

DOCUMENTO UFFICIALE DI ACCREDITAMENTO & PROCEDURE OPERATIVE

PureLabs VoiceCore

Manuale Utente Pratico Holding & Regional

Guida Operativa Step-by-Step con Immagini Reali di Produzione concepita "a prova di dummies" per il personale direzionale e di presidio sanitario. Suddivisione netta tra **Modulo 1 (Holding – Direzione Generale Milano)** e **Modulo 2 (Regional – Poli Territoriali)**.

- **MODULO HOLDING (21 SEDI)**

Visione consolidata su 11 società, utenti M365, report del lunedì e scudo Tamper Guard.

- **MODULO REGIONAL (POLI TERRITORIALI)**

Cruscotto circoscritto alle proprie sedi, questionari clinici e riunioni di coordinamento.

- **SERVICERECOVERY < 24H**

Gestione guidata detrattori, telefonata al paziente, 8 cause radice e 8 azioni correttive.

- **HEALTHCARE AI COPILOT**

Risposte pubbliche Google conformi alle linee guida FNOMCeO e Garante Privacy (Zero PHI).



Mappa Rapida: Di Cosa Ti Occupi?

Guida per Ruoli

Identifica il tuo ruolo per andare direttamente alle istruzioni che ti servono

PROFILO HOLDING



Direzione Generale & Amministratori

Per chi opera nella sede centrale di Milano o coordina l'intero Gruppo su scala nazionale.

- ✓ Visione d'insieme sulle 21 Sedi e 11 Società
- ✓ Creazione e profilazione utenti Microsoft 365
- ✓ Invio e verifica report del lunedì ore 07:30
- ✓ Protezione Tamper Guard anti-manomissione NAP

Vai alla Guida Holding (Capitolo 2) →

PROFILO REGIONAL



Regional Manager & Direttori di Presidio

Per chi gestisce i poli territoriali (Liguria, Lazio, Toscana, Piemonte, Lombardia, Campania).

- ✓ Cruscotto circoscritto alle sole sedi del proprio polo
- ✓ Presa in carico reclami Service Recovery entro 24h
- ✓ Telefonata al paziente con 8 azioni correttive
- ✓ Risposta alle recensioni Google con Healthcare AI

Vai alla Guida Regional (Capitolo 3) →

1 Fondamenti Comuni a Tutti gli Utenti

Comune a tutti

Cosa devi sapere prima di iniziare a lavorare

1.1 Come Accedere alla Piattaforma (In 3 Clic)

Microsoft 365 SSO

Zero password da ricordare: sei già collegato al tuo account aziendale PureLabs

- 1 Apri il Browser:**
Digita nella barra degli indirizzi: <https://voicecore.purelabs.it/admin>
- 2 Fai Clic sul Pulsante Microsoft:**
Clicca sul pulsante con i quattro quadratini colorati: "Accedi con Microsoft 365".
- 3 Seleziona la tua Email PureLabs:**
Scegli nome.cognome@purelabs.it. VoiceCore ti farà entrare subito aprendo il tuo cruscotto personale!



PureLabs VoiceCore OS • Portale Amministrativo, Utenti M365 & Analytics

Schermata ufficiale di login: pulsante Microsoft 365 in evidenza

1.2 Il Vocabolario di Base: Cosa Significano i Colori e le Sigle?

Tieni questa tabella a portata di mano: ti spiega cosa significano i numeri che vedi ogni giorno

