

A large, spreading tree stands in a field of tall grass at sunset. The sun is low on the horizon, creating a warm, golden glow. The sky is a mix of blue and orange. The tree's branches are silhouetted against the bright sky.

**Maps S.p.A.**

AIM Conferenze  
Borsa Italiana  
25 Maggio 2020



**MAPS**  
SHARING KNOWLEDGE



**Marco Ciscato**, Presidente

Fondatore di Maps.

Si laurea in Ingegneria Informatica all'Università di Bologna e inizia la sua carriera come software engineer presso DS Data Systems. Durante la prima fase della vita di Maps si è occupato dell'area tecnica. Dopo il conseguimento di un master in Business Administration presso il CUOA di Vicenza, ha dapprima spostato la sua attività verso la gestione del rapporto con clienti strategici per occuparsi ora di organizzazione, finanza&controllo e dello sviluppo strategico del Gruppo.



**Maurizio Pontremoli**, CEO

In MAPS da Gennaio 2008. In precedenza è stato il fondatore e quindi il direttore della Divisione di Servizi Professionali di ds Data Systems SpA, ha avviato ed è stato amministratore per circa sei anni della società Imagenà S.r.l. (prodotti e soluzioni IT per la telefonia mobile). In Maps si occupa della definizione dell'offerta e delle strategie di sviluppo. In passato è stato docente d'informatica presso l'Università di Parma e ricercatore presso la Scuola Diretta a Fini Speciali dell'Università di Parma, si è laureato con lode in Fisica presso l'Università di Parma.



**Gian Luca Cattani**, R&D Director

Laurea in Matematica con Lode presso l'Università di Parma; MSc e PhD in Computer Science presso l'Università di Aarhus (Danimarca); Master in Technology Innovation Management presso la Bologna Business School dell'Università di Bologna. E' stato Ricercatore in Logic and Semantics of Computation presso l'Università di Cambridge (UK). E' autore di pubblicazioni scientifiche di Informatica Teorica. Da oltre quindici anni si occupa di progetti di sviluppo software per organizzazioni complesse. In MAPS dal 2008, è in carica come R&D Director dal 2017.

The background features a dark green gradient. A 3D wireframe grid is visible in the lower-left foreground, receding into the distance. Numerous vertical lines of varying heights extend upwards from the grid, each topped with a small, glowing green dot. The overall aesthetic is futuristic and data-oriented.

# MAPS OVERVIEW

## LA NOSTRA SFIDA

Nell'era digitale, ogni azienda ha accesso ad una mole enorme di dati. La nostra sfida è **estrarre valore da questi dati**.

## COSA FACCIAMO

Realizziamo **soluzioni software** tramite cui i nostri clienti prendono decisioni migliori e riprogettano i propri modelli di business.

## CHI SIAMO

Siamo un gruppo di **persone altamente qualificate**, che condividono un'unica visione. Più del 70% del personale è laureato.

## IL MERCATO

Supportiamo le aziende nei loro processi di Digital Transformation. Il **Mercato della Digital Transformation** è cresciuto negli ultimi anni con una media anno su anno del 20% e crescerà con ritmi analoghi nei prossimi anni.

## I NOSTRI CLIENTI

I nostri clienti sono **leader** nei loro settori.

## RISULTATI RAGGIUNTI 2014-2019



### Ricavi raddoppiati

Media anno su anno: **+15%**

2019: €17,0 mln  
2014: €8,7 mln

### Marginalità

Crescita media EBITDA anno su anno: **+41%**

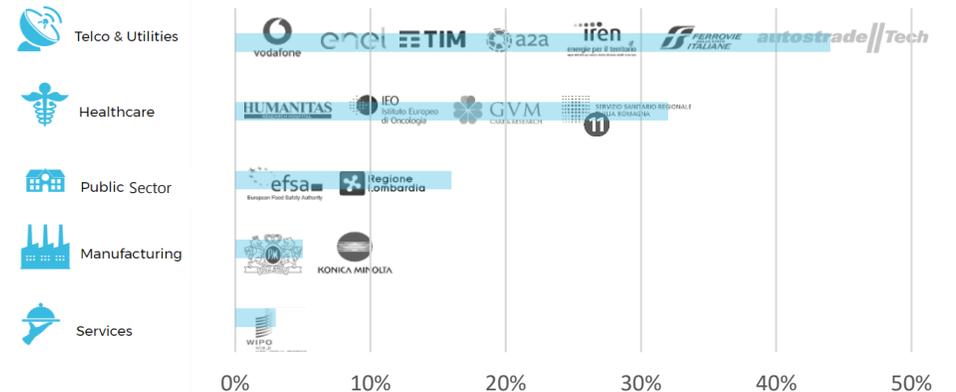
2019: €3,8 mln (22%)  
2014: €0,7 mln (8%)

