

WORKSHOP

Gruppo di Lavoro

«Innovazione nel Retail»

Assintel





Ing. Claudio Carli – Marketing Manager – Ingenico Italia Spa

**“Ogni giorno ci chiediamo –
Come possiamo rendere **felice**
questo **cliente**?
Come possiamo farlo proseguendo
lungo la strada **dell'innovazione**?
Ce lo domandiamo perché,
altrimenti, lo farà qualcun altro.”**

Bill Gates



Il GdL Innovazione nel Retail

- Dal 2012 opera nell'ambito di Assintel per individuare e mettere a fuoco le Pratiche e le Tecnologie Innovative che stanno cambiando il commercio al dettaglio.
- Per questo si avvale di esperienze concrete e reali di innovazione in aziende italiane ed internazionali e sulle competenze dei propri membri
- L'obiettivo del GdL è quello di promuovere l'utilizzo delle Pratiche e delle Tecnologie più innovative nelle aziende del Retail ed nelle associazioni che fanno capo a Confcommercio.

Chi siamo



ASSINTEL
ASSOCIAZIONE NAZIONALE
IMPRESE ICT

Assintel è l'associazione nazionale di riferimento delle imprese ICT e rappresenta le aziende che lavorano nell'ecosistema tecnologico e digitale.

Aderisce a Confcommercio – Imprese per l'Italia, entro cui è punto di riferimento per tutti i temi e le iniziative che mirano a diffondere la cultura dell'Innovazione nel tessuto imprenditoriale locale e nazionale.

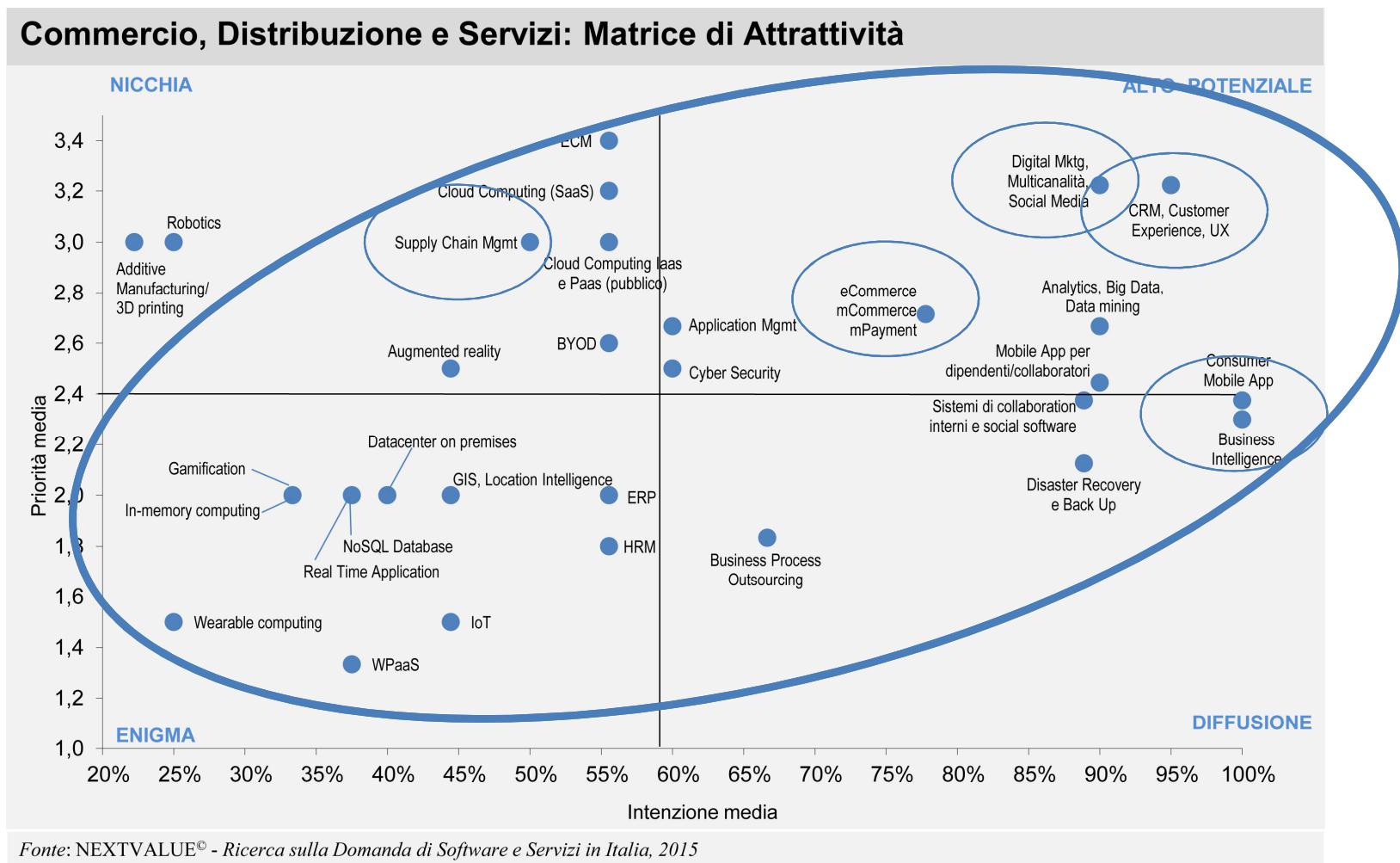
I Gruppi di Lavoro settoriali sono una delle iniziative che Assintel sviluppa per i propri associati.