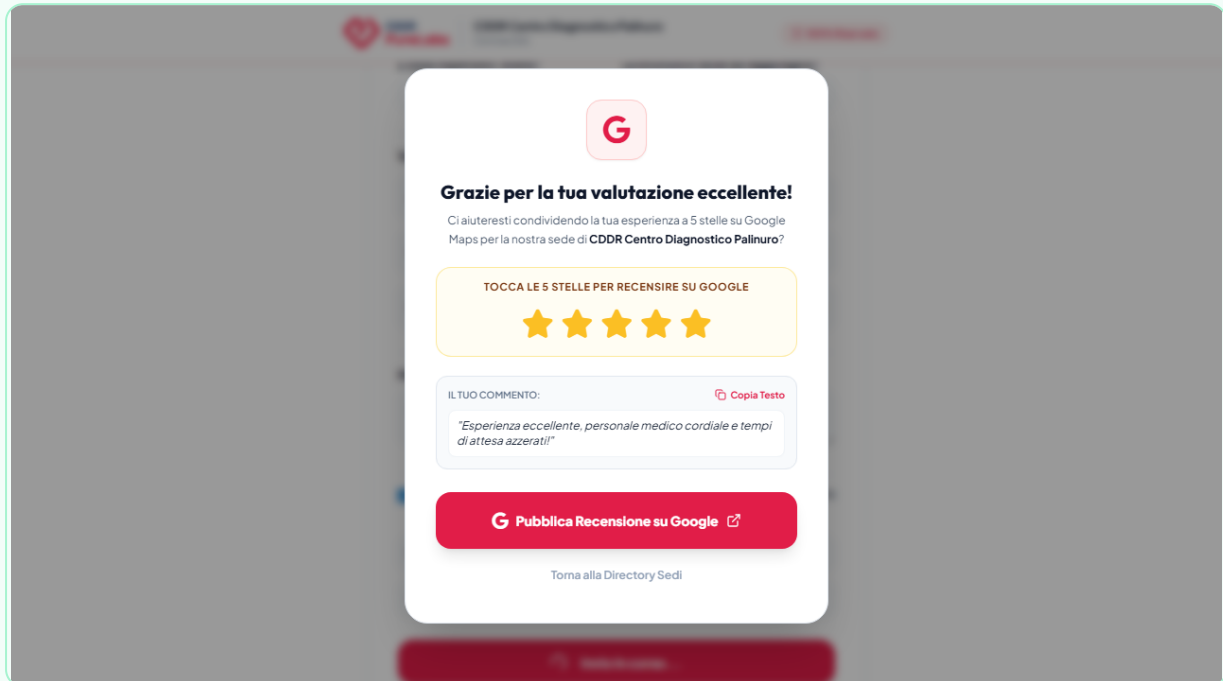
SIGLA / CONCETTO	COSA VUOL DIRE SEMPLICE	QUANDO È VERDE (BENE)	QUANDO È ROSSO (ALLARME)
NPS	Punteggio da -100 a +100 che misura se i pazienti consigliano i nostri centri ad amici e parenti.	Sopra +70 (Eccellenza)	Sotto +30 (Troppi scontenti)
Promotore (Voto 8, 9 o 10)	Paziente molto soddisfatto che ha espresso voto 8, 9 oppure 10 al questionario (soglia calibrata per i Centri Medici italiani, dove il voto 8 rappresenta già un gradimento eccellente).	Viene guidato a scrivere 5★ su Google Maps!	—
Neutro (Voto 7)	Paziente mediamente soddisfatto con voto 7 . Nessun reclamo aperto, ringraziamento cordiale.	Monitoraggio commenti qualitativi	—
Detrattore (Voto da 0 a 6)	Paziente scontento o che segnala disservizio (voto da 0 a 6).	—	Scatta il blocco Google e si apre un TICKET di Service Recovery!
Service Recovery	L'attività di richiamare al telefono il paziente scontento entro 24 ore per ascoltarlo e risolvere il problema.	Chiamato entro 24h con scuse e soluzione	Lasciato senza risposta oltre le 24h
SLA < 24h	Il tempo massimo imposto dalla Direzione Sanitaria per telefonare al paziente: 24 ore .	Telefonata effettuata in giornata	Allarme rosso: ritardo grave di sede

1.3 Il Bivio Intelligente del Questionario Pazienti

Come VoiceCore protegge il brand ed eleva le recensioni pubbliche a 5 stelle

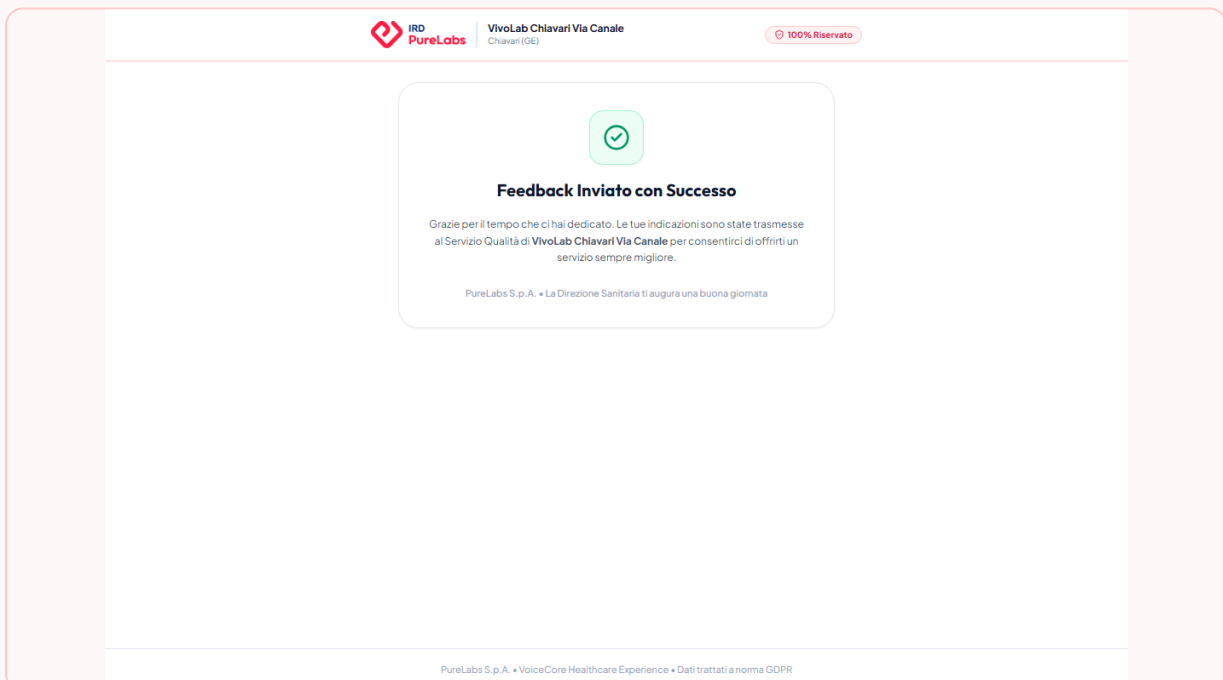
★ RAMO A: Paziente Promotore (Voto 8, 9 o 10)

