

WSI IMPRESA / STARTUP

UN APP CONTRO LE PERDITE DI TEMPO

IL VALORE DI UN'ATTESA

Il tempo è denaro e non buttarlo via in coda è l'obiettivo della piattaforma **Ufirst**

DI ALESSANDRO PIU

Secondo l'Annuario statistico dell'Istat 2020, 47 italiani su 100 si lamentano delle file, superiori ai 20 minuti, per ritirare la pensione agli uffici postali e il 55% circa hanno evidenziato tempi di attesa troppo lunghi alle Asl. Le percentuali sono riferite al 2019, quando ancora il Covid non era arrivato in Italia e sono solo due esempi del tempo buttato via in coda dagli italiani. Sempre l'Istat registrava, nel rapporto *Partecipazione al mercato del lavoro della popolazione residente*, 23,4 milioni di italiani occupati nel IV° trimestre 2019. Ipotizzando uno stipendio netto medio mensile di 1.300 euro (che su 22 giorni lavorativi fa circa 59 euro al giorno) è possibile ottenere una stima del valore complessivo dei venti minuti di tempo che il 55% degli italiani attivi hanno passato in coda all'Asl: 31.660.000 euro. È una stima molto basica, ma rende bene l'idea di quanto il tempo sia troppo importante per essere buttato via in questo modo.

La stima spiega anche bene il successo di **Ufirst**, una piattaforma digitale che permette di evitare le attese. "Non fa saltare le code - ha precisato il managing direc-

Evitando l'attesa in coda i clienti hanno un'esperienza di acquisto migliore e gli esercenti possono migliorarne la fidelizzazione, offrendo anche servizi aggiuntivi



Matteo Lentini,
managing director
di Ufirst

tor di **Ufirst**, **Matteo Lentini**, a WSI - però ti offre la possibilità di spendere il tempo di attesa facendo attività più interessanti". L'app **Ufirst** permette di seguire da remoto l'andamento della fila nel negozio o nel servizio che si desidera acquistare e presentarsi solo nel momento in cui arriva il proprio turno. "Le persone apprezzano il servizio, tanto che il giudizio che lasciano online dopo aver utilizzato l'app varia tra i 4,3 e i 4,7 punti su 5, quindi molto elevato". Con il Covid-19, poi, le code sono aumentate per il limite di ingresso nei negozi. Non a caso nel 2020 **Ufirst** ha registrato tassi di crescita molto elevati: "Siamo arrivati a più di 3.000 punti attivi in cinque paesi e 250 città. Abbiamo processato oltre 4 milioni di prenotazioni nel 2020 con più di 3 milioni di utenti unici". L'app è apprezzata anche da chi il prodotto o il servizio lo offre. "Evitare di far attendere i propri clienti a lungo, magari in locali non adeguati, migliora la *customer experience* e la soddisfazione del cliente. Per i clienti business il servizio ha un costo base di un euro al giorno per ogni punto vendita. Al servizio base possono poi essere aggiunte altre opzioni, come sistemi di analitica avanzati, l'accoglienza del cliente con l'indicazione del luogo dove trovare la merce che desidera, e altro ancora". Tra i clienti business che stanno utilizzando o testando **Ufirst** ci sono grandi nomi del commercio al dettaglio, dei servizi finanziari e di quelli sanitari. "Esselunga, Bnl, il Policlinico Gemelli e il Ospedale Bambino Gesù a Roma - elenca Lentini - sono solo alcuni esempi". ●