

[CASE STUDY]

Kaleyra realizza una soluzione SMS per la Croce Rossa Italiana in 48 ore durante la pandemia COVID-19



Industry
Healthcare



Paese
Italia



Prodotti
SMS

Raramente i sistemi sanitari pubblici sono stati messi a dura prova come durante la pandemia globale di COVID-19. La pandemia ha spinto i sistemi sanitari di tutto il mondo ai loro limiti, e molti di questi hanno subito degli indebolimenti. In alcuni dei paesi più gravemente colpiti, le istituzioni benefiche, senza scopo di lucro, hanno dovuto trovare soluzioni per ottimizzare i loro mezzi di comunicazione che non erano state concepite per gestire un aumento significativo dei volumi.

Uno degli aspetti vitali della riduzione di questo onere è stato quello di dare priorità ai canali di comunicazione. La Croce Rossa Italiana, pur lavorando in uno dei paesi più colpiti durante il picco della pandemia, ha dovuto affrontare un'impennata massiccia delle chiamate al loro contact center. Questo caso studio mostra la rapida risposta di Kaleyra per mettere in atto un sistema di messaggistica gratuito per aiutare in questo. Gli utenti della Croce Rossa italiana inviano un SMS con la richiesta di medicinali, informazioni, consegna di generi alimentari e viene data la priorità ai servizi di risposta alle emergenze.



Informazioni sulla Croce Rossa Italiana



Croce Rossa Italiana

Situata a Roma, la Croce Rossa Italiana opera senza scopo di lucro, per fornire soccorso a supporto alle popolazioni più bisognose di cibo, medicine, riparo e lavoro. Conosciuta in Italia come Croce Rossa Italiana, o CRI, copre una vasta gamma di servizi, tra cui sanità, servizi sociali, emergenze, sviluppo della gioventù, etc.

La richiesta di Croce Rossa Italiana

La Croce Rossa Italiana aveva bisogno di una soluzione di emergenza per ottimizzare la sua rete di comunicazione durante la pandemia di COVID-19. Aveva bisogno di un modo per incanalare il flusso delle chiamate verso un'opzione secondaria come gli SMS in modo che i lavoratori/volontari potessero dare la priorità alle emergenze.

La sfida principale

Durante la prima ondata della pandemia, l'Italia è stato uno dei paesi più colpiti. La Croce Rossa Italiana aveva bisogno di mettere in atto un ulteriore livello di comunicazione perché non riusciva a gestire l'improvviso aumento delle chiamate e delle richieste di assistenza. Il metodo più efficace è stato quello di offrire agli utenti l'opzione SMS in modo da non dover necessariamente chiamare se non in caso di emergenza.



Le soluzioni di Kaleyra



La Croce Rossa Italiana si è fidata di Kaleyra, in qualità di principale fornitore CPaaS in Italia, per costruire una soluzione capace di instradare le query in arrivo e implementarle in un breve periodo di tempo. Si tratta di un servizio di messaggistica testuale gratuito a disposizione del pubblico italiano. Il numero è stato istituito e attivato il 12 marzo 2020.

Kaleyra ha implementato e consegnato la soluzione in un tempo record di 48 ore. Questo progetto è stato commissionato e costruito dai team Kaleyra e Croce Rossa da remoto, con vari stakeholder sparsi in tutto il paese italiano e negli Stati Uniti.



SMS

Il numero verde per i messaggi di testo, istituito da Kaleyra, è servito come canale di comunicazione aggiuntivo per aiutare a ridurre il peso delle chiamate ai servizi di emergenza della Croce Rossa Italiana. Questo numero, utilizzabile da tutti gli operatori nazionali di telecomunicazioni, consente gli utenti di inviare messaggi di testo da una rete a loro scelta, in maniera gratuita.

Kaleyra ha istituito un servizio di messaggistica che la popolazione italiana ha utilizzato per inviare le richieste di aiuto.

Le richieste sono state suddivise in base alle esigenze:

1) Servizio di richiesta per la consegna di generi alimentari, medicinali e presenza temporanea di assistenza:

quando gli utenti hanno trovato occupato il numero di chiamata dei servizi di emergenza, possono in alternativa inviare un SMS al numero verde per la richiesta di servizi. Questi messaggi vengono instradati al sistema Kaleyra CPaaS e consegnati alla CRI. La CRI può quindi contattare il mittente dell'SMS e iniziare a consegnare gli ordini o soddisfare altre richieste.