Il paziente è pienamente soddisfatto del servizio (voto **8, 9 o 10**). Il sistema apre il **Google Review Booster**: gli mostra la scheda esatta del Centro Medico con il testo positivo già pronto, e con un solo clic su *"Copia & Incolla su Google"* pubblica 5 stelle d'oro!



🛡️ RAMO B: Paziente Detrattore (Voto da 0 a 6)

Google Maps viene BLOCCATO al 100%! Il paziente non vede alcun link pubblico. Riceve invece una schermata di scuse rassicurante e nel sistema compare subito un **Ticket Rosso per il Regional Manager**.



2 GUIDA UTENTE HOLDING (Direzione Generale)

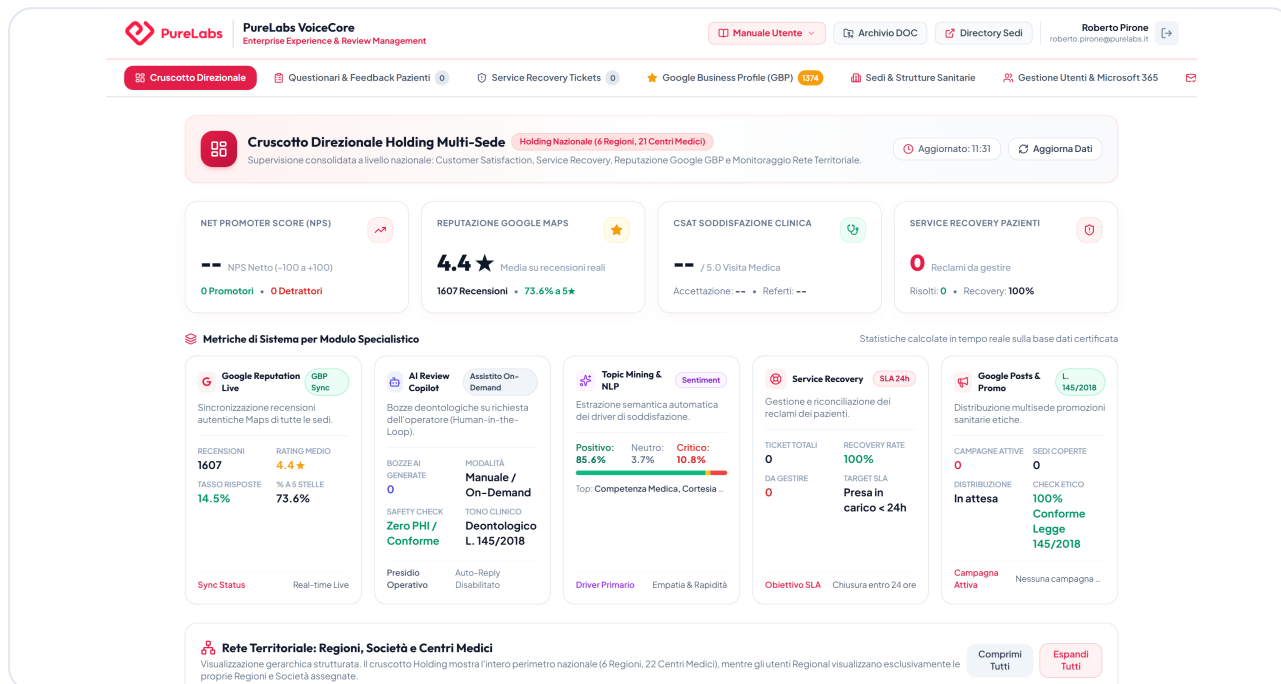
Per il Management Centrale PureLabs a Milano (Visione su 21 Sedi, 11 Società, Tutta Italia)

Profilo Holding

2.1 Il Tuo Cruscotto Direzionale Nazionale

#tab-overview

Come leggere in 30 secondi lo stato di salute di tutta la rete PureLabs



1. TERMOMETRO NPS NAZIONALE

Mostra il punteggio netto ponderato calcolato con formula Bain su tutti i questionari d'Italia.