Chi siamo

20 aziende associate ad Assintel che
operano per l'**Innovazione nel Retail**



...leader nelle tecnologie e nella loro applicazione



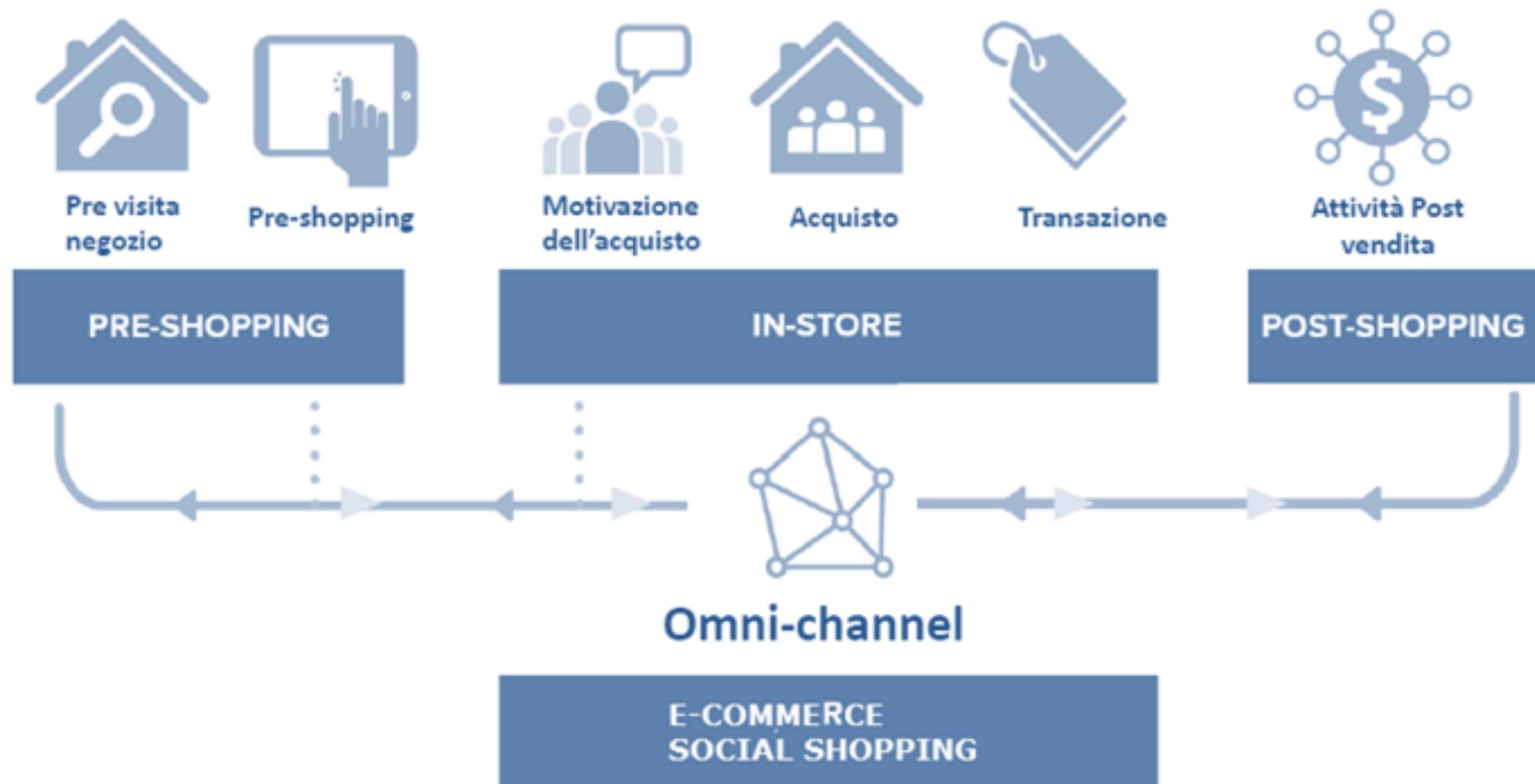
...con progetti innovativi in tutti i settori del commercio



