

SMART COMMUNITIES

NUOVE FRONTIERE

UN'AZIENDA, UN PORTALE, UN'APP, UN SERVIZIO

TuPassi, fine delle code

TuPassi nasce nel 2012 come start-up innovativa ideando e progettando un sistema di gestione dell'accoglienza in sala (la Virtual Appliance TuPassi), collegato al portale tupassi.com, un motore di ricerca Internet per chi ha la necessità di prendere un appuntamento e vuole essere accolto senza l'obbligo della coda (l'utilizzo per l'utente è gratuito). Dopo una fase di sviluppo del software e di test presso Ospedali e Municipi (2014-2015), nel 2016 ha lanciato sul mercato l'omonima soluzione tecnologica che ottimizza la pianificazione e la gestione delle prenotazioni, l'organizzazione dell'accoglienza e dei flussi di utenti delle sale d'attesa. Nei primi 10 mesi del 2016 TuPassi ha gestito l'accoglienza di oltre 4 milioni di persone in 91 sedi di erogazione. Entro il 2018, TuPassi si pone l'obiettivo di trovare i finanziamenti per completare la fase, creare una struttura vendite, esportare il modello TuPassi nel mondo.

Il prodotto e le funzioni

Giovanni Fontana, A. D. di TuPassi, ci spiega: "L'unico modo per azzerare la coda è dare un appuntamento con luogo, data, ora e minuti, offrendo la possibilità agli utenti di consultare on-line le agende dei fornitori di servizi, oppure, per chi non si è prenotato, di poter prendere sul posto, dal totem di sala, la prima disponibilità libera o scegliere una prenotazione tra quelle che il totem mostra in giornata o per i giorni successivi. In questo modo, tutti possono disporre di un appuntamento e non di un numero generico".

La soluzione si presenta come un sistema innovativo web based, multicanale e avanzato per la gestione delle file. Grazie al check in degli utenti, pianifica in funzione della capacità d'accoglienza e, tramite sofisticati algoritmi, la velocità d'erogazione degli operatori, così da assicurare il servizio sia alle persone che arrivano in anticipo sia a quelle che arrivano in ritardo.

"La rivoluzione di TuPassi si fonda sul dato di realtà che la puntualità non



esiste: le persone arrivano tutte o prima (molte) o dopo (alcune) l'ora dell'appuntamento; la capacità di gestire questo fatto è la scoperta innovativa di TuPassi".

L'obiettivo

È quello di risolvere in modo efficiente l'accoglienza nelle sale d'attesa, nel rispetto sia dell'utenza sia delle risorse della struttura che eroga i servizi. In concreto, TuPassi semplifica il servizio di prenotazione, mostrando i posti ancora liberi, in modo che l'orario scelto diventi prenotato. La facilità di accesso on line, mobile e off line per effettuare la prenotazione è l'anima di TuPassi. Uno dei punti di forza è la multicanalità del portale, che integra tutti quelli a disposizione, tradizionali e digitali (per Android, iPhone e iPad, Windows). Tutte le funzioni TuPassi si possono svolgere da smartphone, PC, tablet, Internet, call center. Da Web, su tupassi.com, e da app mobile è possibile prenotare il servizio anche con molti giorni d'anticipo, scegliendo l'orario desiderato, o fissare l'appuntamento anche per altre persone, visualizzare gli appuntamenti per verificarli o disdirli. Da Totem, si effettua la prenotazione tramite la Tessera Sanitaria, con il check-in si conferma l'arrivo in sala, passando la tessera, per registrare la presenza. Se si arriva in ritardo, basta recarsi al Totem e fare il check-in. L'appuntamento ritorna subito attivo e l'utente viene chiamato. Sempre dal Totem, si può annullare l'appuntamento. In assenza di Tessera Sanitaria, occorre far leggere il

codice (QR CODE), stampato sul biglietto o visualizzato su smartphone. Tutte le grandi Aziende Pubbliche o Private che utilizzano TuPassi hanno un proprio call center, dal quale si possono prenotare i servizi.

A breve, sarà disponibile un call center nazionale, a costo fisso per il chiamante, in outbound, che eviterà anche le attese al telefono.

TuPassi, insomma, "elimina" i confini delle sale d'attesa, li virtualizza, offrendo al cittadino e al fornitore del servizio la possibilità di scambiarsi informazioni, attraverso un processo di prenotazione automatizzato. Crea una 'sala d'attesa virtuale', che comprende gli Erogatori di servizi (che mettono a disposizione le proprie agende) e gli Utenti (che prenotano - revocano la prenotazione, ricevono la documentazione, eseguono il pagamento on line).

Mercato di riferimento e modello di business

Il target è rappresentato da aziende locali, grandi aziende e multinazionali, che hanno come core business la gestione dell'affluenza delle persone nelle sale d'attesa.

"Ma la scommessa è anche quella di fornire questo strumento ai milioni di operatori commerciali e artigianali, agli studi professionali, anche ai singoli cittadini che, con pochi euro al mese e un normale accesso a Internet, possono acquistare il diritto di utilizzo della piattaforma in cloud, come fornitori di prestazioni prenotabili", dichiara Fontana.

Per le aziende grandi, medie e piccole, si propone come un nuovo



Giovanni Fontana, A. D. di TuPassi

standard per la gestione dell'accoglienza e il reclutamento dei Clienti, in cambio di un fee di circa un centesimo di euro ad appuntamento. L'accoglienza assume un nuovo approccio: l'ottimizzazione del "fatto-re tempo".

Per TuPassi il "subito" è un valore, un servizio al cittadino.

L'assegnazione di un appuntamento con data, ora e minuto migliora le attività di indirizzamento e di accettazione, diminuisce sensibilmente le attese per i servizi erogati.

"TuPassi si distingue dagli altri sistemi di prenotazione, perché guida l'utente dalla sala d'attesa alla stanza in cui si riceve la prestazione prenotata. Si differenzia dagli altri sistemi 'eliminacode', perché funziona solo per appuntamenti, anche presi in giornata e per lo stesso giorno. Con l'appuntamento, si riduce l'attesa del proprio turno, a cui si viene chiamati con il codice rilasciato in fase di prenotazione", conclude Fontana.

I vantaggi per gli Utenti

Con un solo portale, tupassi.com e il suo Network possono trovare facilmente gli appuntamenti e annullarli gratuitamente, prenotando anche per altre persone; scelgono il giorno e l'orario desiderati; possono non pagare le prestazioni direttamente on line e ricevere i referti.

I vantaggi per i Clienti

Enti e Aziende ottimizzano la produttività delle risorse umane e delle risorse strumentali; hanno a disposizione un data base utenti per le comunicazioni via telefono o e-mail; risparmiano i costi dei tradizionali eliminacode; possono accedere alla rete di kiosk di altri soggetti appartenenti al circuito TuPassi; fidelizzano gli Utenti, che ricevono un servizio migliore.