



Apoteca Natura e l'evoluzione digitale delle farmacie: intervista ad Alessia Scarpocchi

DI MATTEO CAMPOFIORITO, 5 MARZO 2019

Salute e tecnologia. Un binomio che sta diventando sempre più inscindibile ai nostri giorni. Ne è un esempio il ricorso a Google e ai forum online per capire quali possano essere le cure ideali per i nostri problemi di salute. Purtroppo questi comportamenti non solo ci possono far perdere tempo, ma possono addirittura rivelarsi estremamente pericolosi. Esistono però degli esempi virtuosi di come le tecnologie Web, e non solo, possano essere un valido aiuto per gli utenti in cerca di consigli per migliorare il proprio stato di salute. Uno di questi è l'Health&Loyalty System, un sistema innovativo di Apoteca Natura, la rete di farmacie creato in Italia nel 2000 dal Gruppo Aboca, che conta ad oggi 630 punti vendita solo nel nostro paese e 280 in Spagna.

L'Health&Loyalty System si basa su una app e su una dashboard, un cruscotto evoluto a disposizione dei farmacisti: l'app è scaricabile su Android e iOS, e può essere utilizzata dai clienti delle farmacie Apoteca Natura per ricevere consigli personalizzati e monitorare il proprio stato di salute, la dashboard invece è utilizzabile dalle farmacie per avere sempre sott'occhio una sorta di fascicolo sanitario degli utenti. Questa soluzione è talmente innovativa e unica in Italia da aver consentito ad Apoteca Natura di vincere il Premio Nazionale 2018 di Confcommercio per l'Innovazione digitale nei Servizi, un'onorificenza importante che è stata conferita ieri in Senato da Maria Elisabetta Alberti Casellati ad Alessia Scarpocchi, Marketing & Digital Strategies Director del Gruppo Aboca.

A margine della premiazione abbiamo avuto modo di intervistare Alessia Scarpocchi, rivolgendole alcune domande su Health&Loyalty System e gli obiettivi di Apoteca Natura su questo sistema che mixa efficacemente tecnologia e salute.

Che cosa significa questo premio per Apoteca Natura?

Il Premio Nazionale 2018 di Confcommercio per l'Innovazione digitale nei Servizi ci riempie di orgoglio e soddisfazione. È il sesto ricevuto per Health&Loyalty System, il nostro sistema che consente di mettere in comunicazione in modo innovativo farmacisti e clienti.



Tiguan Sport 1.6 TDI

Tua da € 249 al mese, anticipo € 5.000 TAN 3,99% - TAEG 4,95%

Sponsorizzato da Volkswagen

Quali sono le peculiarità di Health&Loyalty System?

Apparentemente si tratta di un sistema molto semplice, ma in realtà è estremamente complesso dal punto di vista tecnico. La farmacia accede ad un cruscotto che rappresenta una sorta di "fascicolo sanitario" per poter vedere chiaramente la storia dei valori sanitari della persona con cui si sta parlando.

L'utente invece utilizza una app, installabile su qualsiasi smartphone, chiamata MyApotecaNatura che aggrega tutta una serie di dati: dati sanitari, passi fatti durante la giornata, test fatti per la prevenzione di varie aree dell'organismo e ovviamente anche una carta fedeltà che tiene traccia di tutti gli acquisti effettuati presso le farmacie Apoteca Natura. Inoltre, entro la fine di aprile, avvieremo una sezione tutta dedicata allo stile alimentare, una sorta di guida alimentare online per regolarsi secondo le proprie esigenze. Una persona sovrappeso avrà una guida per poter raggiungere il suo obiettivo di perdita di peso, una persona che invece soffre di colon irritabile o stipsi avrà dei consigli per poter risolvere questi problemi. A disposizione degli utenti vi saranno dei veri e propri menu ideati appositamente sulle esigenze della persona.

Dialogate anche con smartwatch e smart band per la raccolta di dati relativi alla salute della persona?

Certamente! Già ora siamo in grado di dialogare con con Google Fit e Health di Apple per accedere ai dati raccolti e utilizzarli all'interno della nostra applicazione MyApotecaNatura. Abbiamo realizzato delle API che ci consentono di ampliare le funzionalità della nostra app rendendola di fatto aperta al dialogo con altri sistemi.