A circular arrangement of various retail and commercial sectors, listed in Italian and English. The sectors are:

- fai-da-te
- elettronica
- ottica
- abbigliamento
- accessori
- grocery
- ristorazione
- food
- articoli-per-la-casa
- benessere
- arredo
- entertainment
- gioiellerie
- oro
- lifestyle
- librerie
- sportswear
- beverage
- fashion

...con il presidio sui processi di coinvolgimento del cliente



... quello che si chiama il “Customer Journey”

- Social media e community
- E-commerce
- Uso interattivo dello smartphone (augmented reality)
- Tour virtuale del negozio
- Riconoscimento facciale e segmentazione clientela
- Vetrine intelligenti e digital signage
- Codici QRcode per loyalty e couponing
- Camerini intelligenti
- Assistenti alla vendita, anche virtuali
- Self service
- Mobile payments



...e dei processi di gestione dello store



Warehousing



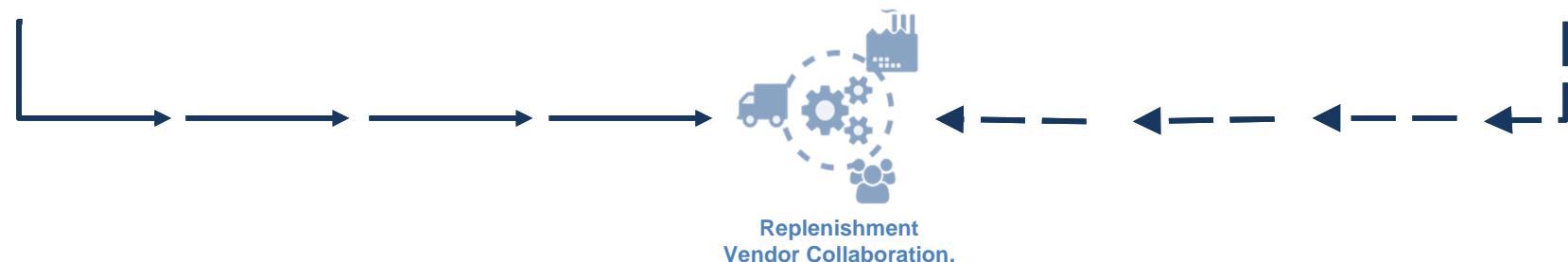
Delivery

Gestione
flussiMaterial
Mgmt.

Checkout

EAS
Security

Analytics,

Merchand.
Mgmt**Sourcing****Punto vendita****Controllo****Supply chain management**

... cioè: i flussi operativi

- Gestione magazzini e logistica
- Consegne a domicilio
- CRM
- Flussi all'interno del negozio
- Sistemi di sicurezza
- Sistemi di ingaggio del cliente (beacon)
- ERP e gestione informazioni
- Processi di comunicazione/marketing e loyalty
- Controllo impianti
- Sistemi di check-out e casse
- Modalità di pagamento e incassi, sia alla cassa che in mobilità



Un team di esperti in innovazione

Contattaci:

segreteria.generale@assintel.it



ASSINTEL
ASSOCIAZIONE NAZIONALE
IMPRESE ICT



Oggi parleremo di: check-out

- I nuovi sistemi di pagamento elettronico
- Evoluzione dei sistemi di cassa per i piccoli commercianti
- Evoluzione delle soluzioni per la Grande Distribuzione



Overview su
nuovi sistemi di
pagamento
elettronico

L'evoluzione dei sistemi di pagamento elettronico

E' in atto un profondo rinnovamento dei sistemi di pagamento elettronico.