### Fedeltà

Basso tasso di abbandono  
Il 65% dei clienti sono con noi da più di 5 anni

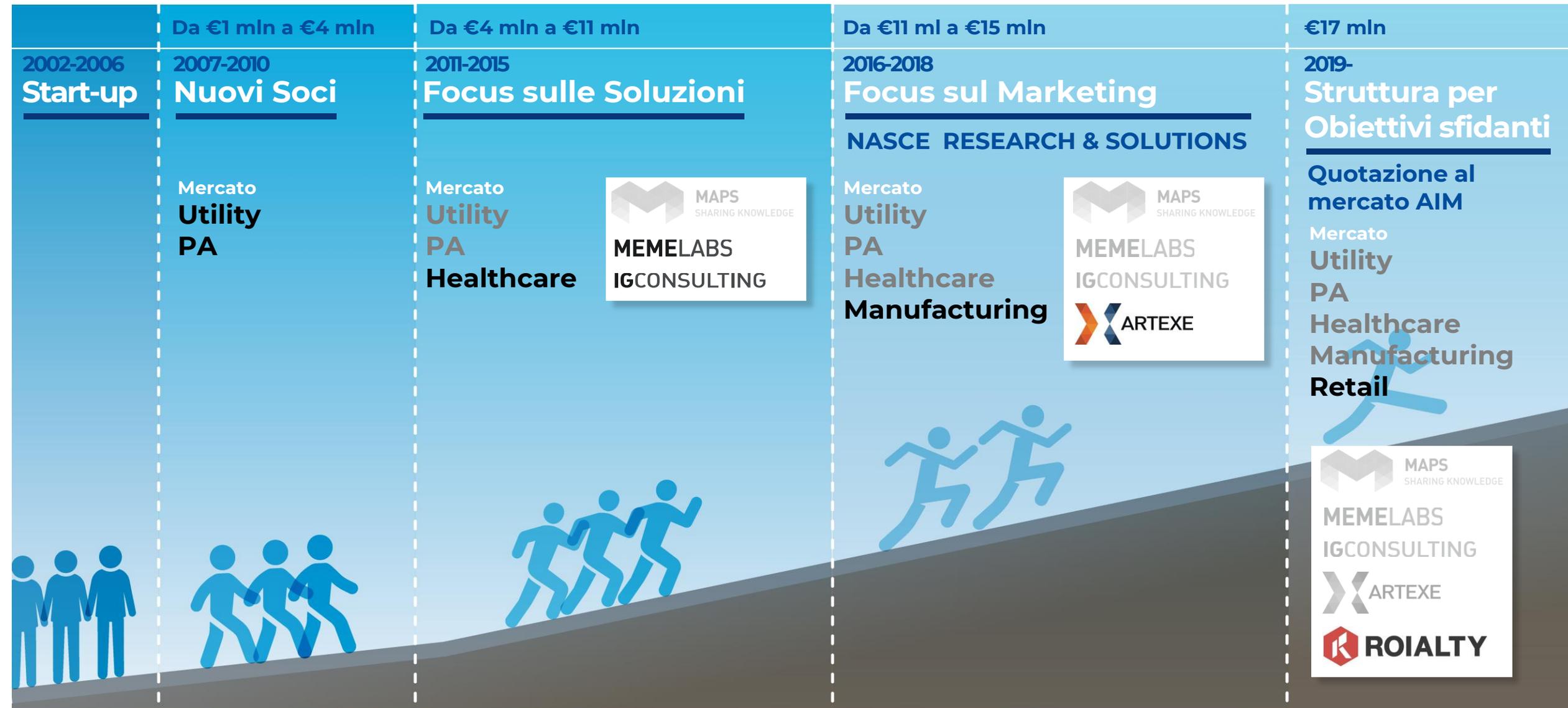
### Generazione di cassa

Ottima e costante cash conversion, utilizzata per investimenti e acquisizioni



Siamo leader nel mercato italiano del **Patient Journey** (accoglienza nelle strutture sanitarie)

- Più di **1.000 installazioni**
- Più di **17 milioni di accessi gestiti per anno**



## GOVERNANCE

Approccio Market-friendly (oltre i requisiti imposti da AIM):

- 2 consiglieri indipendenti
- Voto di lista (soglia al 2,5%)
- «white washing» previsto dallo statuto

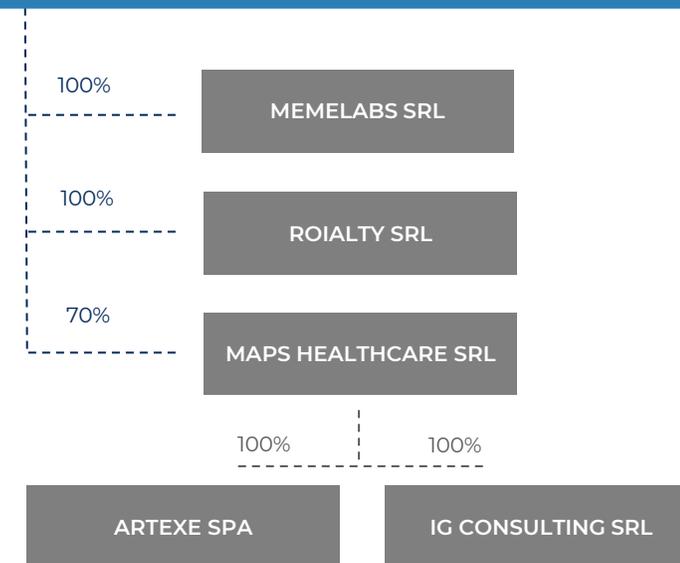
### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE



## SOCI

- Flottante: **24,18%**
- FCPI Fortune Europe 16-17 (Eiffel Investment): **5,97%**
- Le restanti azioni sono di proprietà di 6 persone (4 di loro sono manager di Maps):
  - Marco Ciscato (20,79%)
  - Maurizio Pontremoli (17,16%)
  - Domenico Miglietta (12,95%)
  - Paolo Ciscato (9,02%)
  - Gian Luca Cattani (7,87%)
  - Giorgio Ciscato (2,05%)