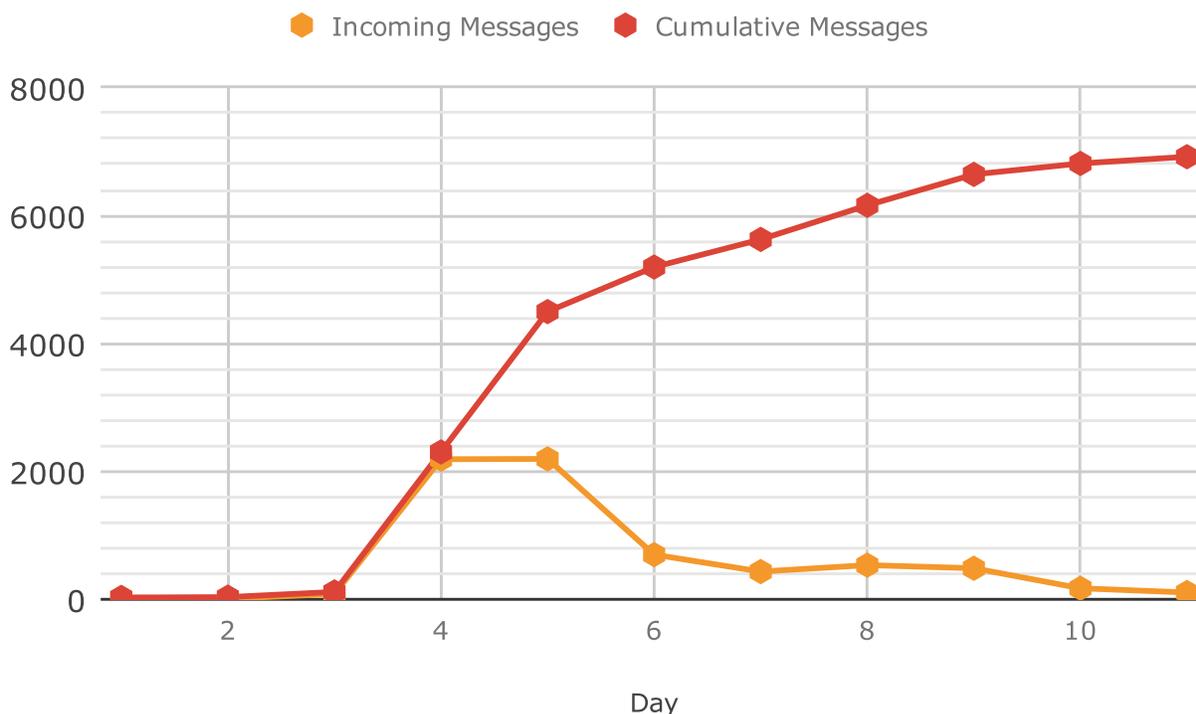
2) Servizio autoresponder per richieste di lavoro:

Questo sistema è stato istituito per aiutare medici e infermieri a mettersi in contatto con il CRI rapidamente e senza la necessità di recarsi negli uffici CRI. Medici e infermieri disponibili per un'azione immediata potevano inviare un SMS al CRI tramite il numero verde con parole chiave come **“disponibilità immediata del medico”**. Ciò ha consentito alla CRI di sapere quanti medici/infermieri erano disponibili in una regione specifica per indirizzarli verso l'area più vicina.



3) Piattaforma di comunicazione di emergenza per i volontari CRI

Ciò ha permesso alla CRI di inviare messaggi in condizioni di criticità a tutti i 160.000 volontari, medici e infermieri, consentendo loro di essere pronti ad affrontare rapidamente le emergenze.



Questo grafico mostra il significativo aumento dei messaggi di testo che la Croce Rossa Italiana ha iniziato a ricevere dal 4 marzo in poi, una volta attivato il servizio di messaggistica Kaleyra. Il CRI ha ricevuto oltre 5000 messaggi nei primi quattro giorni. Ciò indica chiaramente la diminuzione delle chiamate vocali e come il messaggio di testo lo ha contribuito in tal senso.



Risultati della Collaborazione



5000
messaggi SMS ricevuti
nei primi quattro giorni



110,000
volontari collegati con
la popolazione



48 ore
Tempo di realizzazione



48 ore
Test e approvazione

La Croce Rossa Italiana e i suoi utenti hanno tratto beneficio da un metodo di comunicazione facile e conveniente. Gli utenti sono stati in grado di usufruire dei loro servizi in modo rapido e sicuro. Il sistema ha ridotto l'onere per la propria rete e ha permesso alla Croce Rossa di gestire in modo efficiente le proprie risorse concentrandosi sulle necessità fondamentali come il soccorso immediato alle emergenze critiche.

Kaleyra ha creato e implementato con successo un sistema SMS sanitario di emergenza completo in breve tempo e ha aiutato la CRI a fare ciò che sa fare meglio: aiutare coloro che ne hanno bisogno.

Reach out to Kaleyra to know how our Cloud-based communication platform can customize solutions to address your problems and improve your business communication. To know more about our products and services, contact us at sales@kaleyra.com. Our team will be glad to assist you.