Stiamo vivendo una **migrazione tecnologica globale** e **nuovi scenari** di mercato.

Migrazione tecnologica: diffusione del **contactless/Nfc** e degli **smartphone**

- Oltre 750.000 terminali già attivi
- 1.250.000 entro il 2017
- La maggioranza delle carte di nuova emissione sono già cless (c.ca 20 Milioni già in circolazione)
- Molteplici iniziative per la promozione e diffusione dell'uso
- Oltre 40 Milioni di smartphone in Italia di cui 15M adatti a fare pagamenti
- 12 Milioni di Tablet
- Mobile Payments già a 2,8M€ (in locale o da remoto) con previsione di crescita fino a oltre 5M€ in 3 anni)



L'evoluzione dei sistemi di pagamento elettronico

Nuovi scenari nel mondo dei pagamenti elettronici

Scenario 1: il paperless

Dematerializzazione dello scontrino

Scenario 3: i pagamenti e incassi con lo smartphone

I nuovi telefoni portatili abilitano i pagamenti e l'accettazione delle carte per i commercianti

Scenario 2: il self-service

Diffusione di sistemi non presidiati (biglietterie, vending, parcheggi,...)

Scenario 4: l'eCommerce

Sempre più diffusi i sistemi online di selezione, acquisto e pagamento di beni e servizi

Cosa accomuna questi nuovi scenari

L'utilizzo di smartphone e, in particolare, degli smartphone di proprietà

L'impiego di tecnologie avanzate, ma consolidate (p.es. il contactless/nfc)

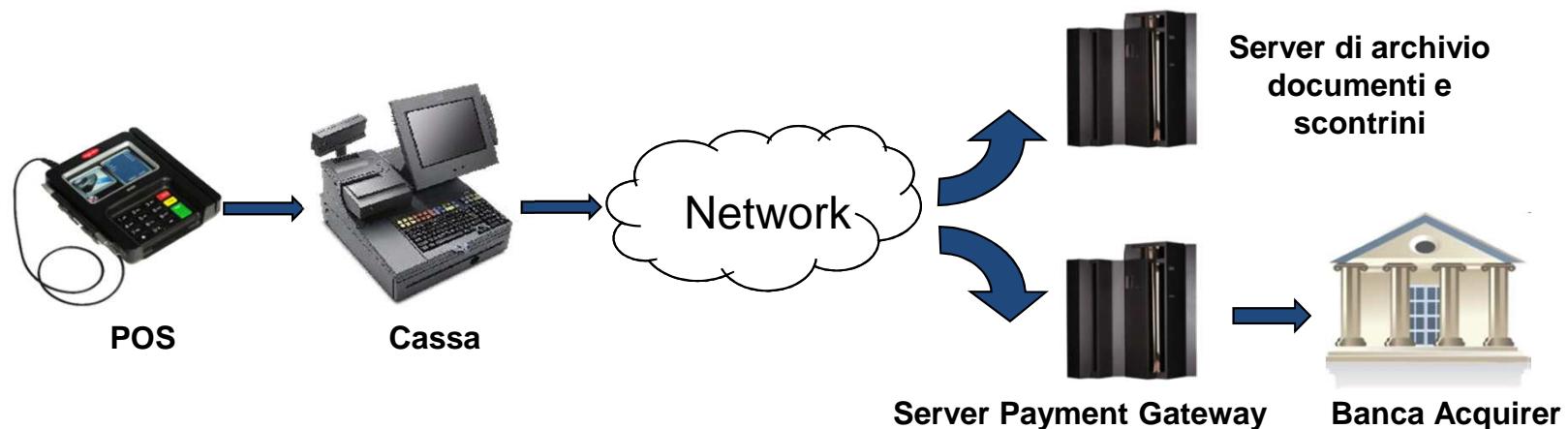
Possibilità di pagare con carta in ogni occasione (fissi, in mobilità, da casa, in eventi o situazioni occasionali, ...)

Maggiore interesse da parte dei cittadini ai pagamenti autonomi ed elettronici (o cashless)

Paperless: la dematerializzazione degli scontrini

I maggiori retailer stanno adottando **dispositivi di pagamento con touch-screen** per:

- Gestire i pagamenti con ogni strumento: card tradizionale, contactless o Nfc
- Gestire servizi a valore aggiunto tramite il POS
- Gestione automatica degli scontrini dematerializzati (archivio, ricerca,...)