### MAPS



Insieme alle nostre soluzioni, le persone di Maps sono il nostro asset più importante

## OBIETTIVI

Attrarre talenti

---

Identificare e trattenere i top performer

---

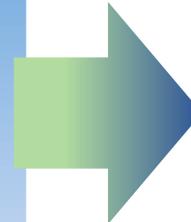
Fare progredire le competenze e le performance di tutti

---

Condividere una identità chiara, perchè le nostre persone sono i nostri primi ambasciatori

---

Alta qualità della vita



## AZIONI

### DATI 2019

Formazione	12.000 ore
Persone con retribuzione variabile	Più del 40%
Recruiting	1 persona dedicata
Valutazione delle performance	Tutto il personale coinvolto
Smart working	Più di 20 anni uomo
Welfare	Più di 20 eventi

### PROGETTO 2020

- Nuovo modello di lavoro
- Aumentare Smartworking (>60%)
  - Programmi di lavoro flessibili e personalizzati
  - Sedi come luoghi di aggregazione

The background features a dark green gradient with a 3D wireframe grid on the left side. Numerous vertical lines of varying heights extend upwards from the grid, each topped with a small, glowing green dot. The overall aesthetic is futuristic and digital.

# **VALUE PROPOSITION BUSINESS MODEL**



## La Value Proposition di Maps

Fornire tool per il supporto alle decisioni basati sui dati

### Attraverso la digitalizzazione, le aziende possono:

- Disporre di una quantità di dati, di cui prima non erano in possesso
- Usare questi dati per prendere decisioni migliori e definire nuovi modelli di business

Predictive Models    Big Data  
Process Digitalization  
IT    Artificial Intelligence  
Social    Dematerialization  
Decision Support

**SOLUZIONI**



Non comprano tecnologia e know-how sui dati, ma soluzioni a bisogni concreti



Maggiore Efficienza ed Efficacia Operativa



Possono fare affidamento su strumenti immediatamente disponibili

Nuovi Modelli di Business basati su Smart Data



Vantaggi per i Clienti



## RESEARCH&SOLUTIONS È UNA BUSINESS UNIT DEDICATA ALLA CREAZIONE DI NUOVE SOLUZIONI

-  **APPROCCIO: Open Innovation**  
Collaborazioni e Coinvestimenti con i leader di mercato e con centri di ricerca
-  **QUALI SOLUZIONI:**
  - Alto valore aggiunto per i clienti
  - Replicabilità
  - Coerenza con la nostra visione: dati e processi critici
-  **OUTPUT: Soluzioni proprietarie**
-  **RISULTATI:**
  - Ricavi Ricorrenti
  - Marginalità
  - Fedeltà dei clienti

## LE BUSINESS UNIT COMMERCIALI PORTANO LE SOLUZIONI AL MERCATO O IMPLEMENTANO SOLUZIONI PERSONALIZZATE

-  Vendite e Marketing operativo
-  Delivery
-  Customer Satisfaction

**ROSE a Smart Energy Management System**   
Ottimizzazione consumi e produzione energia  
per **mercato della flessibilità** 

  
**Digitalizzazione processi per la PA**  
Compliance e miglioramento continuo  
dei processi della pubblica  
amministrazione 

  
**Epidetect**  
Sorveglianza sindromica basata sull'analisi  
delle prescrizioni di specialista  
ambulatoriale e diagnostica strumentale   


**Predizione sulle liste di attesa**  
Evoluzione della soluzione per la gestione  
delle liste di attesa in sanità 

  
**4P Health**  
Reclutamento e assistenza pazienti cronici per  
miglioramento qualità della vita e riduzione ricoveri  
  
Sistema Sanitario Regione Liguria

  
**Pick Up**  
Gestione efficiente consumi energia  
elettrica in uno **smart building**   


  
**Manutenzione predittiva**  
Manutenzione predittiva degli apparati per  
la distribuzione dell'energia  
 

  
**Vendita on-line prestazione sanitarie**  
Nuovo canale di distribuzione (Compagnia  
Assicurativa)  




The background features a dark green gradient with a glowing green grid on the left side. Numerous vertical lines of varying heights extend upwards from the grid, each topped with a small, bright green dot, creating a data visualization or network-like effect.

**LINEE DI OFFERTA**

## LARGE ENTERPRISE / DATA INTEGRATION

DATA INTEGRATION SMARTAGGREGATOR SMARTNEBULA ROYALTY

GRANDI FLUSSI DI **DATI**  
**DATI** GENERATI IN CONTESTI COMPLESSI  
**DATI** «CORE»

### ESEMPI DI DATI GESTITI

- Data Management dell'intera offerta di Vodafone sia per la rete fissa che mobile: configurazione, attivazione amministrativa, provisioning di rete, supporto cliente, fatturazione;

 **30M+** di utenti mobili  **2M+** di utenti fissi

- Raccolta e gestione dei dati relativi ai rischi alimentari per EFSA, ad esempio: statistiche OGM provenienti da tutti gli stati membri della EU

 **3.000+** utenti scientifici

- Acquisizione e storicizzazione di dati utilizzati per la gestione della proprietà intellettuale (IP), per conto dell'organizzazione mondiale WIPO che conta 119 stati membri

