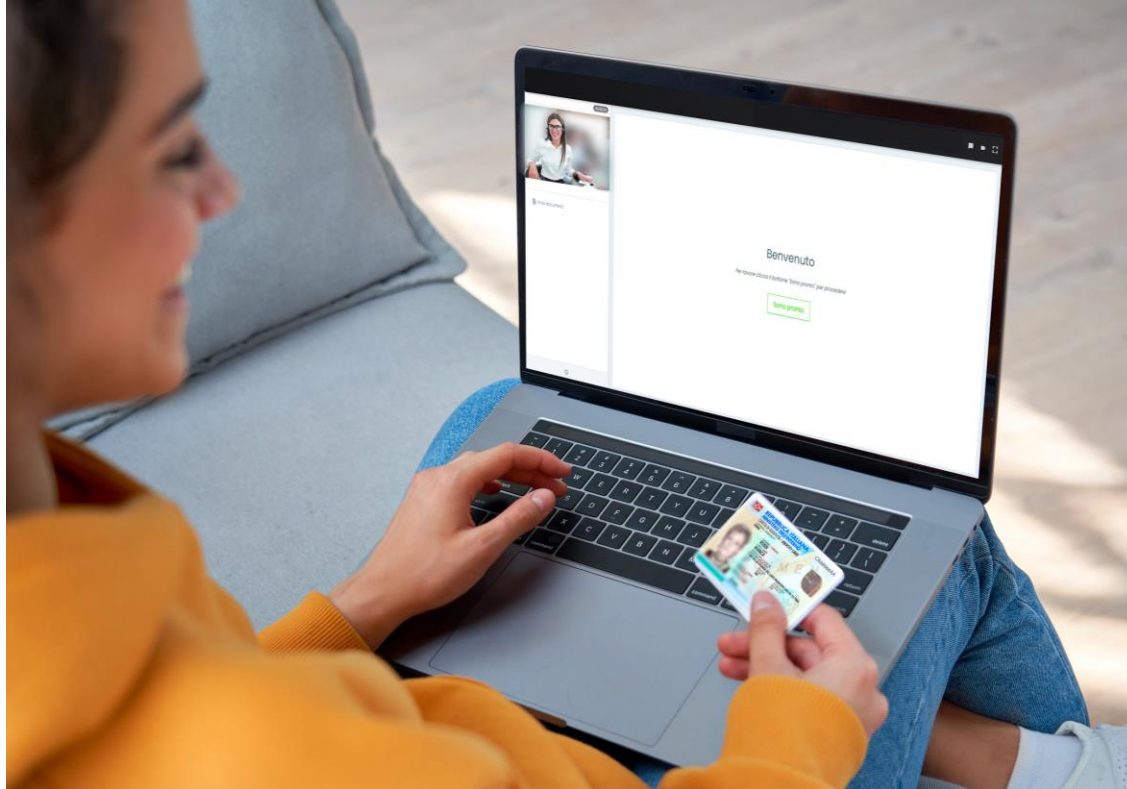


bit
4id



La digitalizzazione
della prescrizione
delle protesi
uditive

amplifon

2021
**DIGITAL 360
AWARDS**

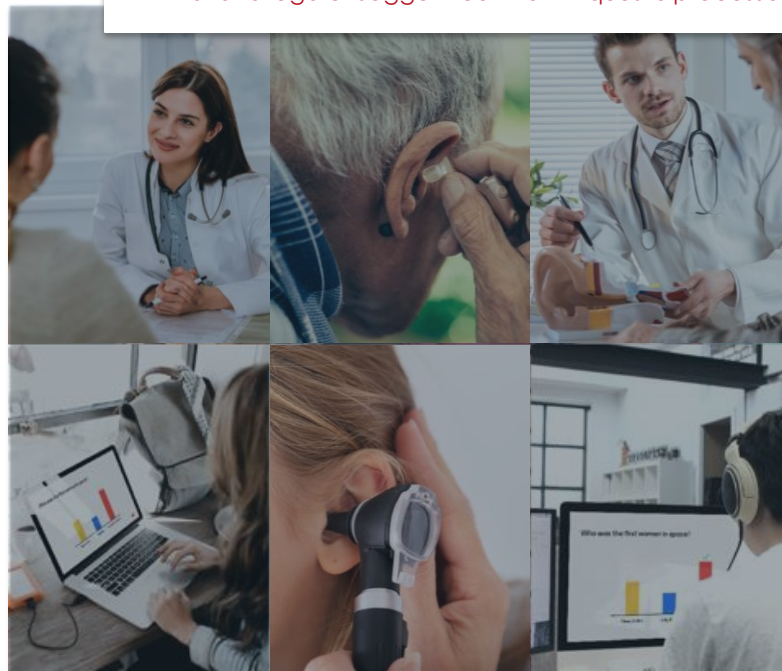
www.bit4id.com

Scenario

La prescrizione di una protesi uditiva è un processo complesso, che richiede il coinvolgimento di varie professionalità (dislocate sul territorio):

- Audio-protésista
- Medico
- Personale amministrativo e di segreteria
- OdV
- Compliance specialist

Nell'intento di predisporre un flusso agile e 100% digitale per la prescrizione delle protesi uditive, Amplifon ha scelto Onboarding Today per dotare di identità digitali a piena validità legale i soggetti coinvolti in questo processo



Necessità

- Rendere la prescrizione online rapida ed efficiente
- Rispettare procedure di identificazione rigorose e normative per assicurare l'efficacia probatoria delle firme apposte sulle prescrizioni

Funzionalità richieste:

- Identificazione a distanza (remote ID proofing) a partire da identità digitali pregresse (già in possesso dell'utente):

SPID

CIE

CNS

Firma digitale

spid



- Identificazione mediante operatore in video-conferenza
- Identificazione mediante AI e biometria
- Rilascio di FEQ - Firma elettronica qualificata
- Rilascio di FEA - Firma elettronica avanzata
- Integrazione in applicazioni e basi di dati esterne (già in esercizio)
- Gestione sicura dei log delle operazioni compiute
- Dashboard di monitoraggio real-time delle pratiche di firma
- Gestione autenticazioni con modello Single Sign-On

Principi guida

- **Semplicità:** una straordinaria esperienza utente (cross device e cross platform), rendono il servizio facile da usare per qualsiasi tipo di utenza
- **Efficacia probatoria:** conformità piena alle norme nazionali ed europee applicabili
- **Integrazione:** servizio facilmente integrabile via API con applicazioni e basi di dati esterne
- **Sicurezza:** impiego delle tecnologie più robuste ed affidabili

Nell'intento di predisporre un flusso agile e 100% digitale per la prescrizione delle protesi uditive per i contratti di acquisto delle stesse, Amplifon ha scelto Onboarding Today per dotare di identità digitali a piena validità legale i soggetti coinvolti in questo processo