In Europa già oltre **50.000 installazioni** presso i retailers, con notevoli benefici:

- Migliore rapporto con il cliente (firma digitalizzata = gesto naturale)
- Nuovi servizi = nuove revenues
- Più semplice gestione amministrativa di ricevute e scontrini
- Disponibilità immediata dei documenti su WEBserver per consultazione
- Soluzione apprezzata sui sistemi di self-service / self check-out

Il fenomeno del Self-service

Richiesta da parte del mercato di **servizi 24/7** e utenti più disposti a "fare da soli".

Svariati settori vedono una crescita nella diffusione di sistemi di pagamento non presidiati:

- **Biglietterie** (p.es. biglietterie FFSS, NTV, Trenord, ATAC,...)
- **Chioschi** informativi/prenotazioni/parking,...
- Erogazione **carburante** (almeno 15.000 stazioni in Italia)
- **Vending** Machine (un potenziale di 800.000 macchine)



PHARMALOGIC



Benefici:

- Servizio migliore e più esteso
- Intercettare maggiore business
- Riduzione del personale
- Riduzione dei costi di gestione del contante

Il telefonino come strumento di pagamento

Sempre più diffuse soluzioni di pagamento che impiegano lo smartphone come **strumento di pagamento dell'utente**. Tecnologia abilitante: il **contactless**



Soluzioni che operano emulando sullo smartphone una carta di credito mediante diverse tecnologie: **Nfc SIM-based, HCE, ApplePay**

Vantaggi:

- uso di uno strumento che il cliente ha sempre in mano,
- sicurezza garantita dai circuiti, dai "secure element" o dai processi di protezione dati (tokenization)

Lancio di **"Wallet"** sul telefonino (per la gestione attraverso un unico sistema, di più tipologie di carte virtuali: pagamento, privative, coupon, prenotazioni,...).

Prime soluzioni **P-2-P ("Person-to-Person")** per passare denaro direttamente da un conto all'altro con un semplice messaggio (tra persone registrate al servizio e con il riferimento di un conto/carta bancaria)



Il P-2-B: pagamenti con telefonino da cliente a merchant



Nel settore «business» i pagamenti P-2-P diventano **«P-2-B»** e prevedono una notifica ufficiale dal servizio di avvenuto accredito. La notifica può essere inviata **allo stesso POS sicuro** del merchant

Il telefonino come strumento di incasso: mPOS

Un fenomeno di successo che coinvolge i merchant e i professionisti trasformando il loro **smartphone in un sistema di incasso con carta**.

Utenti destinatari della soluzione:

- tutti i commercianti che operano in mobilità
- tutti i professionisti (rif. DL 179/2012 e DL 150/2013)
- tutti gli esercenti tradizionali che intendono gestire al meglio i clienti all'interno del proprio negozio («non è il cliente che va alla cassa, ma la cassa che va dal cliente»)
- tutti gli esercizi «occasionali» , con poche transazioni
- tutte le reti che operano a domicilio (agenti, consegne)

Benefici:

- ampliamento delle occasioni di accettazione dei pagamenti
- riduzione dell'uso del contante (war-on-cash) e dei rischi correlati
- riduzione dei costi di gestione e immediata rendicontazione

Più di **80.000 utenti** nei primi due anni di diffusione.

Trend in costante crescita favorito anche dalla collaborazione degli operatori Telco.

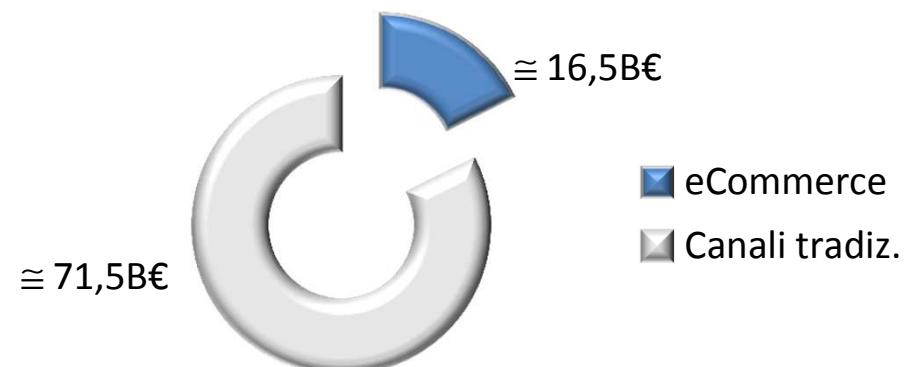
Si stimano in c.ca 150.000 i nuovi utenti di sistemi mPOS in Italia entro il 2017



