

# Mobile Journey

**Health**Harmonie  
Quality and safety first.

## Raccogliere feedback dei pazienti con SMS e Mobile Journey

### Esigenza

Health Harmonie offre assistenza sanitaria di alta qualità, è specializzato in ginecologia, oftalmologia ed interventi chirurgici minori.

Health Harmonie aveva necessità di trovare un metodo efficace per ricevere un feedback dopo che i pazienti avevano fruito dei servizi.

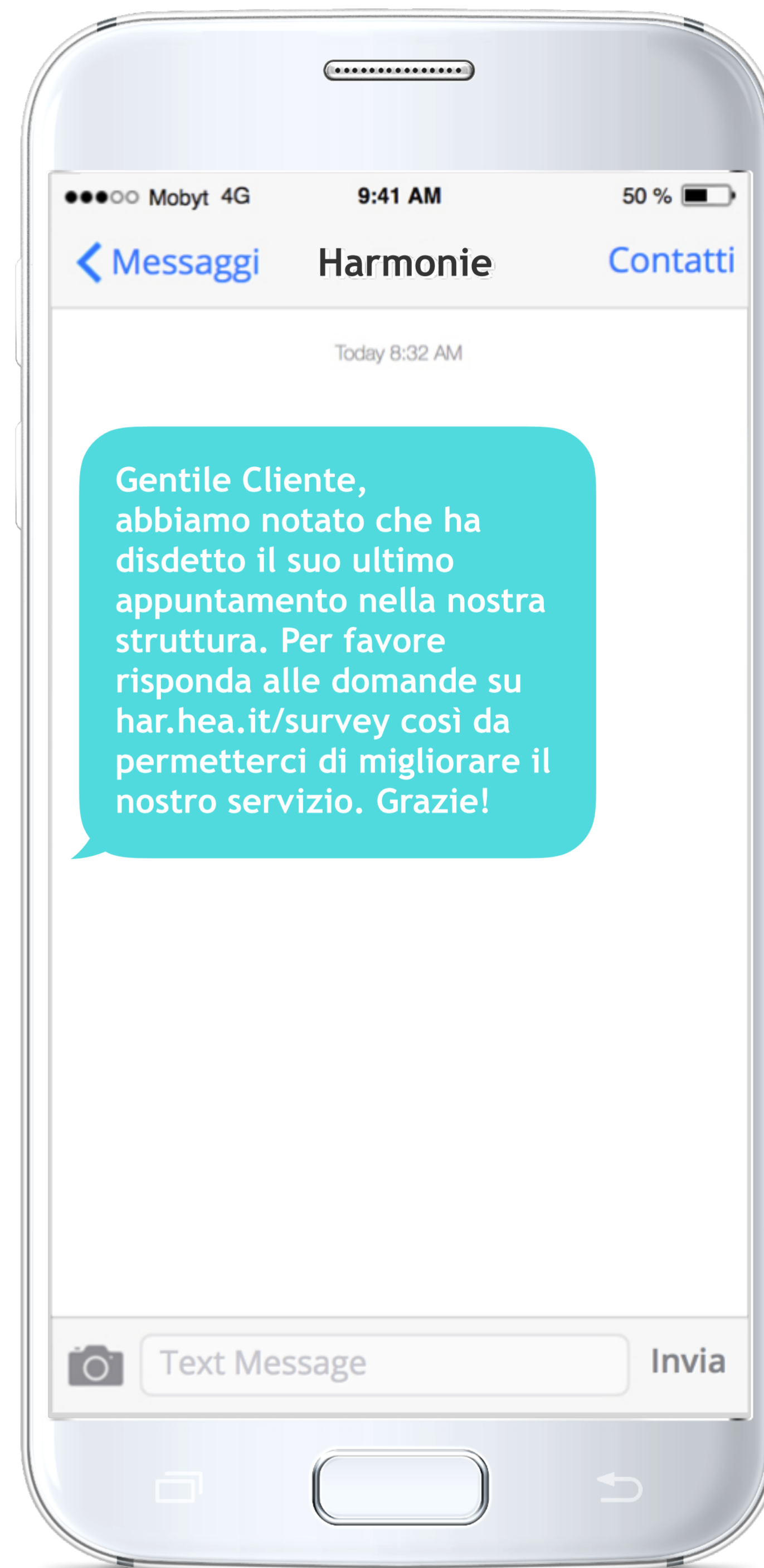
In particolare il cliente richiedeva una soluzione semplice, affidabile, economica e che avesse un alto grado di coinvolgimento. Inoltre c'era anche la necessità di poter facilmente trasferire i dati raccolti all'interno del proprio CRM.