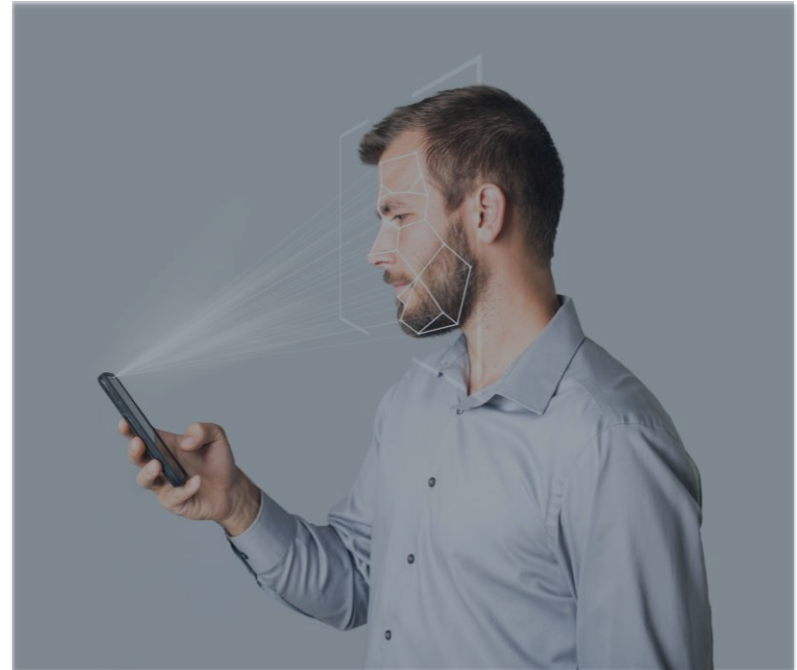


Tecnologia

Onboarding Today è la soluzione per il processo di identificazione a distanza (Know Your Customers)

Unica soluzione, varie funzionalità:

- Riconoscimento video con operatore
- Supporto alle più diffuse identità digitali pregresse
- Strumenti di intelligenza artificiale con *liveness detection*
- Integrazione di servizi per la verifica della validità dei documenti di identità esibiti
- Rilascio di firma elettronica qualificata e avanzata



Tecnologia

Onboarding Today è la soluzione per il processo di identificazione a distanza (Know Your Customers)

- **Architettura a microservizi** (container Docker), che consente
 - ❖ Affidabilità
 - ❖ Scalabilità
 - ❖ efficacia nella gestione delle risorse
 - ❖ sicurezza
- **Servizio 100% cloud**
 - ❖ abbattimento dei costi e tempi di setup
 - ❖ Riduzione drastica dell'effort di gestione
 - ❖ monitoraggio costante del centro servizi Bit4id, che garantisce la disponibilità del servizio 24/7/365
- Integrato con la soluzione **Signing Today** di Bit4id per consentire la gestione di workflow la firma elettronica qualificata e firma elettronica avanzata

Come avviene l'identificazione con Onboarding Today

1) Utilizzo di Identità digitale pregressa

2) Creazione di Nuova Identità digitale

sp:d



App
iOS/Android +
NFC



**Onboarding
paperless**
(in presenza)

**Riconoscimento
de visu**



**Onboarding
paperless**
(a distanza)

**Video
riconoscimento
con Operatore**



**Onboarding
paperless**
(in self service)

Self-ID

il modulo sfrutta la biometria e l'Intelligenza artificiale per validare la richiesta effettuata in self-service dal richiedente in maniera sicura e implementando la *liveness detection*

GUARDA IL
VIDEO



**Emissione di un certificato di
firma elettronica forte**

- **FEA** Firma Elettronica Avanzata
- **FEQ** Firma Elettronica Qualificata

Implementazione

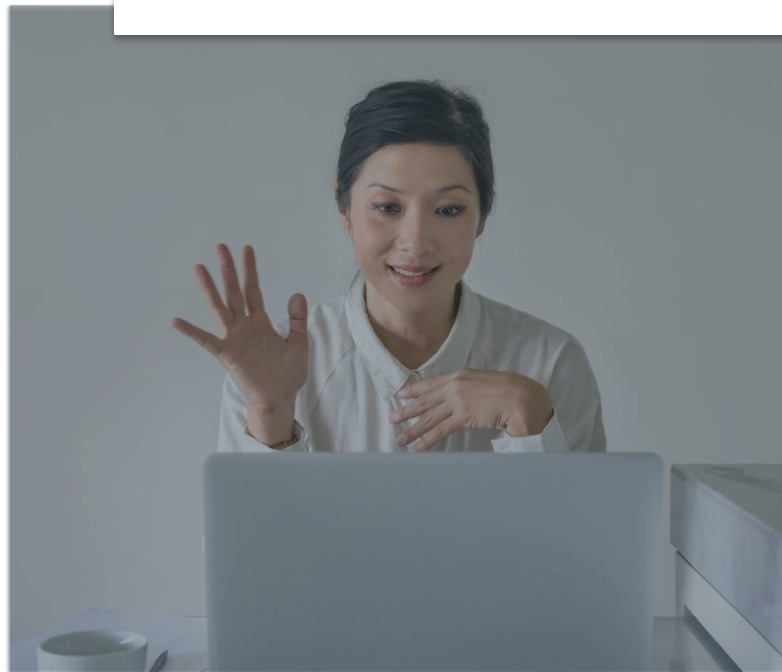
Complessità: Servizio in cloud e utilizzabile da web, integrazione “seamless” in applicazioni esterne