2. REPUTAZIONE GOOGLE MAPS

La media reale su oltre 1.600 recensioni Google delle nostre 21 sedi con % esatta a 5 stelle.

3. SODDISFAZIONE CLINICA CSAT

Media a stelletta delle 3 aree: Accoglienza al desk, Medici/Infermieri e Consegna referti.

4. RECLAMI & SERVICE RECOVERY

Quanti ticket sono aperti nel territorio e la % di casi risolti felicemente entro 24 ore.

2.2 Come Creare e Abilitare un Nuovo Utente Microsoft 365

#tab-users

Solo l'Holding ha accesso a questo pannello di amministrazione

Quando arriva un nuovo Direttore Sanitario o un nuovo Regional Manager, non serve creare password. Basta registrarlo nel pannello:

1. Vai nel tab in alto: "**Gestione Utenti & Microsoft 365**".
2. Fai clic sul pulsante rosso in alto a destra: "**+ Nuovo Utente**".
3. Inserisci il **Nome Completo** e l'**Email Aziendale** (es. **michela.mosto@purelabs.it**).
4. Nel campo **Ruolo di Sistema** scegli:
 - **holding**: Solo per la Direzione Generale di Milano.
 - **regional**: Per i manager di polo o direttori di sede.
5. Se hai scelto *regional*, seleziona la sua **Regione di Competenza** (es. *Liguria e Toscana*).
6. Fai clic su "**Salva Utente**": l'utente è immediatamente attivo!

Modifica Utente: Regional Manager Campania

Imposta anagrafica, ruolo gerarchico, sedi abilitate e ricezione report

Nome e Cognome * Regional Manager Campania

Email Aziendale Microsoft 365 * manager.campania@purelabs.it

Username Locale manager.campania

Password (opzionale per M365) Lascia vuoto se invariata

RUOLO & PERIMETRO VISIBILITÀ DATI

Ruolo Utente Regional Manager (Filtro per Regione)

Regione di Competenza Campania (CDDR, D'Arena)

SEDI SANITARIE ABILITATE Seleziona Tutte Deseleziona

☐ CDDR Centro Diagnostico Palinuro (Campania) ☐ Laboratorio D'Arena Vallo della Lucania (Campania)

☐ Sa.Na. Centro Medico Aprilia (Lazio) ☐ Sunmed Group Roma EUR (Lazio)

☐ Bio-Data Finale Ligure Il Giglio (Liguria) ☐ Bio-Data Genova Ponte Carrega (Liguria)

☐ Bio-Data Hub Centrale Chiavari (Liguria) ☐ Bio-Data Lavagna (Liguria)

☒ INVIO REPORT SETTIMANALE AUTOMATICO ☐ Abilita Invio Email

Modale di assegnazione ruolo M365 e territorio regionale

2.3 I Report del Lunedì & Come Fare Test Sicuri

#tab-reports

Come verificare l'invio delle email senza rischiare di intasare le caselle dei colleghi

Ogni lunedì mattina alle 07:30 VoiceCore genera i riepiloghi e li invia automaticamente tramite **Microsoft Graph Mail API** con mittente certificato **notifiche@purelabs.it**.

Invia Report di Test a Me

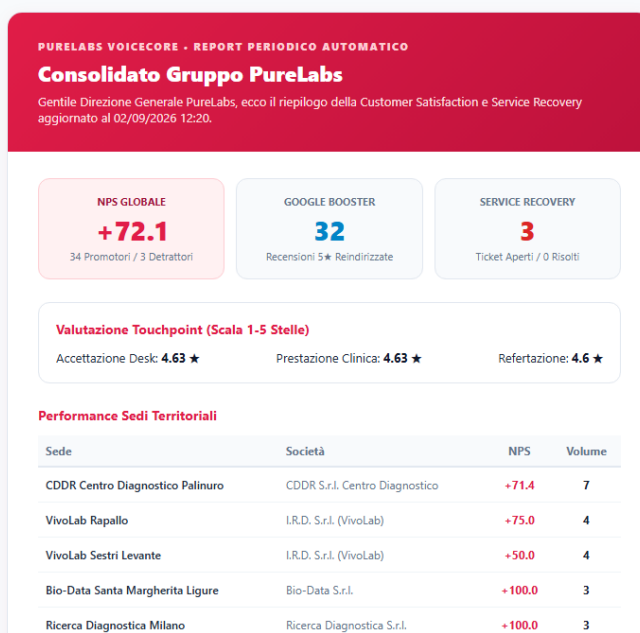
Il pulsante verde in testata invia il report Holding **solo ed esclusivamente a te** (roberto.pirone@purelabs.it). Zero rischi per gli altri manager!

