

STORIE DI CLIENTI AKAMAI

Il massimo livello dell'assistenza sanitaria a milioni di persone

La piattaforma sanitaria digitale di Alodokter accessibile a tutti gli indonesiani in modo sicuro grazie alla tecnologia di Akamai

40 milioni

Utenti attivi al mese

45.000

Medici aderenti

1.500

Cliniche e ospedali registrati

La più grande piattaforma sanitaria digitale in Indonesia disponibile ovunque e in qualsiasi momento

Alodokter rappresenta una delle migliori storie di successo al mondo nel settore dell'assistenza sanitaria digitale. La sua piattaforma collega oltre 40 milioni di utenti con decine di migliaia di medici e ospedali in Indonesia. Per assicurare esperienze eccellenti a tutti gli utenti in cerca di assistenza sanitaria o di risposte alle loro domande in campo medico, Alodokter si è rivolta ad Akamai per garantire una connettività online e una rete ad alta velocità a chiunque e in qualsiasi momento.

Assistenza sanitaria più accessibile

In che modo è possibile rendere l'assistenza sanitaria di alta qualità più accessibile e affidabile in un paese che conta 270 milioni di abitanti? Questa è stata la sfida che si è trovata ad affrontare Alodokter, una start-up con sede a Jakarta, al momento di lanciare la sua piattaforma sanitaria online in Indonesia.

Il quarto paese più popoloso al mondo ha un numero di medici pro capite molto inferiore rispetto alla media stabilita dall'[Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico \(OCSE\)](#). Di conseguenza, molte persone non possono accedere ad un'assistenza sanitaria affidabile, soprattutto coloro che vivono in zone remote del paese senza ospedali né cliniche nelle loro vicinanze.

ALODOKTER



Alodokter

www.alodokter.com

Settore

Assistenza sanitaria e scienze naturali

Soluzioni

- Edge DNS
- Web Application Protector
- Dynamic Site Accelerator



Nell'intento di superare questi ostacoli e migliorare la salute del popolo indonesiano, Nathanael Faibis, fondatore e CEO di Alodokter, ha lanciato l'app e il sito web di Alodokter in cui i pazienti possono contattare i professionisti del settore sanitario e prenotare le visite.

"L'assistenza sanitaria deve essere a portata di tutti e facile da gestire", afferma Faibis. "Siamo interamente focalizzati nell'intento di migliorare l'assistenza sanitaria offerta ai pazienti, indipendentemente da dove vivono o da quanto guadagnano. Tutte le persone devono poter accedere alla migliore assistenza sanitaria, sia che risiedano in città o negli angoli più remoti del paese".

Gli utenti di Alodokter possono effettuare ricerche per individuare l'ospedale più adatto, consultare gli articoli medici più recenti e usufruire dell'assicurazione sanitaria offerta da Alodokter, nonché ordinare i farmaci prescritti dai medici e riceverli a domicilio nel giro di poche ore.

Le difficoltà della rete su un terreno disagiato

Il paesaggio indonesiano si estende su un arcipelago, il che complica l'accesso alla rete. Quando il numero di utenti di Alodokter ha superato il milione, è risultato evidente che la piattaforma aveva bisogno di un partner per la rete per la distribuzione dei contenuti (CDN) con un'ampia presenza in Indonesia per superare i rallentamenti nei tempi di caricamento delle pagine e impedire altre interruzioni nelle user experience.

Il team di Alodokter ha ritenuto che Akamai potesse risolvere egregiamente queste problematiche. "Dopo aver considerato tutti i provider di servizi disponibili sul mercato, ci è sembrato evidente che non potevano competere con Akamai in termini di collaborazione con le principali reti ISP in Indonesia", afferma Kiagus Arief Adriansyah, CTO di Alodokter.

Queste partnership supportano il servizio [Edge DNS](#) di Akamai, che fornisce experience rapide e coerenti agli utenti dell'app o del sito web di Alodokter, anche nelle località più remote del paese. L'elevato numero di server DNS di Akamai presente in Indonesia implica anche che il traffico del sito web di Alodokter non deve praticamente uscire dal paese, offrendo un maggior controllo della privacy e della sicurezza dei dati.

La collaborazione con Akamai ha consentito ad Alodokter di migliorare rapidamente il servizio offerto. Nel 2020, la piattaforma ha visto triplicare il suo utilizzo a causa dell'elevato numero di utenti che cercavano informazioni sul COVID-19 e contattavano i medici per parlare dei loro sintomi. "Akamai ci ha avvisato del potenziale impatto della pandemia sulla nostra piattaforma, aiutandoci ad espandere il nostro servizio senza interruzioni", afferma Adriansyah.

