

Tutta l'expertise per la Gdo

Le soluzioni che Quercia Software mette a disposizione della Gdo puntano a garantire un alto livello di qualità dei processi autorizzativi sui terminali Pos, ma anche un incremento di efficienza grazie alle soluzioni di centralizzazione dei pagamenti integrati

Gestione dei terminali Pos, pagamenti centralizzati, denaro elettronico, sicurezza delle transazioni, fatturazione elettronica sono frontiere di innovazione per la Grande Distribuzione Organizzata che impattano fortemente sulla qualità del servizio e sulla relazione con il cliente. In

tutti questi ambiti Quercia Software, società del gruppo UniCredit, ha maturato un'expertise di valore per tutte le realtà interessate a progetti e soluzioni di monetica integrata. Quercia Software è, infatti, tra le best practice nelle soluzioni di monetica con 155mila terminali POS gestiti tramite il servizio Europos (installazione, assistenza, acquiring) e nei servizi di contact center in multicanalità come confermano i principali dati della Survey 2008 di Customer Experience e Satisfaction sui Sistemi di Paga-

mento con carta condotta da Valdani Vicari & Associati con l'obiettivo di capire lo scenario competitivo di mercato tra i principali player. Quercia ha ricevuto promozione a pieni voti da parte degli esercenti soprattutto 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), per la valutazione complessiva del servizio di gestione Pos (4,24 contro una media di 3,89 su una scala da 1 a 5) e per i servizi di customer care (4.15 punti di media). Soddisfa particolarmente l'apprezzamento dei clienti della Gdo soprattutto in virtù dei notevoli investimenti fatti da Quercia Software; su questo fronte l'offerta dell'azienda contribuisce a elevare la catena del valore in quanto non solo garantisce un alto livello di qualità dei processi autorizzativi sui terminali Pos, ma anche un incremento di efficienza grazie alle soluzioni innovative di centralizzazione dei pagamenti integrati nel mondo della grande distribuzione.

Le qualità di Q-Pay

Tra le componenti applicative è da evidenziare Q-Pay, applicazione certificata microcircuito per la gestione centralizzata dei pagamenti con carte di credito e debito a banda magnetica e a microchip per le barriere di cassa della Gdo. Il prodotto permette di collegare un elevato numero di terminali con il servizio Pos di qualsiasi gestore



Fausto Bolognini,
amministratore
delegato e direttore
generale di Quercia
Software

terminali, rendendo veloce e sicuro il pagamento, ed è in grado di integrarsi totalmente non solo con le barriere cassa, ma anche con le postazioni self scanning, i totem e le vending machine che potrebbero essere presenti sul punto vendita. Q-Pay permette quindi agli esercenti di ridurre i tempi di esecuzione del pagamento, ottenere la massima continuità di servizio e offrire al tempo stesso la migliore usabilità della moneta elettronica al cliente finale.

L'investimento nel contactless

Sul fronte del denaro elettronico **Quercia Software** collabora da tempo con diverse realtà istituzionali e di settore sia per lo sviluppo della tecnologica contactless sia sul fronte della sicurezza delle transazioni, consapevole di quanto sia difficile la guerra all'uso del contante anche in Italia. In particolare Quercia collabora come partner tecnologico con Rfid Lab dell'Università di Roma, La Sapienza sulle tecnologie contactless e sulle soluzioni innovative di mobile payments e aderendo all'Osservatorio Nfc & Mobile Payment del Politecnico di Milano; inoltre partecipa al consorzio Epas per la definizione di standard per i pagamenti in area Sepa e ha in corso alcuni progetti pilota di pagamenti in modalità contactless. Tra questi spicca il progetto PagoveloX per Banca delle Marche dove Quercia partecipa insieme a Mastercard e CartaSi. Scopo di tale iniziativa è favorire l'uso della carta di credito per i micropagamenti fino a 25 euro in tutta la provincia di Pesaro. La carta di credito, emessa per Banca Marche da CartaSi su circuito MasterCard, oltre alle normali funzioni di carta di credito, è dotata della tecnologia contactless PayPass MasterCard che offre la possibilità di pagare piccoli importi semplicemente avvicinando la carta al Pos abilitato, senza doverla strisciare nel lettore o firmare lo scontrino. Gli esercizi commerciali che aderiscono all'iniziativa hanno in dotazione un particolare Pos gestito da **Quercia Software** che oltre alle tradi-

