

NEGOZI, SPORTELLI, SUPER ECCO LE APP SALTA-CODA

Qoda, Qmatic, Ufirst o Poste: la corsa delle startup (e non solo) per gestire i flussi di persone

di **Giulia Cimpanelli**

Code interminabili davanti a supermercati, farmacie, negozi: uno dei tanti aspetti negativi del lockdown. Nell'ultimo anno sono perciò cresciute startup e aziende che offrono soluzioni per gestire flussi di persone e appuntamenti. La svedese Qmatic, in Italia fin dagli anni Ottanta con i totem di biglietti, si è adeguata alla digitalizzazione. «Prima della pandemia le nostre installazioni erano soprattutto fisiche, apparati collegati a un software gestionale che fornisce dati in tempo reale sull'andamento degli accessi — dice Franco Berti, vicepresidente Southern Europe Region —. Ora prendere i biglietti toccando il touch point potrebbe essere motivo di contagio. Offriamo un mix di soluzioni fisiche e virtuali, ma integrate in app o siti dei clienti». Secondo Qmatic, avere

tutti i punti convenzionati in un'unica app sarebbe sconveniente per i punti vendita: «Se sulla nostra app ci fossero Leroy Merlin, Brico e altri concorrenti, gli utenti sceglierebbero in base alla fila e non al marchio».

Le nuove nate

La pensano diversamente i fondatori di **Ufirst**, startup nata nel 2018, che durante lo scorso lockdown è cresciuta esponenzialmente. Ha appena chiuso un contratto con Tim offrendo la sua soluzione nei 580 negozi in tutta Italia. «Ufirst — spiega il managing director Matteo Lentini — riunisce in una sola app tutte le realtà che usano i nostri servizi, dai supermercati agli uffici pubblici, alle biglietterie Trenitalia».

Ufirst è attiva in oltre 3 mila punti tra cui Esselunga, Ikea, McDonald's, Unicredit, Enel, i comuni di Milano, Firenze, Bologna e il Policlinico Gemelli di Roma. Basta scaricare l'app, registrarsi e scorrere tra le attività. Trovata quella che interessa, si potrà prenotare il posto in fila sul cellulare e seguire l'avanzare della coda, in modo da calcolare i tempi per recarsi al punto vendita o ufficio. Chi non ha uno smartphone può mettersi in coda anche via browser, con totem nel negozio, sms o Qr code.

Il servizio è intuitivo anche per il retail: «Tutti i tipi di coda e attesa — dice Lentini — sono concentrati e gestibili da un'unica schermata: chi è in fila, chi ha appuntamento, chi ne sta fissando uno, rispettando l'ordine di ingresso e con previsioni attendibili».

Offre una soluzione simile Qoda, app sviluppata da Matteo Corradin per il primo lockdown. I negozianti possono scaricarla e usarla gratis. Ma ora la startup sta crescendo grazie ad accordi con grandi aziende. «Abbiamo gestito le code per l'ingresso e le attrazioni a Gardaland e Mirabilandia la scorsa estate e in futuro implementeremo la soluzione negli altri parchi gestiti dalle stesse holding», dice Stefano Scoconi, head of business development.

La startup, che ha attivato il servizio in oltre 500 punti vendita, ha un accordo con Vivaticket

Chi vi evita di stare in fila

Ufirst

Servizi salta-fila o prenotazioni
 • Anno di nascita: 2016
 • Dipendenti: 40
 • Dove è in uso: circa 3.000 strutture

Miropass

Prenotazioni digitali inserite nelle app o portali dei clienti
 • Anno di nascita: 2013
 • Dipendenti: 8
 • Dove è in uso: circa 300 strutture

Qmatic

Totem erogatori di biglietti, prenotazioni inserite nelle app o portali dei clienti
 • Anno di nascita: 1981 Svezia, 1984 Italia
 • Dipendenti: 20 (Italia)
 • Dove è in uso: circa 2.500 strutture

App Ufficio Postale

Prenota il posto in fila all'ufficio postale
 • Anno di nascita: 2015
 • Dove è in uso: circa 3.600 sportelli

Qoda

Servizi salta-fila o prenotazioni
 • Anno di nascita: 2020
 • Dipendenti: 4
 • Dove è in uso: oltre 500 strutture

per gestire le code a concerti ed eventi quando finirà l'emergenza. «Abbiamo sviluppato un servizio per Skirama per amministrare le code alle biglietterie per gli skipass — dice Scoconi — e 450 impianti da Madonna di Campiglio ai Piani di Bobbio più rifugi e ristoranti. Il nostro algoritmo del tempo è molto preciso».

Ma il problema delle code è indipendente dal Covid. Lo sa Poste Italiane, che dal 2015 offre la prenotazione agli uffici dotati di un totem evoluto di erogazione del ticket con le sue app (Ufficio Postale, Bancoposta e Postepay) e dal sito Poste.it. Con l'app Ufficio Postale, si seleziona l'ufficio più vicino dalla mappa e si chiede il ticket scegliendo l'orario. Il ticket ha un codice Qr per registrarsi al totem all'entrata dell'ufficio. Il servizio è stato integrato in via sperimentale con WhatsApp ed è stata aggiunta la prenotazione del ticket per attivare Spid. Una delibera di Agcom del 20 luglio ha fissato in 25 minuti al massimo il tempo di attesa alle Poste come standard di qualità.

© RIPRODUZIONE RISERVATA