Un immediato impatto sulle performance

Oggi, Alodokter è la piattaforma sanitaria a più rapida espansione nell'Asia sudorientale in grado di collegare oltre 40 milioni di utenti attivi al mese con 45.000 medici e 1.500 cliniche e ospedali. L'app e il sito web di Alodokter possono gestire adesso un traffico dai picchi elevati come non mai, a dimostrazione del significativo impatto esercitato dalla tecnologia di Akamai sulle performance.

Il servizio di chat tra pazienti e medici offerto da Alodokter rappresenta una delle aree che hanno tratto maggior vantaggio dal miglioramento delle performance. In passato, il team di monitoraggio di Alodokter aveva notato che i pazienti abbandonavano il servizio se si verificavano ritardi durante l'invio o la ricezione dei messaggi. Ora, con Akamai, i pazienti ricevono risposta alle loro domande in tempi molto più rapidi, sia che si trovino in città o su un'isola remota, e terminano le sessioni solo dopo aver ricevuto le risposte desiderate.

Quando ha lanciato il suo nuovo servizio di ordinazione dei farmaci, Alodokter sapeva che eventuali picchi di domanda non avrebbero potuto influire sull'experience complessiva dei clienti. Questo livello di experience stabile e coerente semplifica per Alodokter l'introduzione di nuovi servizi e funzionalità con la massima tranquillità.



Siamo interamente focalizzati nell'intento di migliorare l'assistenza sanitaria offerta ai pazienti, indipendentemente da dove vivono o da quanto guadagnano. Tutte le persone devono poter accedere alla migliore assistenza sanitaria, sia che risiedano in città o negli angoli più remoti del paese.

Nathanael Faibis

Fondatore e CEO, Alodokter

Non solo tecnologia

Adriansyah riconosce come il team di Akamai vada oltre i suoi accordi sul livello di servizio per assistere al meglio Alodokter. Oltre ai rapporti pianificati, Akamai invia aggiornamenti in modo estemporaneo in base all'utilizzo della larghezza di banda, alle potenziali minacce provenienti dal traffico dannoso e ad altre importanti metriche.

"Akamai è per noi un partner strategico più che un provider di servizi", afferma Adriansyah, "poiché alleggerisce realmente il carico di lavoro che grava sul nostro team tecnologico e ci consente di svolgere un ruolo più attivo nelle nostre attività aziendali, oltre a controllare costantemente le performance della rete".

Un maggior livello di fiducia e engagement nell'assistenza sanitaria

In futuro, Alodokter intende avviare un'operazione di integrazione con i sistemi ospedalieri per fornire un'esperienza più coerente facilitando la prenotazione di appuntamenti di persona rispetto alla modalità online. Tuttavia, questo cambiamento richiede la massima protezione dei dati riservati dei pazienti dagli accessi non autorizzati. "Poiché ogni ospedale dispone di una propria piattaforma, si richiedono un'avanzata gestione delle API e un'eccellente sicurezza dei dati", afferma Adriansyah. "Tuttavia, da quanto ho potuto vedere finora, Akamai potrà giocare un ruolo centrale nello sviluppo di queste funzionalità".

Infine, l'utilizzo della tecnologia di Akamai ha consentito ad Alodokter di continuare a costruire un rapporto di fiducia tra il popolo indonesiano e il sistema sanitario. "Oltre a supportare la delivery delle informazioni e dei servizi sanitari, grazie ad Akamai possiamo assicurarci di fornire esperienze rapide e coerenti su computer e dispositivi mobili", afferma. "Akamai non solo ci aiuta a migliorare l'engagement con la nostra app, ma anche con il nostro servizio di assistenza sanitaria: una collaborazione preziosissima".



Akamai ci aiuta a fornire esperienze rapide e coerenti su computer e dispositivi mobili. Akamai non solo ci aiuta a migliorare l'engagement con la nostra app, ma anche con il nostro servizio di assistenza sanitaria: una collaborazione preziosissima".

Kiagus Arief Adriansyah

CTO, Alodokter



Alodokter è la principale piattaforma sanitaria digitale in Indonesia, con oltre 40 milioni di utenti attivi al mese e più di 45.000 medici aderenti. A partire dal 2014, Alodokter fornisce eccellenti informazioni sanitarie, accurate e facili da comprendere, accessibili a tutti, ovunque e in qualsiasi momento. www.alodokter.com