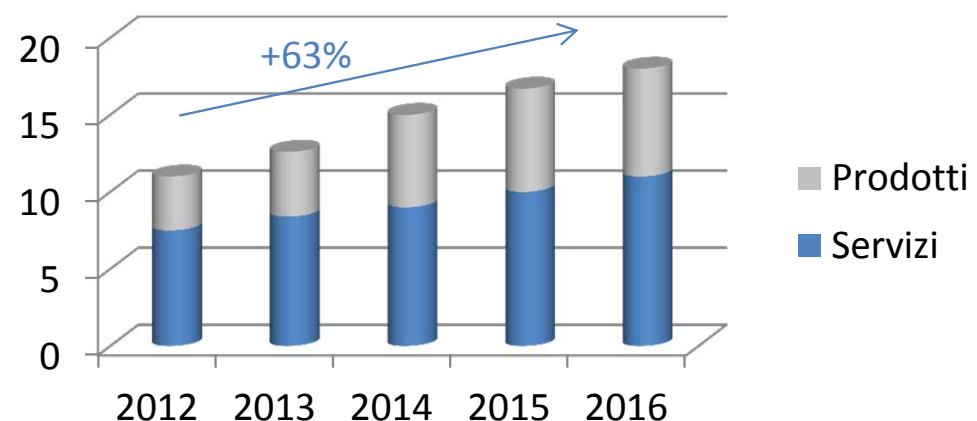
Fonte: Osservatorio Politecnico di Milano

Il boom dell'eCommerce

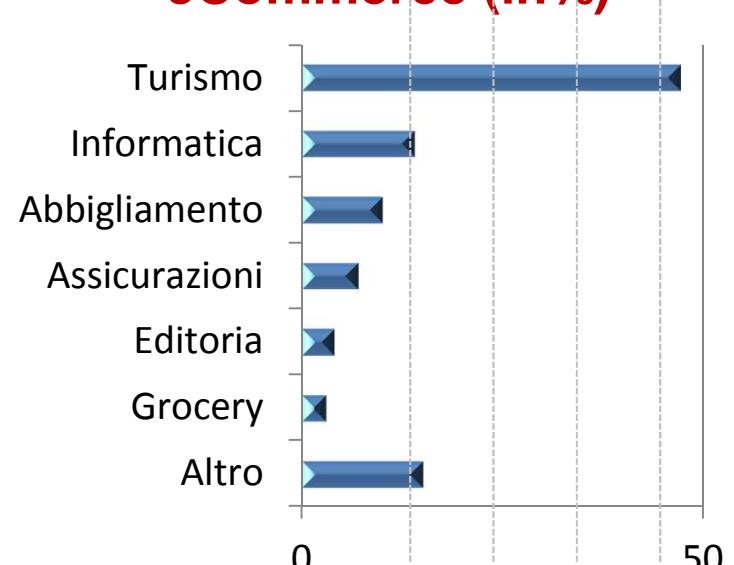
**Totale spesa con c/pagamento (2015)
c.ca 88B€**



Tasso di crescita negli anni



**Cosa si acquista su
eCommerce (in%)**



La Pubblica Amministrazione si sta già attrezzando per consentire i pagamenti on-line di tasse, imposte e altri servizi, grazie al **«Nodo dei Pagamenti»** promosso da **AGID**

Fonti: Osservatorio CartaSi,
Osservatori Politecnico di Milano



Alcune idee per
i piccoli esercizi

Il commercio al dettaglio (soggetti con P.IVA)

Attività diretta – sede fissa	762.932	-0,5%
Attività secondaria – sede fissa	223.266	+1,3%
Ambulanti	182.577	+1,6%

Un elevato numero di esercizi di piccole-medie dimensioni, che necessitano di Registratori Fiscali e di POS per accettare pagamenti elettronici e che, spesso, **non hanno ancora le dotazioni necessarie**.