 **10M+** documenti di supporto al business

### LA NOSTRA PALESTRA

FACCIAMO ESPERIENZA NELL'OPERARE IN CONTESTI COMPLESSI E  
ABBIAMO L'OPPORTUNITÀ DI FAR CRESCERE LE NOSTRE COMPETENZE E LA  
NOSTRA OFFERTA

### LA SFIDA

- Aumentare la nostra affidabilità nel comprendere i bisogni degli utenti
- Diventare degli interlocutori credibili nella proposizione di soluzioni innovative
- Comprendere ed aiutare i clienti nell'identificazione dei loro bisogni

#### CLIENTI PRINCIPALI





SODDISFIAMO I NUOVI BISOGNI INTRODOTTI DALLA **DIGITAL TRANSFORMATION**  
 RICAVIAMO CONOSCENZA DAI **DATI**  
 PRENDIAMO DECISIONI E REALIZZIAMO SISTEMI DI **SUPPORTO ALLE DECISIONI**

### ALCUNI ESEMPI DI DOMANDE

- Quali sono i vincoli di potenza, assorbibili dalla rete elettrica, che posso imporre domani ai miei clienti?
- Quali sono le probabilità di malfunzionamento di una rete elettrica nei prossimi 30 giorni?
- I miei impianti di produzione stanno rispettando i vincoli definiti? Come posso dimostrarlo?
- Come i social networks stanno trattando uno specifico tema?

 ARTIFICIAL INTELLIGENCE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PREDICTIVE SYSTEMS</li> <li>• MACHINE LEARNING</li> <li>• DECISION RULES</li> </ul>
 INTERNET OF THINGS (IoT)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INFORMATION RETRIEVAL</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SOCIAL MEDIA LISTENING</li> </ul>



- Soluzione sviluppata nell'ambito del progetto ROSE (Real time Operational for Smart grid for Europe) nel cluster Energy
- Presentata al GCTC (Global City Teams Challenge) a Washington
- Utilizzata da ENEL e testata nello Smart Energy Building presente nel Campus di Savona dell'Università di Genova

#### CLIENTI PRINCIPALI



#### SOLUZIONI VERTICALI





GESTISCE E CONTROLLA LO **SCAMBIO DI DOCUMENTAZIONE** CON FORNITORI E CLIENTI  
**EFFICIENZA AMMINISTRATIVA**

## ALCUNI ESEMPI DI DOMANDE

- Il personale del mio fornitore ha le qualifiche e le certificazioni richieste per svolgere quell'attività?
- Sto rispettando gli adempimenti contrattuali previsti dai Protocolli di Legalità? Il personale del fornitore è regolarmente assunto?
- Il mio fornitore sta lavorando con le autorizzazioni necessarie nei miei stabilimenti?
- Posso ridurre i rischi di non adeguatezza con il mio modello 231?

## QUALCHE NUMERO



**110.000+**  
**documenti** gestiti nel 2019



**1.800+**  
**utenti** singoli della piattaforma



**1600+**  
**fornitori selezionati** dai nostri clienti e invitati a scambiare documenti

## LE NOSTRE SFIDE

- Identificare aree specifiche dove le esigenze di controllo e gestione dello scambio di informazioni è particolarmente rilevante
- Scambiare in modo efficiente le informazioni lungo le filiere produttive
- Digitalizzazione massiva delle informazioni
- Riduzione dei rischi sia per le aziende che per i lavoratori.
- Promuovere delle relazioni positive con le autorità di controllo