### Soluzione

Mobyt ha creato un workflow usando l'SMS e il Mobile Journey. Analizzando il database di Health Harmonie, ha creato gruppi di messaggi SMS personalizzati, ognuno collegato ad un Mobile Journey. Con il Mobile Journey si ponevano ai pazienti una serie di domande. Tutte le risposte sono state inoltrate, tramite un report giornaliero personalizzato, ad una postazione SFTP. Tramite un'automazione, inoltre, è stato possibile tenere costantemente aggiornati i CRM con le nuove informazioni raccolte.

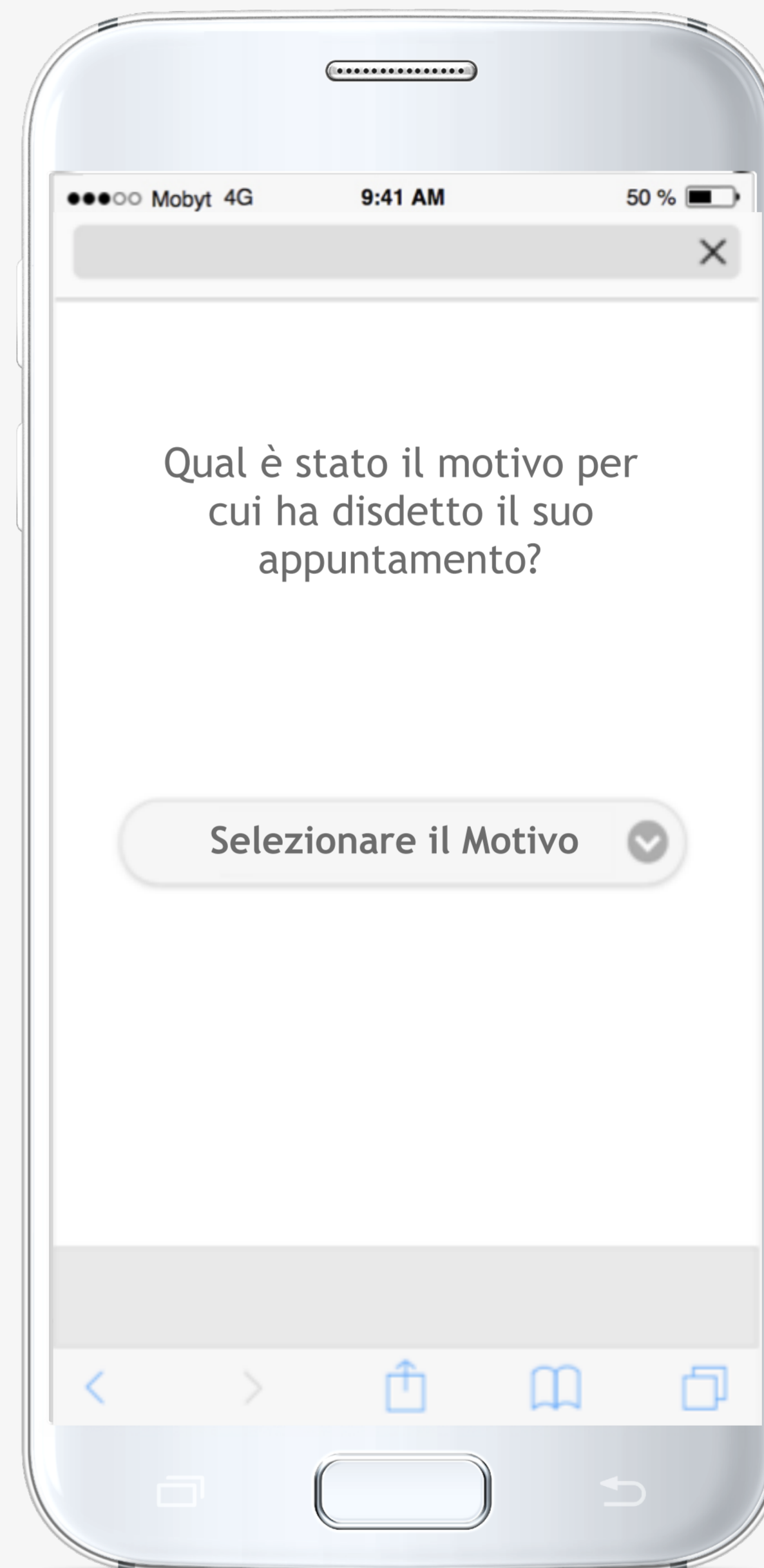
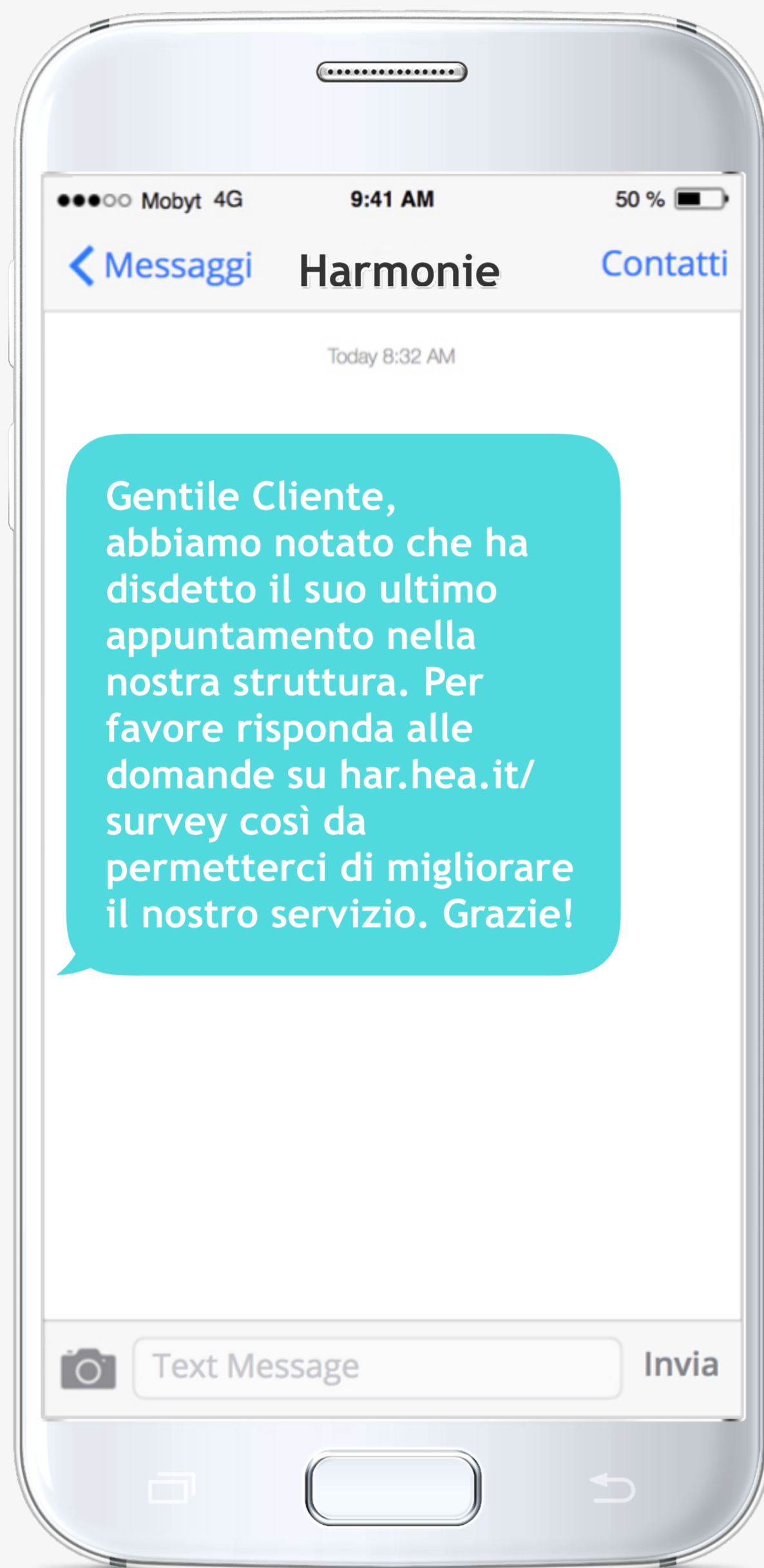
### Benefici

Grazie all'implementazione del workflow di Mobyt, Health Harmonie è riuscita a triplicare il numero dei dati raccolti. Questo ha permesso di realizzare innumerevoli sviluppi nei propri servizi e di migliorare notevolmente e in tempi ridotti rispetto al passato, l'esperienza del paziente.



# Mobile Journey

## Workflow Feedback Disdetta



# Mobile Journey | Workflow Feedback visita completata