Tempi: 8 settimane (incluso la formazione al personale di Amplifon e l'integrazione con sistemi di terze parti già in esercizio)

Costi: per rendere i processi 100% digitali la stima per l'implementazione completa ricade nel range 20k / 50k euro

Aspetti organizzativi: conduzione di tutte le sessioni di training necessarie a rendere autonomo il dipartimento IT di Amplifon nell'uso della piattaforma

Un team legal/tech è sempre operativo in tutte le fasi della implementazione del processo



Workflow

Segreteria Organizzativa (RAO)

- Gestisce l'anagrafica dei medici collaboratori
- Acquisisce i documenti del medico e innesca la richiesta per l'emissione di un certificato FEA
- Utilizza invio massivo delle richieste FEA compilando un file xls
- Svolge monitoraggio sullo status delle prescrizioni, per ogni singolo punto vendita attivato

Audioprotesista

- Seleziona il medico a cui assegnare la pratica di prescrizione
- Accede, visiona e corregge le pratiche e gestisce il feed in modalità «smart view»
- Inserisce o modifica i dati del cliente
- Riceve e notifica per ogni cambiamento di status delle pratiche assegnate
- Esporta le distinte relative a ciascun medico
- Invia e riceve note dal medico

Medico

- Completa la propria anagrafica e Firma con OTP il contratto di adesione FEA
- Visiona, manda in revisione o compila le prescrizioni assegnate dall'audioprotesista
- Firma le prescrizioni inserendo un codice OTP ricevuto sul proprio device
- Invia note all'audioprotesista / legge le note ricevute
- Scarica ogni pratica firmata

La digitalizzazione del flusso di firma ha corrisposto all'implementazione di un sistema di monitoraggio in tempo reale dell'attività di ogni singolo punto retail



Benefici

Efficienza e rapidità: il digitale azzerava i tempi di trasmissione accelerando la prescrizione delle protesi uditive

Efficacia probatoria: il servizio effettua la verifica dell'identità (propedeutica al rilascio della firma elettronica) recependo tutte le norme e standard applicabili vigenti

Tracciabilità: tutte le operazioni di identificazione vengono opportunamente tracciate e memorizzate in maniera protetta da un potente audit-engine

Resilienza alla pandemia: Onboarding Today ha costituito uno strumento a supporto della «business continuity» anche durante l'emergenza Covid-19, rendendo possibile l'identificazione e l'onboarding anche a distanza in completa sicurezza

5000+

**Protesi uditive
prescritte**

300+

Punti vendita censiti

180

**Medici abilitati
a firmare
elettronicamente**

Benefici

1

Supporto alle più diffuse identità digitali pregresse, permettendo l'Onboarding mediante I milioni di SPID, CIE, CNS e firme digitali già rilasciate

2

Modularità e scalabilità:
l'organizzazione cliente può acquisire solo le funzionalità richieste per I propri flussi

3

Biometria, Intelligenza Artificiale e Liveness detection per garantire l'affidabilità delle identificazioni fatte in automatico

4

Audit engine per rafforzare l'efficacia probatoria delle operazioni svolte

5

Uniformità di user experience su smartphone, tablet, desktop

6

Sicurezza, standard e compliance UE



www.bit4id.com

Simplicity is the key to security