

Venerdì 05 settembre 2008 - 13:02

## VISIONpost CRONACHE DIGITALI

www.zopa.it

scopri come  
WWW.ZOPA.IT

home | canali | rubriche | podcast | digital business | newsletter | questionario | redazione | mobile | rss | cerca

**DIGITAL BUSINESS** Giovedì 04 settembre 2008 - 13:47 (23 ore fa)

### Gli esercenti premiano Quercia Software

*Customer Care, costi e tempi di installazione sono i principali fattori di soddisfazione dei punti vendita rispetto ai servizi offerti da Quercia Software per la gestione dei terminali POS.*

**Verona, – 2 settembre 2008.** – Gestione dei POS? Gli esercenti non hanno dubbi, premiano Quercia Software.

Promozione a pieni voti infatti per la società del Gruppo UniCredit, specializzata nel settore dei pagamenti per l'ottimo rapporto servizio ricevuto/prezzo pagato per la gestione dei terminali POS (4.19 punti di apprezzamento contro una media di 3.74 su una scala da 1 a 5) e per la valutazione complessiva del servizio di gestione POS (4.24 contro una media di 3.89 su una scala da 1 a 5), anche da parte della Grande Distribuzione Organizzata.

Leadership indiscussa viene riconosciuta dagli esercenti a Quercia Software rispetto ai competitor per i servizi di Customer Care, intendendo la qualità (4.40), la velocità di risposta

#### Digital Business

**Informazioni sul servizio**  
Digital Business è un servizio offerto da VisionPost alle aziende – o alle agenzie che operino per conto di aziende terze – che intendano dare visibilità ai propri comunicati stampa. Per informazioni contattare visionpost@totem.to o il numero 010564416.

#### Ultimi Comunicati

**Sony Ericsson Walkman W350i: il ritorno del flip phone**  
Sottile e compatto nelle dimensioni, completo nelle funzionalità, arricchito da un design unico, ecco il nuovo Sony Ericsson Walkman W350i.

**Chi ama gli azzurri tifa con stile anche sul web con Samsung Electronics Italia**  
Samsung Electronics Italia lancia una grande novità: un nuovo sito per imparare a tifare l'Italia nella sua avventura europea divertendosi.

**Dada, un nuovo modo di scaricare la musica**  
In un'ottica 2.0, la social music community crea una community

Fine Internet 100%



## **Gli esercenti premiano Quercia Software**

Customer Care, costi e tempi di installazione sono i principali fattori di soddisfazione dei punti vendita rispetto ai servizi offerti da Quercia Software per la gestione dei terminali POS.

**Verona, – 2 settembre 2008.** – Gestione dei POS? Gli esercenti non hanno dubbi, premiano Quercia Software.

Promozione a pieni voti infatti per la società del Gruppo UniCredit, specializzata nel settore dei pagamenti per l'ottimo rapporto servizio ricevuto/prezzo pagato per la gestione dei terminali POS (4.19 punti di apprezzamento contro una media di 3.74 su una scala da 1 a 5) e per la valutazione complessiva del servizio di gestione POS (4.24 contro una media di 3.89 su una scala da 1 a 5), anche da parte della Grande Distribuzione Organizzata.

Leadership indiscussa viene riconosciuta dagli esercenti a Quercia Software rispetto ai competitor per i servizi di Customer Care, intendendo la qualità (4.40), la velocità di risposta (4.18), la capacità di soluzione (4.19), l'adeguatezza delle informazioni (4.14) e i servizi di installazione in termini di qualità della manutenzione (4.36), tempi (4.27) ed efficacia degli interventi on site (4.12) su tutte le problematiche connesse alla gestione dei POS.

Questi sono i principali dati relativi alla posizione di mercato di Quercia Software emersi dalla Survey sui Sistemi di pagamento con carte realizzata attraverso 500 interviste dalla società di marketing intelligence Valdani Vicari & Associati con l'obiettivo di capire la diffusione dei pagamenti con

carta, la soddisfazione degli esercenti rispetto ai gestori terminali su quattro elementi (customer care, costi e tempi di installazione, aspetti operativi e sicurezza) e lo scenario competitivo di mercato tra i principali player.

"I dati premiano una nostra area strategica come il Customer Care, ma anche le aree di innovazione su cui stiamo già investendo per soddisfare le esigenze degli esercenti – commenta Fausto Bolognini, Amministratore Delegato di Quercia Software – la costante attenzione per il cliente ci vede orientati infatti a sviluppare, oltre che la sicurezza, strumenti di risoluzione e segnalazione delle problematiche on-line alternative al canale telefonico tradizionale attraverso servizi di comunicazione multicanale su protocollo IP (come SMS, e.mail, portali vocali, IVR - risponditori automatici) e soluzioni contactless per favorire lo diffusione della moneta elettronica per i micropagamenti".

Il 21% degli esercizi infatti non accetta carte di pagamento, sui restanti sono stati rilevati 2,1 convenzionamenti con banche per ogni esercente: ovvero, mediamente in ogni punto vendita esistono due terminali POS e nel 92% dei casi si tratta di convenzionamenti con i due principali gruppi bancari italiani.

"Il POS è tanto più importante quanto più contribuisce ad accrescere il valore complessivo della catena del pagamento e consente anche una riduzione complessiva dei costi (TCO – Total Cost of Ownership) - dichiara Giovanni Salvatori, Finance Practice Director di Ricerche Valdani Vicari – per le grandi aziende distributive e associazioni di categoria, le potenzialità maggiori di sviluppo riguardano la distribuzione automatica e le nuove funzionalità connesse alle carte; per il mondo dei piccoli esercenti si aprono fronti di sviluppo e innovazione grazie al mobile payment

tramite cellulare"

"Ci soddisfano particolarmente i risultati di apprezzamento della GDO soprattutto in virtù dei notevoli investimenti fatti da Quercia Software che consolidano la lunga esperienza della nostra azienda in questo settore – conclude Bolognini -; su questo fronte la nostra offerta contribuisce in modo determinante ad elevare la catena del valore in quanto non solo garantiamo un alto livello di qualità del processo autorizzativi sui terminali POS, ma anche un forte incremento di efficienza grazie alle nostre soluzioni innovative di centralizzazione dei pagamenti integrati nel mondo della grande distribuzione".

La ricerca è stata realizzata nel mese di aprile 2008 attraverso interviste web su un campione di 500 Responsabili punti vendita appartenenti per il 35% al settore GDO, per il restante al settore Retail suddiviso nelle categorie, abbigliamento, accessori, gioiellerie, alberghi, ristoranti, elettrodomestici.

Sono stati considerati i player afferenti ai principali gruppi bancari italiani.