

Uno sguardo al lancio della piattaforma Relyens per i professionisti della sanità



Gisèle GARCIA
Responsabile marketing
prodotto



Nathan LABROSSE
Consulente
UX designer



Bruno LANGLADE
Community
& content manager



Loïc MASSON
Responsabile
prodotto digitale

Perché Relyens ha scelto di ampliare la propria offerta assicurativa per gli operatori sanitari?

Gisèle: Relyens assiste da anni gli operatori sanitari in Francia e in Spagna, offrendo loro una soluzione assicurativa per la responsabilità civile e la tutela legale professionale. Con la crescente digitalizzazione, gli acquisti online sono ormai parte integrante delle abitudini di consumo dei nostri clienti, che prediligono sempre di più la tecnologia digitale, e le assicurazioni non fanno eccezione a questa tendenza. Per soddisfare le esigenze e le aspettative dei nostri clienti, dalla fine del 2022 offriamo la possibilità di effettuare un abbonamento online 100% digitale per gli studenti di medicina in Francia. Nell'ambito del nostro costante impegno per garantire trasparenza e chiarezza, mettiamo a disposizione degli studenti, che si affacciano a questo settore e che non hanno ancora stipulato un'assicurazione di responsabilità civile professionale, documenti su misura ed esempi concreti di responsabilità e controversie.

In che misura il metodo Agile ha contribuito al successo di questo progetto?

Loïc: L'agilità ci permette di pensare a questo progetto come a una successione di fasi piuttosto che come a un insieme da realizzare in un'unica soluzione. In concreto, abbiamo lavorato con tutti i nostri team per definire le funzionalità essenziali di una prima versione dell'area abbonamenti e clienti online, che è uscita sul mercato francese alla fine del 2022. Da allora, questa versione è stata regolarmente integrata con nuove funzionalità per migliorare l'esperienza dei nostri clienti e facilitare il lavoro dei nostri team. Il nostro obiettivo è porre l'utente al centro del

progetto. Inoltre, eseguiamo periodicamente dei test per garantire che i servizi offerti siano semplici da usare e raccogliamo tutti i feedback e le raccomandazioni dei nostri clienti per migliorare continuamente l'esperienza digitale offerta da Relyens.

Bruno: Per comprendere meglio le esigenze, le aspettative e le preoccupazioni dei tirocinanti, abbiamo condotto un sondaggio grazie al quale abbiamo raccolto più di 235 risposte solo in Francia. Un volume sufficiente per ottenere informazioni utili. Questo sondaggio ci ha permesso di scoprire e comprendere le loro aree di interesse e di individuare i canali di comunicazione più efficaci. Grazie al successo ottenuto in questa prima fase, ora possiamo diffondere il servizio in tutta Europa. Allo stesso tempo, abbiamo creato una nuova comunità di professionisti del blocco operatorio, con un account Instagram dedicato. Entro la fine del 2022, questa comunità conterà diverse centinaia di operatori sanitari. Questo successo testimonia la nostra capacità di creare contenuti interessanti.

Nathan: Lo sviluppo di questo progetto ha generato un vero e proprio fermento interno. L'integrazione del metodo agile e un approccio di design UX, ci ha consentito infatti di proporre soluzioni innovative e studiate sulle reali esigenze dei nostri clienti, di garantire la coerenza esperienziale delle aree clienti di Relyens e di promuovere il nostro marchio. Ad esempio, abbiamo reso il dialogo tra il team centrale e i team aziendali un rituale, istituendo workshop di co-creazione. La nostra collaborazione si basa sulla condivisione regolare di questioni strategiche, funzionali e tecniche.

relyens.eu



GRUPPO MUTUALISTICO EUROPEO
ASSICURAZIONE E GESTIONE DEI RISCHI