Le dotazioni degli esercizi commerciali

In virtù delle leggi in essere e di quelle di recente pubblicazione (D.L. 127 del 5 Agosto 2015), riteniamo che ogni esercizio commerciale dovrà dotarsi di strumenti adeguati al punto cassa.

**Registratori
/
Stampanti fiscali**
per il rispetto
dell'attuale legge sui
misuratori fiscali



**Sistemi di
trasmissione dei
corrispettivi**
che garantiscano
l'inalterabilità e la
sicurezza dei dati
(novità)



Sistemi POS
per garantire
l'accettazione delle
carte di pagamento
sopra i 30€



ECR-POS / Una soluzione di cassa a tutto tondo

Memoria Fiscale e Giornale di fondo

Stampante fiscale e
Display utente



Registratore di cassa con
trasmmissione corrispettivi



Scanner di
bar-code



Pagamenti
elettronici



ECR-POS



Cosa succede
nella
Distribuzione
Organizzata?

La corsa alla riduzione delle commissioni

2004:

viene meno il monopolio delle banche sui terminali POS e cominciano a presentarsi sul mercato i primi sistemi di pagamento multibanca che permettono la messa in competizione degli Istituti di Credito e conseguentemente l'abbattimento delle commissioni bancarie.

2015:

grazie alla Comunità Europea, a partire dal 9 dicembre 2015, VISA e MASTERCARD sono “obbligate” a dimezzare il loro margine (le commissioni applicate dai circuiti). I primi “acquirer” presentano una proposta di commissione definita interchange plus plus.....

Soluzioni autonome: integrazione e scelta degli Acquirer

NUOVO DECENNIO, NUOVA FILOSOFIA:

Dal POS proprietà degli Istituti di Credito



al POS di proprietà della D.O.

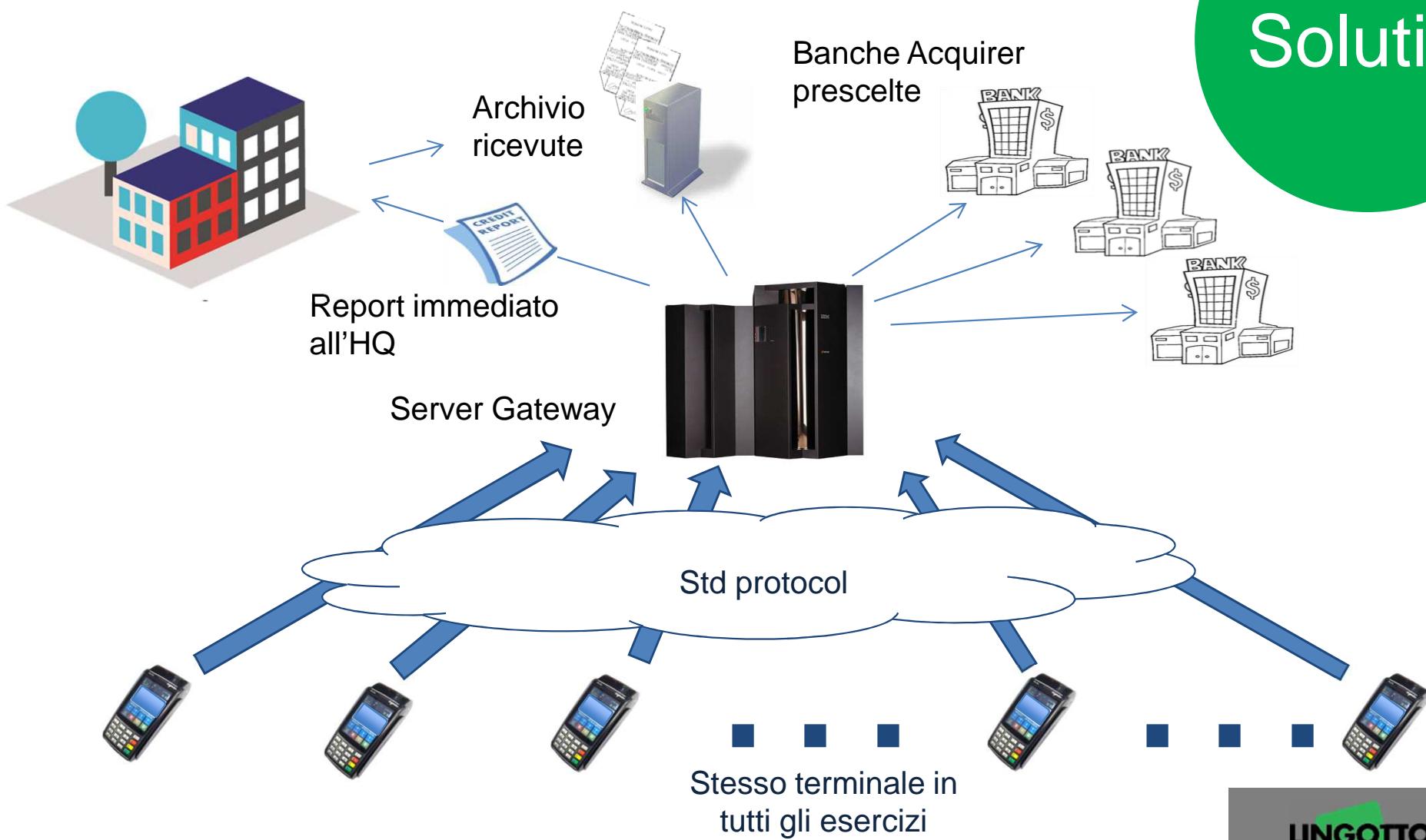
Dalla gestione dei pagamenti in mano agli Istituti di Credito



