

## «Mettiamo l'intelligenza in fila»

Xidera, sistemi hi tech per gestire le code e gli accessi in aree affollate

**S**emplificare la vita delle persone con le tecnologie intelligenti e gli operatori virtuali. È questo il proposito di Xidera, azienda nata a Milano nel 2005 e specializzata in sistemi integrati (hardware e software) per semplificare gli accessi nelle strutture affollate come, per esempio, ospedali, pubbliche amministrazioni, poli universitari.

Un business, quello dell'azienda milanese, basato principalmente sull'ottimizzazione dei flussi di accesso, iniziato con la creazione di totem touchscreen intelligenti (oltre 400 quelli già presenti in Italia, da Bolzano a Palermo) in grado di accompagnare l'utente all'interno di una struttura: dal suo ingresso all'uscita. Il tutto, utilizzando semplicemente la tessera sanitaria e uno smartphone per evitare le code e accedere in modo veloce ai servizi

di proprio interesse. «Siamo attivi — dice Alberto Schiavon, fondatore e Ceo di Xidera — in tutte quelle realtà con problemi di logistica e nelle quali la gestione dei flussi è più sentita. I nostri sistemi, infatti, non solo possono essere applicati con successo a settori molto diversi, ma permettono un'interazione diretta fra persone e strutture considerata impensabile fino a qualche anno fa».

Tecnologie intelligenti in grado di far risparmiare tempo agli utilizzatori e risorse alle aziende che adesso Xidera ha deciso di applicare anche al mondo dei call center. Mettendo sul mercato un software gestionale di nome Calypso, utilizzabile via chat sui social: da Facebook a Telegram.

«Si tratta — spiega Schiavon — di un vero e proprio operatore virtuale con il quale è possibile avviare

una conversazione online per accedere in modo automatico sia ai servizi che alle informazioni. Ad esempio, al pronto soccorso per monitorare il percorso e le cure dei pazienti all'interno dei reparti. Oppure, per prenotare in anticipo l'orario delle prestazioni mediche, senza essere costretti a mettersi in fila o a restare in attesa».

Soluzioni avanzate che hanno permesso all'impresa milanese di registrare una crescita a doppia cifra (circa il 20%) ogni anno. E di chiudere a 1,250 milioni di euro di fatturato il 2015, con la previsione di arrivare a 1,6 milioni entro il 2016. «Per ora — prosegue il ceo — il nostro settore di riferimento è quello sanitario. Anche se siamo già attivi in altri comparti come, per esempio, quello universitario, la pubblica amministrazione, la logistica e il retail. Tutti campi in cui ci aspetta-

mo una crescita esponenziale, visto che la tendenza in futuro sarà quella di gestire un numero sempre maggiore di operazioni direttamente sugli smartphone». Una semplificazione delle operazioni quotidiane che potrebbe interessare presto anche i mercati stranieri. «Stiamo ragionando — conclude Schiavon — di proporre le nostre soluzioni nel Nord Africa e nell'Est Europa in cui, attualmente, la gestione delle file nei negozi è molto complicata».

CARLOTTA CLERICI

**L'azienda milanese ora ha progettato un software per gestire al meglio i call center**



**Idee** Alberto Schiavon, fondatore e ceo di Xidera che ora punta all'export