### CLIENTI PRINCIPALI



### SOLUZIONI VERTICALI

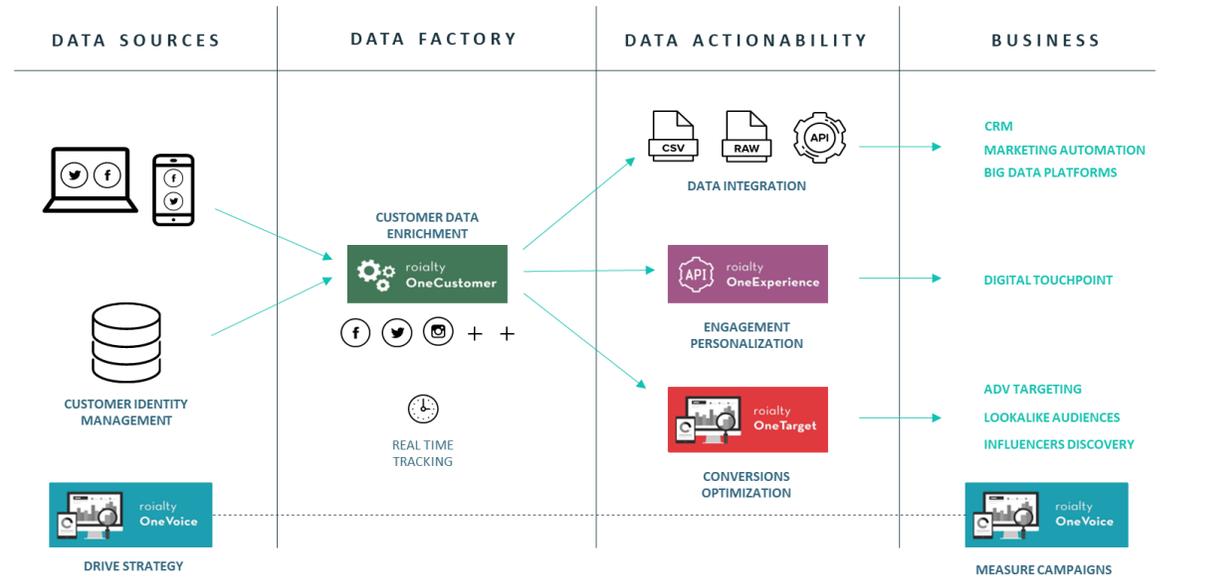




AIUTAMO LE AZIENDE A MIGLIORARE LA **RELAZIONE** CON I LORO CLIENTI E PROSPECT MEDIANTE LA MESSA IN CAMPO DI **CUSTOMER JOURNEY**, CHE AUMENTANO LE VENDITE E IL COINVOLGIMENTO, LA FIDELIZZAZIONE, L'ADVOCACY DEGLI UTENTI

## ESEMPI DI BISOGNI

- Aumentare il ROI nei programmi di Loyalty.
- Conoscere meglio la base clienti, per essere più specifici sulla segmentazione del mercato e nella progettazione delle campagne di marketing (Precision Marketing).
- Ottenere l'attenzione dei clienti, in modo da poterli coinvolgere, con costi minori, nelle campagne di marketing.



## LE NOSTRE SOLUZIONI

**OneCustomer**  
PROFILE YOUR CUSTOMER

**OneExperience**  
PERSONALIZE YOUR CAMPAIGN

**OneTarget**  
KNOW YOUR AUDIENCE

**OneVoice**  
UNDERSTAND WHAT MATTERS

### CLIENTI PRINCIPALI



## HEALTHCARE INDUSTRY / DATA DRIVEN GOVERNANCE

DATA DRIVEN GOVERNANCE PATIENT JOURNEY

**ESTRARRE VALORE DAI DATI PER MIGLIORARE LA QUALITÀ E L'EFFICIENZA DELLA SANITA'**

### ESEMPI DI ALCUNI BISOGNI

- Valutazione dell'appropriatezza prescrittiva per una migliore pianificazione dei servizi, e per misurare l'aderenza ai protocolli dei MMG
- Controllo di gestione per aziende sanitarie e valutazione di indicatori di efficienza
- Supportare la struttura sanitaria nella programmazione della propria offerta sanitaria
- Produzione e gestione dei flussi informativi tra le autorità sanitarie locali e centrali
- Definizione di coorti e selezione dei pazienti che dovrebbero essere inclusi in specifici programmi di assistenza, es. diabete.

- QUALITÀ E VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE
- STRUMENTI DI SUPPORTO ALLE DECISIONI PER UNA MIGLIORE GESTIONE DELLA SANITÀ

### QUALCHE NUMERO



**100 MLN+**  
Documenti clinici analizzati



**100+**  
installazioni



**10MLN+**  
Pazienti

### CARATTERISTICHE DEL MERCATO

- Mercato in evoluzione: bassa maturità, qualche eccellenza
- Opportunità rilevanti per l'applicazione di tecnologie semantiche, di supporto ai bisogni del personale sanitario.
- Possibilità di distinguersi nell'analisi dati grazie alle capacità di estrarre informazioni utili da dati non strutturati
- Spazi interessanti per chi riesce ad impostare dei servizi di analisi dati offerti in modalità "Knowledge as a Service"

#### CLIENTI PRINCIPALI



#### SOLUZIONI VERTICALI



## HEALTHCARE INDUSTRY / PATIENT JOURNEY

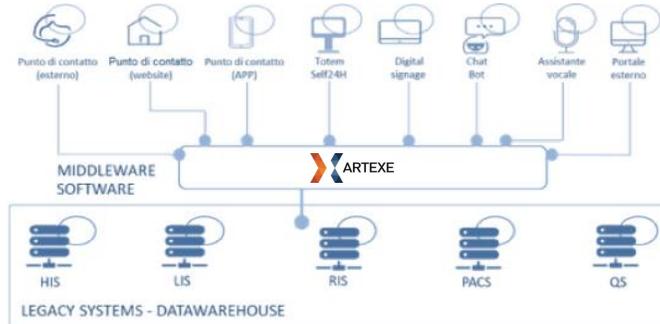
DATA DRIVEN GOVERNANCE PATIENT JOURNEY

SOLUZIONI **LEADER PER L'ACCOGLIENZA IN SANITÀ**

- GUIDIAMO I PAZIENTI NEL LORO PERCORSO DI INTERAZIONE CON LE STRUTTURE SANITARIE
- AIUTIAMO LE STRUTTURE SANITARIE A FORNIRE SERVIZI DI ALTA QUALITÀ IN MODO EFFICIENTE

### ESEMPI DI BISOGNI

- Gestione efficiente dei flussi di pazienti all'interno degli ospedali: riduzione dei tempi di attesa, gestione dell'attesa, distribuzione dei pazienti, guida dei pazienti all'interno della struttura
- Comunicazione efficace con i pazienti
- Semplificazione dei processi di prenotazione, pagamento, e consegna dei referti



### CARATTERISTICHE

- Mercato in forte espansione, con bassa maturità di processo e tecnologica, a parte alcune eccellenze
  - Ampia presenza nei sistemi sanitari pubblici
  - Clienti prestigiosi tra i gruppi sanitari privati
- Soluzione Completa
- Hardware proprietario che contribuisce a generare fidelizzazione e ricavi ricorrenti
- Processo di internazionalizzazione in corso