alla gestione dei pagamenti in mano alla D.O.
(scelta del proprio/i Acquirer, scelta della propria dotazione tecnica e della propria rete, scelta dei servizi VAS al punto cassa,...)

Una soluzione per la D.O.

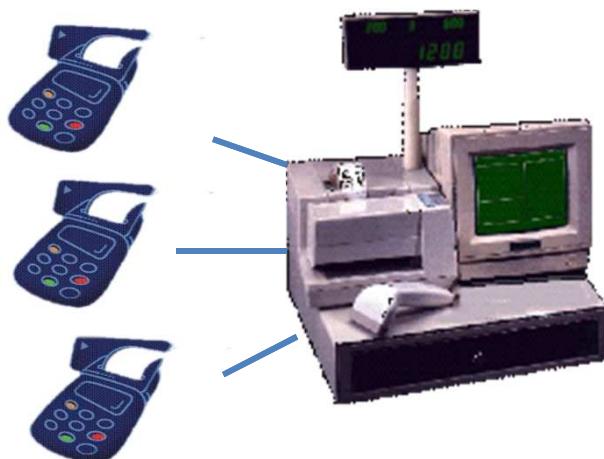
Solution



La razionalizzazione del Punto Cassa

2000:

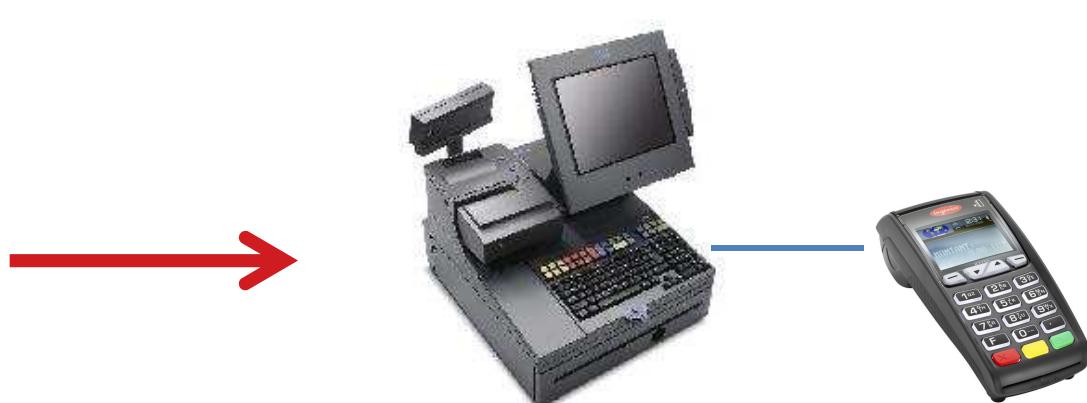
Un POS per ogni servizio:
pagamenti, ticket, loyalty,...



2015:

Un POS programmabile e telecaricabile
per i pagamenti e tanti altri servizi a valore
aggiunto (loyalty, ticket lunch, ricariche,...)

→ un POS unico



smau ■

TORINO 30 GIUGNO-1 LUGLIO 2016

GRAZIE

Assintel