Qual è l'età media dei vostri utenti?

L'età media dei nostri utenti è attorno ai 60 anni e questo si spiega anche con l'estrema facilità della nostra app. L'abbiamo pensata non solo per i nativi digitali, ma anche per chi non ha mai usato questa tipologia di applicazioni. Siamo soddisfatti perché crediamo di aver fatto un buon lavoro nel rendere l'interazione molto semplice ed immediata per tutti.

Quali sono stati i feedback da parte degli utenti relativamente alla vostra app?

I riscontri sono stati buoni, molti utenti ci hanno scritto per ringraziarci dell'ottimo lavoro fatto con la nostra app. Attualmente abbiamo 250.000 iscritti, un numero estremamente positivo che ci aspettiamo cresca rapidamente visto il bacino di utenti che è ampio, anche se non copre ovviamente tutte le farmacie d'Italia, ma soltanto quelle del nostro network Apoteca Natura che ad oggi ne conta 630.

Da parte dei farmacisti invece che riscontro avete avuto?

L'accoglienza è stata buona da parte dei farmacisti, a cui abbiamo dedicato anche delle ore di formazione, online e offline per far capire al meglio le potenzialità dell'Health&Loyalty System. Oltre al fascicolo sanitario, che il farmacista può vedere durante il colloquio che avviene con l'utente, abbiamo reso disponibili dei cruscotti, molto apprezzati, che presentano in modo aggregato e intuitivo la situazione di ogni farmacia: anagrafica, tipologia di prodotti comprati, servizi erogati (misurazione del colesterolo e della glicemia, elettrocardiogramma) con un confronto rispetto alle altre farmacie di Apoteca Natura. Un modo innovativo che consente al farmacista di utilizzare in modo avanzato il proprio punto vendita.

Parliamo infine di un tema caldo, quello della sicurezza dei dati gestiti, qual è il vostro approccio?

Prendiamo molto sul serio la sicurezza dei dati. Abbiamo un team dedicato al GDPR che si riunisce tutte le settimane per verificare che tutto sia gestito in modo corretto e sicuro. Inoltre le ricerche e gli studi che verranno fatti utilizzeranno i dati aggregati, nel completo rispetto della privacy della persona. Il dato individuale serve solo per seguire la persona e il suo percorso di salute.

Le informazioni riportate su Leonardo.it sono di natura generale e non possono essere utilizzate per formulare indagini cliniche, non devono essere considerate come suggerimenti per la formulazione di una diagnosi, la determinazione di un trattamento, l'assunzione o la sospensione di un farmaco, non possono sostituire in alcun caso il consiglio di un medico generico, di uno specialista, di un dietologo o di un fisioterapista. L'utilizzo di tali informazioni è sotto la responsabilità, il controllo e la discrezione unica dell'utente. Il sito non è in alcun caso responsabile del contenuto, delle informazioni, dei prodotti e dei servizi offerti dai siti ai quali leonardo.it può rimandare con link

Se vuoi aggiornamenti su **Apoteca Natura: intervista ad Alessia**

Scarpocchi inserisci la tua e-mail nel box qui sotto



BENESSERE
Raffreddore: cura con rimedi naturali



BENESSERE
Mal di denti: consigli utili e rimedi naturali



BENESSERE
Olio di iperico per la cura delle emorroidi: come va usato



BENESSERE
Caduta capelli: contrasto con rimedi naturali



BENESSERE
Pelle scottata dal sole: rimedi e consigli utili



BENESSERE
Mal di stomaco: curarlo con rimedi naturali



SALUTE
Vitamina A: le funzioni del retinolo



SALUTE
Giornata mondiale dell'Ictus Cerebrale, gli obiettivi dell'Osservatorio



SALUTE
Depressione autunnale: cause, sintomi e rimedi naturali



SALUTE
Stress da lavoro correlato: cause, sintomi e rimedi



SALUTE
Calendario dell'ovulazione, un utile strumento



SALUTE
Acufene da stress: correlazione e rimedi



SALUTE
Fumare in gravidanza: come smettere



SALUTE
Mal di pancia in gravidanza: quando preoccuparsi



SALUTE
Stenosi lombare: esercizi da fare