### QUALCHE NUMERO

**1.000+**  
installazioni

**17 MLN+**  
Accessi gestiti

Le **3**  
maggiori aziende sanitarie private italiane sono nostre clienti

#### CLIENTI PRINCIPALI



#### SOLUZIONI VERTICALI



## GZOOM / GZOOM SOLUTION

GZOOM

GUIDARE GLI ENTI NEL RAGGIUNGERE I LORO **OBIETTIVI** USANDO I **DATI**

- AIUTIAMO GLI ENTI NEL FORMALIZZARE, PIANIFICARE E VERIFICARE IL RAGGIUNGIMENTO DEI LORO OBIETTIVI
- VALUTIAMO LE PERFORMANCE E RENDICONTIAMO I RISULTATI RAGGIUNTI

### ESEMPI DI BISOGNI

- Definire gli obiettivi strategici, operativi ed individuali delle Istituzioni
- Definire e misurare i Key Performance Indicator
- Gestione del rischio
- Gestione dei dati personali (GDPR)
- Controllo dei progetti e dei processi
- Rendicontazione interna ed esterna (trasparenza)

### GZOOM SOLUTION



### QUALCHE NUMERO

**40+**  
Clienti

**30%**  
Ricavi da canoni

**6**  
Segmenti di mercato, in ogni segmento importanti referenze

### CARATTERISTICHE

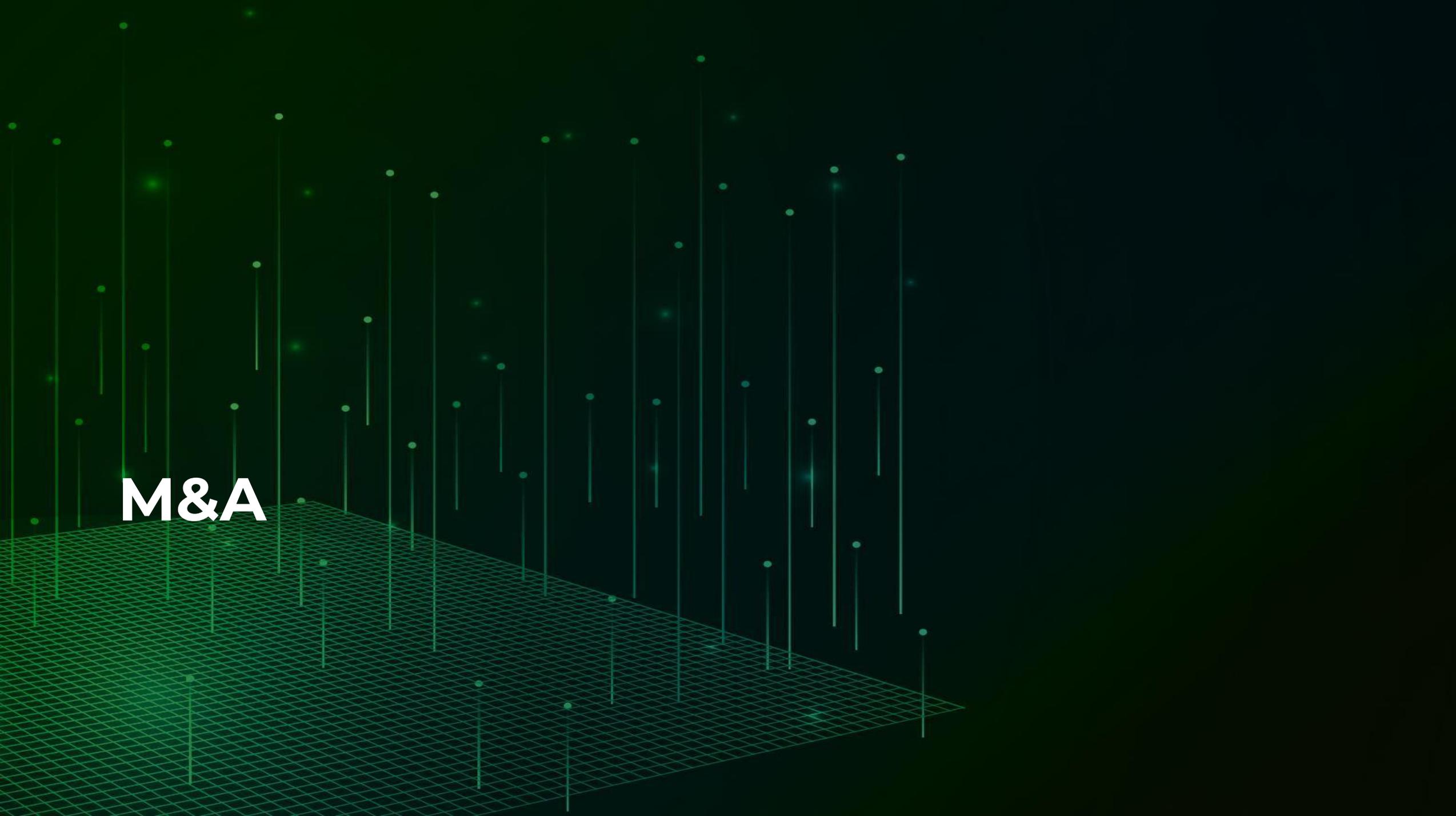
- Business model basato su software open source
- Soluzione completa
- Investimento terminato
- Le normative di compliance costituiscono dei driver di acquisto
- Oltre 12 moduli per favorire l'up selling

#### CLIENTI PRINCIPALI



#### SOLUZIONI VERTICALI



The image features a dark green background with a 3D wireframe grid in the lower-left corner. Numerous vertical lines of varying heights extend upwards from the grid, each topped with a small, glowing green dot. The overall aesthetic is futuristic and data-oriented.