Pulsante "Invia a Me" su Riga

Vuoi vedere esattamente come riceve il report il collega della Campania o della Liguria? Clicca **"Invia a Me"** sulla sua riga: la mail arriverà a te con i suoi dati!

Pulsante "Anteprima"

Apri il report grafico completo in una nuova scheda del browser a schermo intero senza spedire alcuna email di rete.



2.4 Tamper Guard: Protezione Anti-Manomissione Google Maps

Come la Holding protegge i numeri di telefono e gli indirizzi dei 21 centri medici

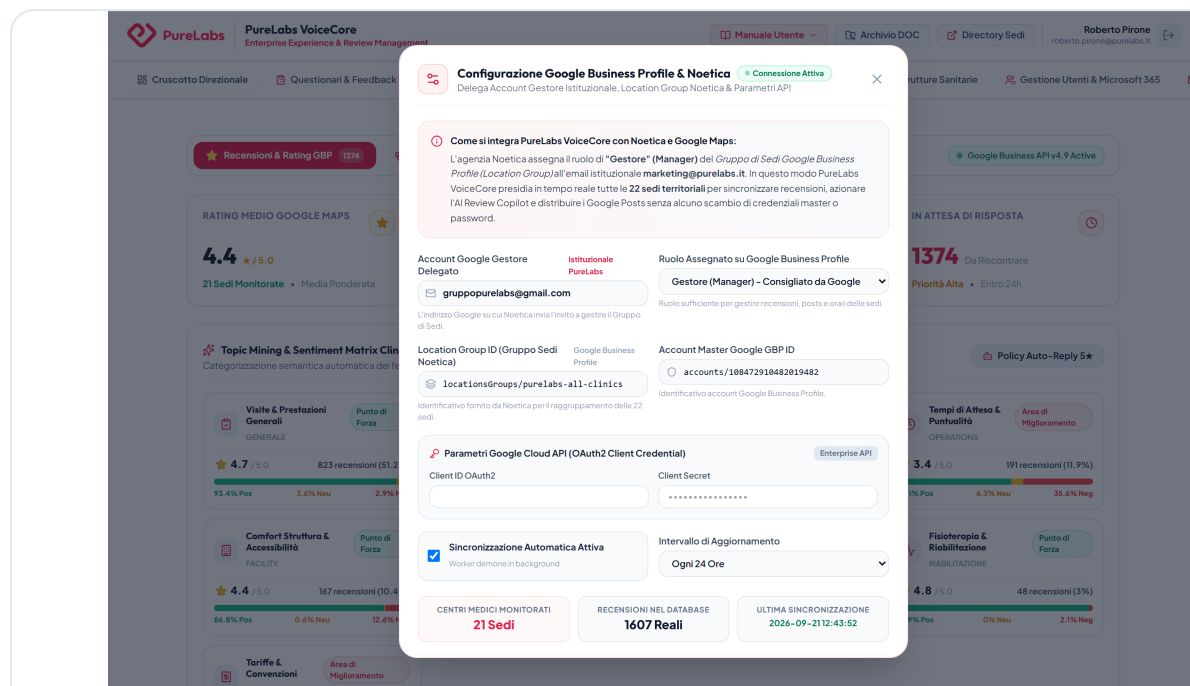
Su Google Maps chiunque (inclusi concorrenti scorretti) può suggerire modifiche a un numero di telefono. VoiceCore include il motore **Tamper Guard**:

- Fotografa i dati anagrafici esatti (NAP: Nome, Indirizzo, Telefono) di tutti i 21 centri.
- Se rileva una modifica non autorizzata, **esegue il rollback automatico in meno di 0.05 secondi** ripristinando il numero ufficiale PureLabs.
- Registra l'indirizzo IP e la data dell'attacco nel registro di sicurezza aziendale.

2.5 Configurazione Account Business Google & Delega Noetica

#google-config-modal

Come collegare l'Account Centralizzato Noetica (gruppopurelabs@gmail.com) e il Location Group di rete



Pannello di Configurazione Google Business Profile & Gestore Noetica (Account: gruppopurelabs@gmail.com)

1. Account Centralizzato Noetica

L'agenzia Noetica ha attivato l'account Google istituzionale **gruppopurelabs@gmail.com**. Questo account rappresenta l'identità centralizzata di PureLabs per supervisionare le 21 schede Google Maps senza usare credenziali personali.

2. Delega Location Group (Gruppo Sedi)

Noetica assegna a questo account il ruolo di **"Gestore" (Manager)** del *Location Group* (Gruppo Sedi). Questo ruolo consente a VoiceCore di leggere le recensioni, azionare l'AI Copilot e pubblicare i Google Posts mantenendo Noetica come proprietario tecnico.