zionali transazioni esegue anche quelle "senza contatto". Tra i vantaggi di questa nuova modalità di pagamento vi è innanzitutto la velocità: l'esercente digita l'importo da pagare, il cliente paga accostando la sua carta di credito al display dove è visualizzato l'importo, infine viene visualizzato il messaggio di esito. Il tutto avviene quindi in modalità "off line" in circa un secondo. Uno degli aspetti cruciali per il controllo e la diffusione dei pagamenti elettronici riguarda proprio la sicurezza delle transazioni. La proliferazione dei canali con cui si possono effettuare i pagamenti moltiplica infatti il rischio di frode nell'uso delle carte. Attraverso il servizio Q-Card di Fraud Management, **Quercia Software** si occupa della gestione integrata di un sistema atto a prevenire e controllare i fenomeni fraudolenti potenzialmente connessi all'utilizzo di carte di credito e di debito e a limitarne le conseguenze. Il monitoraggio dei pagamenti viene effettuato analizzando i comportamenti sia dei titolari di carte sia degli esercenti convenzionati al servizio Pos ed è organizzato in due aree strategiche: da un lato il contact center che interviene sul fronte titolari carte per gestire le eventuali criticità e sospette frodi, dall'altro il Service che opera per migliorare costantemente il servizio di prevenzione frodi attraverso l'impostazione di regole di monitoraggio sempre più raffinate.

I vantaggi della fatturazione elettronica

Di natura più organizzativa, ma sempre di impatto nelle relazioni con i clienti, è il tema della fatturazione elettronica. In particolare il settore della Gdo è caratterizzato da un numero molto elevato di documenti gestiti per i cicli passivi di fatturazione (fatture fornitori e documenti di trasporto); sono quindi significativi i benefici economici che un'azienda della Gdo può cogliere con l'adozione di un modello di fatturazione elettronica. Gli studi condotti dall'Osservatorio Fatturazione Elettronica e Dematerializza-

zione della School of Management del Politecnico di Milano, cui **Quercia Software** partecipa da tre anni, dimostrano come l'entità dei benefici dipenda dal livello di integrazione del processo ossia dal modello di fatturazione elettronica adottato. Il risparmio calcolato va dai circa 3 euro per fattura, nel caso di sola conservazione sostitutiva delle fatture, agli 80 euro circa nel caso di integrazione e dematerializzazione più completa. L'utilizzo di soluzioni per la fattura elettronica in outsourcing consente di abbattere i costi relativi agli investimenti tecnologici iniziali con tempi di payback degli investimenti inferiori all'anno. **Quercia Software** si propone sul mercato con il servizio di scambio documentale DesQ, soluzione web based che non richiede particolari investimenti tecnologici da parte dell'azienda. DesQ consente un'implementazione graduale della fatturazione elettronica grazie alla caratteristica della modularità del servizio, assai apprezzata anche dalle pmi. Esemplicativo a riguardo è il nostro progetto per Gruppo Veronesi, fra i principali gruppi dell'industria agro-alimentare italiana, che grazie all'applicazione DesQ gestisce in full outsourcing tutto il flusso di scambio documentale con una riduzione di costi fino al 70 per cento. Il progetto ha preso il via dal ciclo passivo delle fatture dei fornitori per ampliarsi successivamente al ciclo attivo della fatturazione verso i clienti. Con il passaggio alla fatturazione elettronica, Gruppo Veronesi completa il progetto denominato Zero Paper, che dal 2004 a oggi ha condotto l'azienda verso l'implementazione di sistemi automatizzati per la gestione documentale elettronica.

Fausto Bolognini
amministratore delegato
e direttore generale **Quercia Software**