**M&A**

		MERCATO	OFFERTA	SINERGIE
2012		Sanità	Data Driven Governance per enti sanitari	Sviluppo di una nuova soluzione (Clinika), che analizza testo libero nei documenti clinici
2018		Sanità	Soluzioni Software e Hardware per l'accoglienza in Sanità	Nuova offerta per il Patient Journey
2019		Retail	Customer Experience	Customer loyalty ed engagement associato all'accesso ai punti vendita (Roialty-Zerocoda)

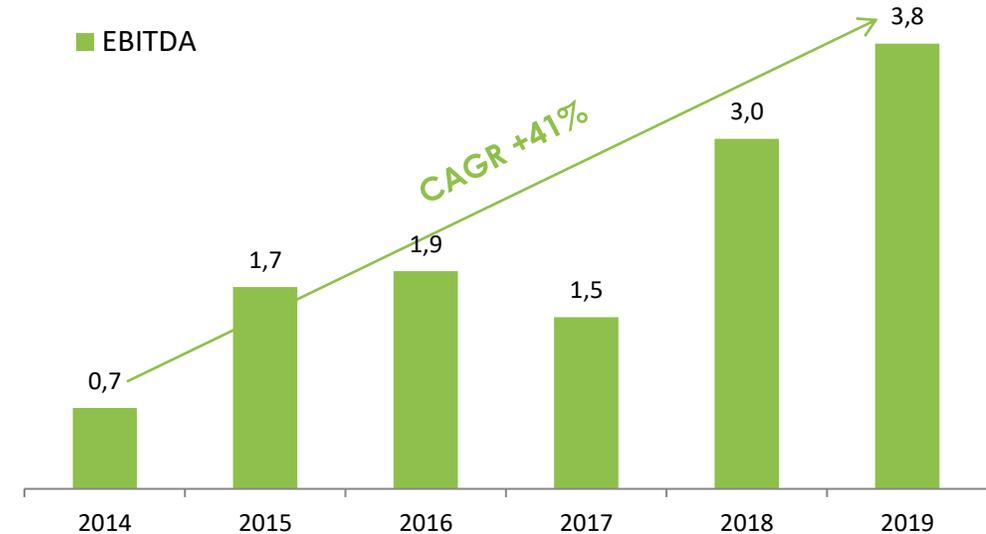
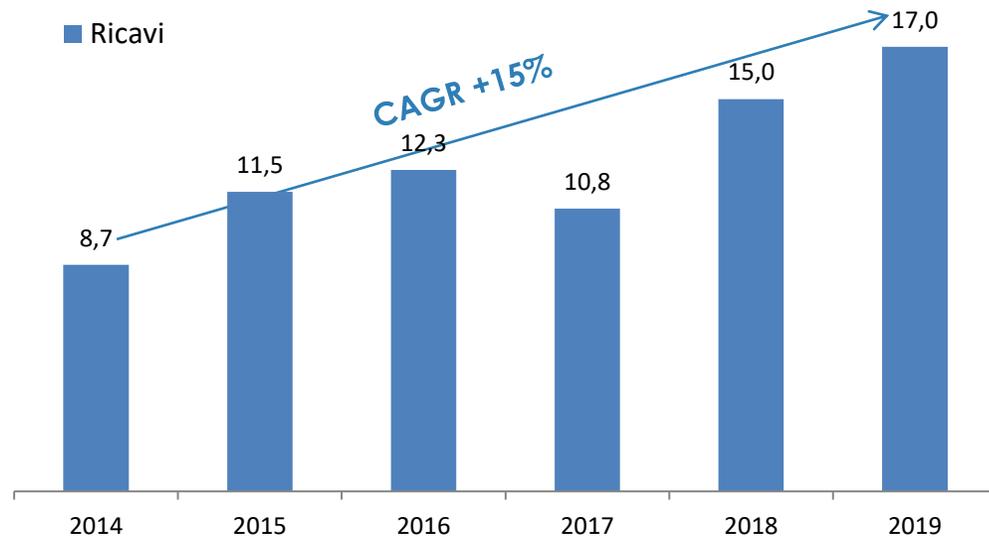


## PARAMETRI PER LA RICERCA DEI TARGET

-  Attivo nella **Digital Transformation**
-  **Ricavi:** €2mln – €10mln
-  **EBITDA:** maggiore del 10%
-  **Industry:** Utility, Healthcare, Retail, Finance
-  **Modello di business:** focus su soluzioni proprietarie

The background features a dark green gradient. In the lower-left foreground, there is a perspective view of a glowing green grid floor. Numerous vertical lines of varying heights extend upwards from the grid, each topped with a small, glowing green dot. The overall aesthetic is futuristic and data-oriented.