Come Verificare o Modificare la Configurazione in Piattaforma:

1. Accedi con profilo Holding e vai nella scheda **Google Business Profile (GBP)** (#tab-gbp-hub).
2. Clicca in alto a destra su **"Configura GBP & Gestore"**.
3. Verifica che l'indirizzo sia impostato su **gruppopurelabs@gmail.com** e il ruolo su **Gestore (Manager)**.
4. Controlla che il selettore **"Sincronizzazione Automatica"** sia attivo (intervallo consigliato: 4 ore o 24 ore) e clicca **"Salva Configurazione"**.

3 GUIDA UTENTE REGIONAL (Poli Territoriali)

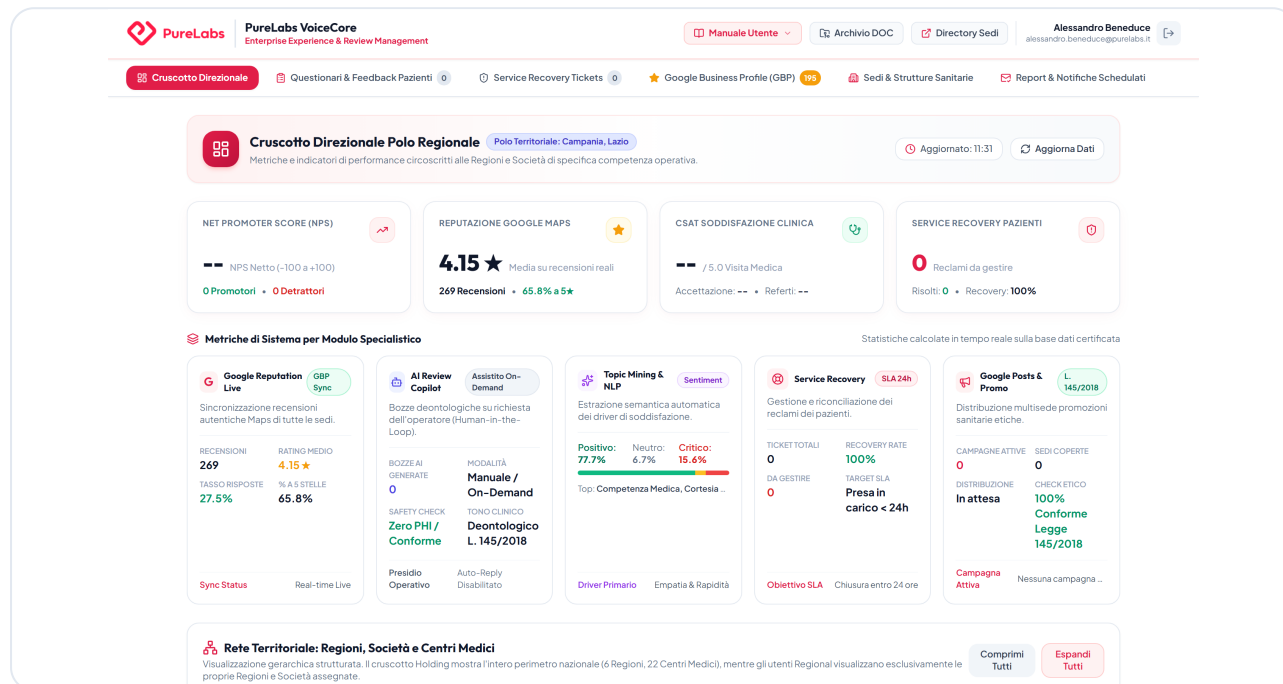
Per i Regional Manager, Direttori Sanitari di Presidio e Responsabili Customer Care di Sede

