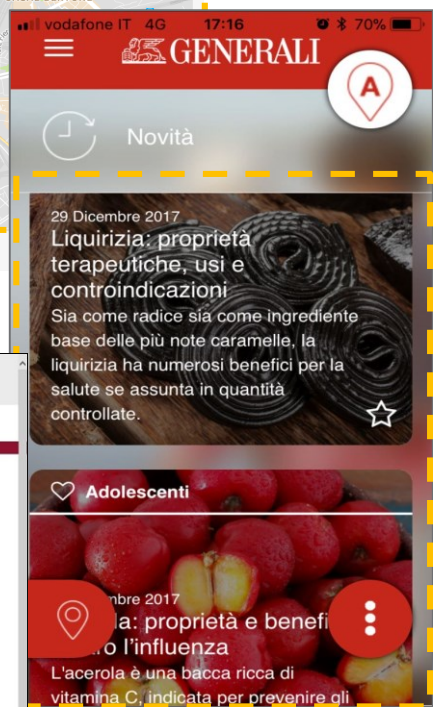
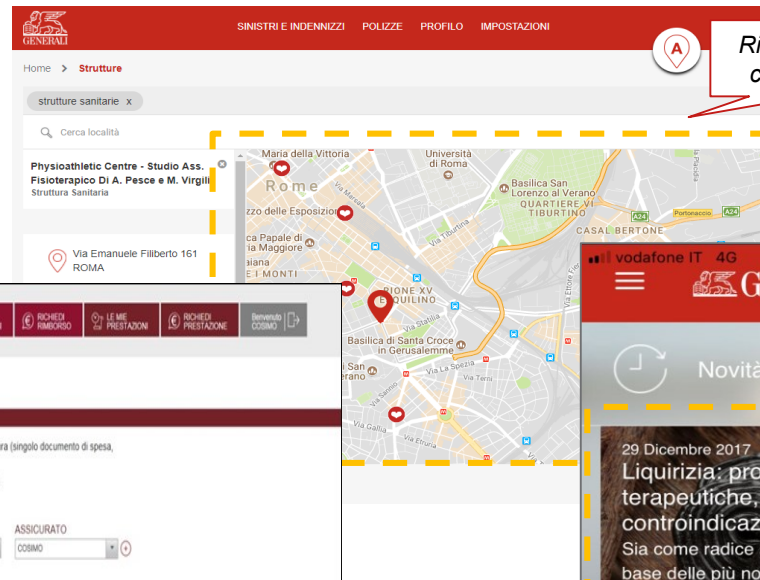
- Richiesta di rimborso (DOL – Denuncia On Line)
- Tracking sinistro
- Ricerca informazioni prodotto (es. controllo coperture)
- Ricerca strutture convenzionate
- Altri servizi (es. pillole informative, ricerca farmacie)

Richiesta rimborso spese

Tracking sinistro

NUMERO RICHIESTA	ASSICURATO COLPITO	STRUTTURA	DATA RICHIESTA	PRESTAZIONE	DATA PRESTAZIONE	STATO
D02160000001268	COSIMO	POL UNIV "CAMPUS BIO-MEDICUS"	01/12/2016	SERVIZI OSPEDALIERI	05/12/2016	INVIATA
D02160000001263	COSIMO	AZ OSP OSPEDALE S. MARTINO	30/11/2016	SERVIZI OSPEDALIERI	05/12/2016	INVIATA
D02160000001201	COSIMO	CASA DI CURA VILLA SERENA	21/11/2016	SERVIZI OSPEDALIERI	30/11/2016	INVIATA
D02160000001529	COSIMO	AZ OSP OSPEDALE S. MARTINO	16/11/2016	SERVIZI EXTRACOSPED.	30/11/2016	INVIATA
D02160000000956	COSIMO	AZ OSP OSPEDALE S. MARTINO	08/11/2016	SERVIZI EXTRACOSPED.	15/11/2016	INVIATA
D02160000000932	COSIMO	AZ OSP OSPEDALE S. MARTINO	27/10/2016	MEDICINA PREVENTIVA	INVIATA	INVIATA
D02160000000931	COSIMO	AZ OSP OSPEDALE S. MARTINO	27/10/2016	MEDICINA PREVENTIVA	INVIATA	INVIATA
D02160000000931	COSIMO	AZ OSP OSPEDALE S. MARTINO	27/10/2016	MEDICINA PREVENTIVA	INVIATA	INVIATA

Ricerca struttura convenzionata



Magazine salute con pillole informative