# MAPS IN NUMERI



-  I Ricavi totali hanno una crescita media annua del 15%
-  EBITDA cresce molto più rapidamente dei Ricavi totali (crescita media annua del 41%)
-  I Ricavi ricorrenti crescono più rapidamente dei Ricavi totali (i canoni nel 2019 arrivano al 23% dei Ricavi)
-  I Ricavi da soluzioni proprietarie crescono più rapidamente dei Ricavi (nel 2019 arrivano al 46% dei Ricavi)
-  Forte fidelizzazione

€/1.000	2019	2018
<b>Totale Ricavi</b>	<b>17.029</b>	<b>14.964</b>
Incrementi per lavori interni	1.593	929
<b>Valore della produzione</b>	<b>18.623</b>	<b>15.893</b>
Costi Operativi	(14.835)	(12.914)
<b>EBITDA</b>	<b>3.788</b>	<b>2.979</b>
Ammortamenti e Svalutazioni	(1.746)	(598)
Costi non ricorrenti	(92)	0
<b>EBIT</b>	<b>1.950</b>	<b>2.381</b>
Gestione Finanziaria e Partecipazioni	553	(62)
<b>EBT</b>	<b>2.503</b>	<b>2.319</b>
Imposte	(533)	(674)
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>1.970</b>	<b>1.645</b>

€0,6mIn: Applicazione IFRS16

Include l'adeguamento del valore dell'opzione Call su Maps Healthcare

## Ricavi

**€17,03mIn**  
**+14% YoY**

## Ricavi ricorrenti da canoni

**23%**  
**2018: 18%**

## Margine di contribuzione

**43%**  
**2018: 41%**

## EBITDA

**€3,79mIn**  
**EBITDA margin: 22,2%**

€/1.000	2019	2018
<b>Attivo Fisso</b>	<b>10.307</b>	<b>6.888</b>
Rimanenze	4.139	1.874
Crediti Commerciali	6.043	5.343
Debiti Commerciali	(1.874)	(1.698)
<b>Capitale Circolante Operativo</b>	<b>8.309</b>	<b>5.520</b>
Altre Attività e Passività Correnti	(1.342)	(2.276)
<b>Capitale Circolante Netto</b>	<b>6.966</b>	<b>3.244</b>
Fondi	(3.460)	(2.754)
<b>Capitale Investito Netto</b>	<b>13.814</b>	<b>7.378</b>
<b>Patrimonio Netto</b>	<b>9.370</b>	<b>4.389</b>
Debiti finanziari a lungo	6.669	6.042
Debiti finanziari a breve	1.605	420
Disponibilità Liquide	(3.830)	(3.472)
<b>Posizione Finanziaria Netta</b>	<b>4.444</b>	<b>2.989</b>
<b>Totale Fonti Finanziamento</b>	<b>13.814</b>	<b>7.378</b>

€5,0mln: Avviamento  
 €3,2mln: Soluzioni proprietarie  
 €2,1mln: Imm. materiali (Applicazione IFRS16 incide per €1,8mln)

€3,3mln: Opzione call per Maps Healthcare  
 €1,9mln: Banche a lungo  
 €1,4mln: Applicazione IFRS16

## Patrimonio Netto

€9,4mln

2018: €4,4mln

## PFN

€4,4mln

2018: 3,0mln

The background features a dark green gradient with a 3D wireframe grid on the left side. Numerous vertical lines of varying heights extend upwards from the grid, each topped with a small, glowing green dot. The overall aesthetic is futuristic and data-oriented.

# **STRATEGIA DI CRESCITA**

## MERCATO

-  Internazionalizzazione
-  Partnership
-  Nuova comunicazione
-  Eventi

**NUOVI  
CLIENTI**

## OFFERTA

-  Sinergie con nuove acquisizioni
-  Investimenti in Research&Solutions

**NUOVE  
SOLUZIONI**

## STRUTTURA

-  Potenziamento commerciale
-  Potenziamento servizi di supporto
-  Stock Grant e Stock Option

**SOLIDITA'**

## FINANZA

-  Aucap da €1,14mln per conversione warrant

**PROSPETTIVE  
STRATEGICHE**

## M&A

-  Acquisito 100% di Royalty
-  Attività strutturata di ricerca target

**NUOVE  
POTENZIALITA'**

Portare sul mercato **soluzioni** che trattano **SMART DATA**  
(dati con elevato potenziale di valore, che può essere estratto dalle soluzioni Maps)

## FOCUS

## BISOGNI DEI CLIENTI

## COME





**EMERGENZA COVID-19**

Operiamo in ambiti per cui la discontinuità data da COVID-19 rappresenta una grande opportunità: **SANITA'** (in particolare **ACCOGLIENZA**) e **RETAIL**

## FASE ACUTA

## POST EMERGENZA

 CONTINUITA' OPERATIVA (modello SMARTWORKING consolidato)

 NESSUNA CANCELLAZIONE DI ORDINI

 RALLENTAMENTO dell'attività commerciale (SENZA INTERRUZIONI)

- Le strutture sanitarie rivedranno i propri percorsi di accoglienza adottando soluzioni innovative
- La sanità diventerà più data-driven
- Le aziende che si rivolgono al retail ripenseranno il proprio rapporto con la clientela (accesso al punto vendita, loyalty, comunicazione mirata)

 I nostri sistemi innovativi per l'accoglienza nelle strutture sanitarie sono stati adottati da nuovi clienti

 Abbiamo creato l'offerta Royalty-Zerocoda, sfruttando le competenze nel Patient Journey (sanità) e nella fidelizzazione dei clienti retail