Profilo Regional

3.1 Il Tuo Cruscotto Filtrato per Sede

#tab-overview

Solo i tuoi Centri Medici territoriali, zero confusione e zero distrazioni



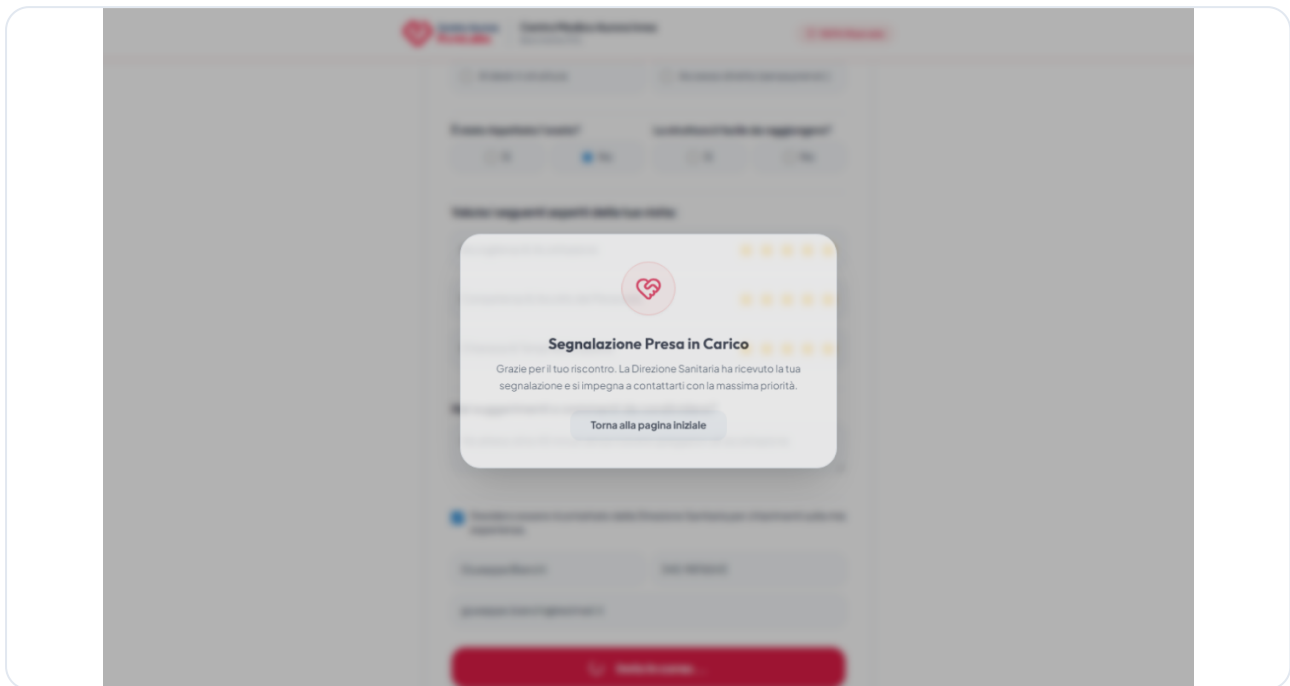
Perché non vedi i Centri Medici di tutta Italia?

Perché il sistema ti assegna esattamente le sedi che dirigi tu (es. se sei Responsabile Liguria, vedrai Chiavari, Rapallo, Sestri Levante, Lavagna, Recco, Sarzana). I dati degli altri poli sono nascosti per tutelare la riservatezza e consentirti di focalizzarti al 100% sulla qualità della tua squadra.

3.2 Come Gestire un Reclamo: Service Recovery < 24h

#tab-tickets

Questa è la tua operazione quotidiana più importante: disinnescare i malumori prima che finiscano online



Guida Pratica: Cosa Fare Passo per Passo Quando Arriva un Ticket

Passo 1: Guarda il Badge dei Ticket

Se sul tab "Service Recovery Tickets" vedi un pallino rosso con un numero, fai clic per aprire la lista dei pazienti da chiamare.

Passo 2: Apri il Ticket e Leggi il Problema

Clicca su "Gestisci Ticket"; leggi il nome del paziente, il numero di telefono e il motivo del reclamo (es. ritardo referto, sgarbo al bancone).

Passo 3: Metti in "IN LAVORAZIONE" e Chiama

Cambia lo stato in *IN_LAVORAZIONE*. Componi il numero; presentati con garbo a nome della Direzione Sanitaria ed ascolta il paziente senza interrompere.

Passo 4: Scegli l'Azione Correttiva e Chiudi

Seleziona cosa avete concordato (es. *Chiarimento, Scuse Formali, Rinvio Referto*), scrivi due righe di note e clicca su "RISOLTO"!

Le 8 Azioni Correttive Selezionabili dal Menu a Tendina:

- **CONTATTO_CHIARIMENTO:** Spiegato il motivo clinico/tecnico dell'attesa.
- **REINVIO_REFERTO_URGENTE:** Spedito immediatamente il referto via email sicura.
- **FORMAZIONE_OPERATORE:** Segnalato al coordinatore per riallineamento del desk.
- **RIMBORSO_TICKET:** Avviata pratica amministrativa di rimborso ticket.
- **SCUSE_FORMALI:** Scuse ufficiali a nome della Direzione di Presidio.
- **RIPETIZIONE_PRESTAZIONE:** Offerto nuovo controllo o prelievo gratuito.
- **MANUTENZIONE_STRUTTURA:** Segnalato guasto o problema aria condizionata.
- **NESSUNA_AZIONE:** Segnalazione infondata o paziente irraggiungibile dopo 3 tentativi.

3.3 Come Consultare i Questionari dei Pazienti

#tab-surveys

Leggi i commenti in tempo reale e scarica gli elenchi per le tue riunioni

Nel tab "Questionari & Feedback Pazienti" hai a disposizione potenti filtri veloci:

- Metti la spunta su **"Solo con commenti scritti"** per scartare i questionari vuoti e leggere solo cosa scrivono le persone.
- Filtra per **Clinica** per vedere l'andamento di un singolo centro medico.
- Clicca sul pulsante **"Esporta Excel / CSV"** per avere il file da proiettare durante la riunione con i medici o i coordinatori.

