

## Sintesi degli ultimi 5 interventi

Il Gruppo Gpi nelle ultime settimane ha predisposto servizi specifici per affrontare con nuovi mezzi l'emergenza Covid-19. In primo luogo un sistema di prenotazione degli accessi ai punti prelievo dell'Azienda sanitaria del Trentino (Aps) e un altro meccanismo di prenotazione specifico per supermercati e farmacie. Ma anche un sistema di tracciamento delle persone e di navigazione interna adatto agli ospedali, senza dimenticare servizi come il supporto a un team di psicologi che segue le persone fragili costrette all'isolamento, o un centralino per prenotare la propria spesa, in aiuto agli esercizi commerciali che non possono svolgere da soli questa funzione.

La prenotazione degli accessi è un sistema importante per evitare assembramenti e contagi da Covid-19. Per i prelievi l'Aps di Trento ha deciso di rendere obbligatoria la prenotazione, per regolare l'afflusso di persone all'interno delle sale d'attesa dei punti prelievo. È un modo per far funzionare anche i servizi ordinari in una situazione straordinaria. Le prenotazioni possono essere fatte utilizzando diversi canali: web, servizio di messaggistica Telegram o chiamando un numero telefonico dedicato. Le tecnologie e il servizio di call center sono a cura di GPI.

In modo analogo Xidera, società controllata da Gpi, ha attivato il servizio prenotami.cloud, basato sulla piattaforma GeCo già in uso in oltre 800 strutture sanitarie e pubbliche. Tramite questo servizio farmacie e supermercati possono pianificare al meglio gli accessi, garantendo anche corsie preferenziali per le categorie più deboli, come anziani e immunodepressi. Grazie all'impiego di tecnologie cloud ogni utente ottiene con pochi passaggi una prenotazione e può presentarsi fisicamente solo al momento dell'appuntamento, notificato via SMS. Per rendere il servizio più semplice e fruibile non è necessario installare alcuna app né procedere a registrazioni: per prenotare un posto, un biglietto virtuale che consente di evitare le code, è sufficiente uno smartphone.

Lo scoppio della pandemia ha reso indispensabile per gli ospedali dotarsi di un sistema per guidare i pazienti contagiati senza la necessità che altre persone li debbano accompagnare, anche per venire incontro alla carenza di personale. Una tecnologia che allo stesso tempo possa tracciare tutti gli spostamenti del paziente, in modo da ricostruirne gli eventuali incroci con altri individui. GPI ha attivato a questo scopo un progetto sperimentale per installare un sistema di indoor navigation (navigazione interna) e di people tracking (tracciamento delle persone), denominato PeopleNav. La App PeopleNav, scaricabile gratuitamente, dialoga con sensori BLE (Bluetooth Low Energy) che consentono la mappatura completa dell'edificio, fornendo posizione e direzione delle destinazioni all'interno della struttura ospedaliera.

Sul fronte dei servizi l'Asl Napoli 3 Sud ha stretto un accordo con Gpi, che fornisce un servizio di Contact center e la piattaforma informatica Phebo. Il progetto è denominato "Il sostegno oltre la distanza". Le epidemie e le quarantene provocano conseguenze psicologiche pesanti per i pazienti infettati, per quelli con altre patologie e per gli stessi agenti sanitari. Il Contact Center agisce a supporto degli psicologi, rispondendo alle chiamate verso il numero verde dedicato, 800936630.

Infine Argentea, che mette a disposizione un servizio per i negozi. Si può prendere l'esempio di un supermercato di piccole dimensioni che non sia attrezzato per la "spesa" via web. Argentea, società del Gruppo Gpi che si occupa di monetica e pagamenti, mette a disposizione un call center, in modo che gli addetti del punto vendita non debbano fermarsi a rispondere al telefono. Il call center può così gestire gli inevitabili picchi, assorbendo la domanda. Quando un cliente chiama l'operatore Argentea prende nota della spesa e pure del numero di carta di credito: in questo modo, grazie alla tecnologia MOTO (mail order, telephone order), non resta che attendere il suono del campanello.