3.4 Rispondere alle Recensioni Google Maps con l'AI Copilot

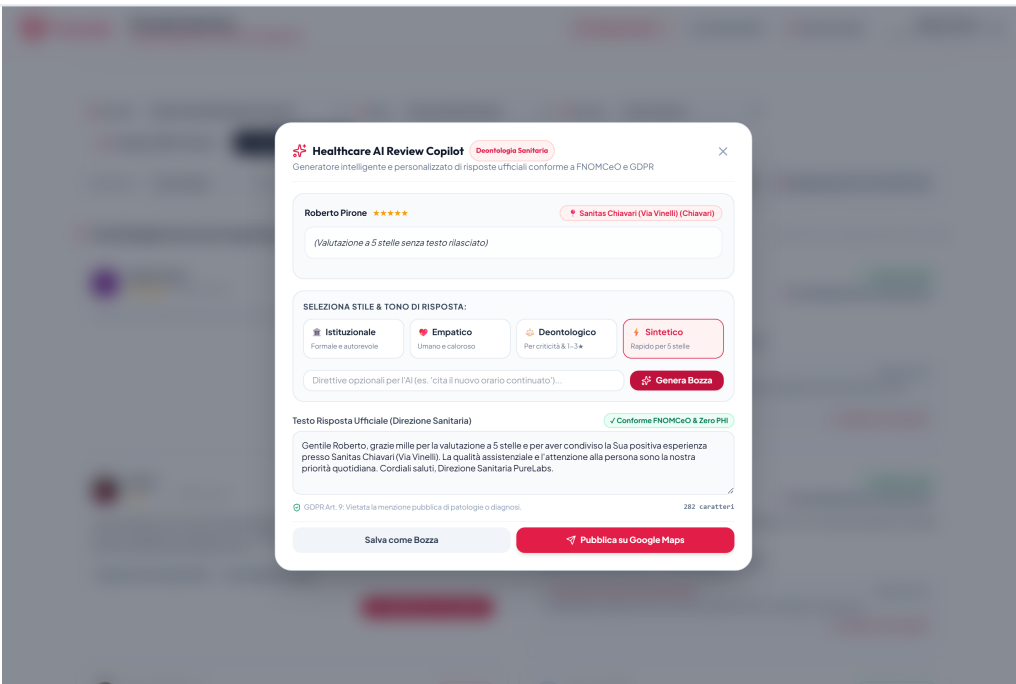
#tab-gbp-hub

Risposte perfette in 5 secondi senza rischiare violazioni deontologiche o di privacy

Rispondere alle recensioni su Google Maps è fondamentale per scalare la classifica territoriale, ma rispondere in modo scorretto può costare una sanzione dall'Ordine dei Medici (FNOMCeO).

🚀 Come Usare l'AI Copilot in 3 Clic:

1. Seleziona la recensione contrassegnata in arancione: **"In attesa di risposta"**.
2. Fai clic su **"Genera Risposta con AI Copilot"**.
3. L'AI creerà un testo impeccabile, empatico e conforme al 100% al GDPR.
4. Rileggi e clicca su **"Pubblica Risposta su Google"**!



Schermata reale Healthcare AI Review Copilot: approvazione e pubblicazione con verifica deontologica e Zero PHI

4 Domande Frequenti (FAQ) & Risoluzione Problemi

Le risposte immediate ai dubbi più comuni

❓ Cosa faccio se il paziente urla al telefono?

Mantieni la calma, non interrompere e non metterti sulla difensiva. Usa la formula: *"Comprendo perfettamente il suo disappunto e mi scuso personalmente a nome della Direzione. Sono qui proprio per trovare una soluzione insieme a lei"*. Nove volte su dieci il paziente si rasserena e apprezza enormemente l'attenzione ricevuta.

❓ Se il paziente non risponde al telefono, posso chiudere il ticket?

No! Lascia il ticket su *IN_LAVORAZIONE* e scrivi nelle note la data e l'ora del tentativo. Fai almeno altri 2 tentativi in orari diversi. Solo se dopo 3 giorni non risponde potrai chiuderlo selezionando *NESSUNA_AZIONE*.

❓ Perché il mio browser si blocca all'accesso?

Se hai più account Microsoft aperti nel browser (es. un account scolastico o personale), il sistema potrebbe andare in confusione. Premi **CTRL+SHIFT+N** per aprire una finestra in incognito e accedi da lì.

❓ Posso modificare un ticket già chiuso?

Sì! Se il paziente richiama fornendo ulteriori dettagli, puoi riaprire il ticket dal cruscotto, aggiungere una nuova nota alla timeline cronologica e aggiornare lo stato.