

## Casi di successo

### Le installazioni... in Italia

In Italia la crescita dei sistemi di versamento intelligente è stata in questi ultimi anni particolarmente rapida e in questo periodo si è concentrata principalmente sul prodotto di fascia più elevata, il ProCash 3100xe, in grado di gestire elevati volumi di versamento, con mazzette di 400 banconote e 50 assegni e grande capacità di immagazzinamento o riciccolo. Il successo di questo prodotto ha raggiunto livelli sorprendenti, superando le 1000

#### UN PREMIO PRESTIGIOSO

Lo scorso 12 novembre nel corso della BAI's Retail Delivery Conference & Expo, il sistema di deposito con CCDM di Wincor Nixdorf ha ricevuto il Bank Technology News' Innovator Award. Questi premi annuali sono attribuiti a 25 aziende dell'area bancario-finanziaria che si siano distinte per innovazione. Attualmente sono oltre 10.000 i sistemi di deposito con CCDM Wincor Nixdorf installati nel mondo.

unità consegnate in Italia in meno di 1 anno, e con ottime prospettive di ulteriore crescita. La continua diffusione dei sistemi di deposito sta rendendo sempre più interessante anche fascia di sistemi in cui i valori di versamento attesi sono inferiori, ma pur sempre esternamente interessanti in un'ottica di servizio alla clientela 7x24 e di riduzione dei costi operativi e della maggior focalizzazione del personale verso la vendita di servizi a più alto valore aggiunto per la banca. Per questo segmento di mercato gli ATM multifunzione con CCDM e periferica di gestione assegni separata costituiscono sicuramente il prodotto più interessante, garantendo un rapido ritorno d'investimento anche per volumi di versato più contenuti e livelli di affidabilità e di continuità di servizio ottimali grazie alla qualità del prodotto e alla diagnostica remota integrata in tutti i sistemi Wincor Nixdorf, che consentono di raggiungere i più elevati livelli di servizio oggi disponibili sul mercato.

### ... e nel mondo

Nel Nord della California **Wells Fargo** ha installato oltre 1.000 ATM Wincor Nixdorf con CCDM nelle contee di Alameda, Santa Clara e Contra Costa. "Con i sistemi di versamento intelligente siamo in grado di offrire ai clienti accesso immediato ai propri versamenti di contante e una riduzione dei tempi di accesso ai versamenti di assegni, mentre le immagini degli assegni versati sullo schermo dell'ATM e la ricevuta forniscono ulteriore garanzia che la banca abbia ricevuto il versamento", ha affermato Jonathan Velline, Senior Vice President e capo della Divisione Banking di Wells Fargo.\*\*\*

"Dall'introduzione della legislazione Check 21, le banche statunitensi hanno investito risorse considerevoli per l'installazione di sistemi per servizi back end, con notevoli vantaggi ora sulla Check 21 per quelli front end, inclusa una migliore esperienza dei servizi bancari offerta ai clienti," ha affermato Alan Walsh, vice presidente dell'Area Banking di Wincor Nixdorf USA. "Il trend di mercato conferma che gli ATM con CCDM rimarranno i sistemi preferiti anche in futuro."

10.000\*\*\*\*  
INSTALLAZIONI DI CCDM NEL MONDO

Wincor Nixdorf, ha festeggiato la 10 millesima installazione di sistemi ATM con CCDM. Introdotti nel 2005, gli ATM con CCDM sono gli unici a consentire agli utenti di depositare oltre 50 banconote o assegni in un'unica operazione di versamento intelligente. Il 10 millesimo ATM con modulo CCDM è stato prodotto a Paderborn, in Germania, ed è stato acquistato in California da Wells Fargo, il quinto istituto finanziario negli Stati Uniti. Wells Fargo ha adottato più di 1.000 ATM Wincor Nixdorf con modulo CCDM. Questa soluzione si affianca alla già affermata linea di prodotti di cash in cash out con possibilità di riciccolo del contante, i ProCash 3100xe e famiglia ProCash 4X00, che sono i leader incontrastati nel settore dei sistemi di self service recycling.



Anche in Sud America il versamento intelligente sta iniziando a diffondersi: **Interbank Peru**, il quarto istituto bancario del Paese, ha recentemente avviato dei progetti non solo di versamento di banconote tramite CCDM, ma anche di gestione self service delle monete.

\*\*\* Fonte: Report 02/2007. \*\*\*\* Fonte: ATM Marketplace.com del 16-11-2007.

www.wincor-nixdorf.com/it

### Soluzioni per il self service evoluto

La necessità della migrazione verso il canale self-service è un'esigenza sempre più sentita dalle banche italiane. La maggior parte di esse, infatti, dalle banche principali a quelle più piccole, sta sviluppando iniziative che vanno in questa direzione. In risposta a queste richieste, Wincor Nixdorf propone sistemi di cash-in cash-out molto evoluti. Il ProCash 3100xe è la macchina di punta per le funzioni di versamento intelligente di contanti e assegni, perché, rispetto agli altri ATM multifunzione, è stata progettata appositamente per ottimizzare le funzioni di cash in e cash out con possibilità di riciccolo del contante ed una estrema configurabilità ed espansibilità. Ad oggi il ProCash 3100xe è ancora l'unico sistema sul mercato in grado di offrire l'accettazione di mazzette fino a 400 banconote, e di garantire la massima espansibilità, contenendo l'investimento iniziale, ma salvaguardando la possibilità di crescita all'aumentare dei volumi di versamento, sia con periferiche di cash in di alta capacità, sia con il modulo di recycling.

Le lunghe e costose operazioni di riempimento e svuotamento vengono così ridotte al minimo, come anche la successiva gestione del contante depositato.

Esiste, però, anche una fascia di mercato media dove i volumi attesi di versamento non sono così elevati, per cui il ProCash 2100xe è sicuramente la macchina più indicata. Installato come unità a sé stante oppure incassato parzialmente o interamente in una parete, ProCash 2100xe offre numerose opzioni di installazione che soddisfano tutte le esigenze. Il sistema offre una configurazione estremamente flessibile, un design sofisticato e una progettazione ergonomica che lo rende facile da usare ed accessibile anche a persone diversamente abili.

Non vanno dimenticati, però, neppure gli altri prodotti della famiglia ProCash, sia monofunzione come ProCash 1500xe, ProCash 2000xe, ProCash 2050xe, ed il nuovo ProCash 2054xe, che multifunzione come ProCash 2150xe, ProCash 3000 ed i terminali no-cash della famiglia ProPrint e ProInfo 1000.

#### PROCASH 2054XE

La gamma dei prodotti ProCash è stata recentemente ampliata con il ProCash 2054xe, progettato per installazioni fronte strada o all'interno di vestiboli self service. La sua peculiarità è la possibilità di essere inserito in maniera precisa in aperture già esistenti, in modo da rendere possibile la sostituzione di vecchi impianti senza dover fare modifiche strutturali. I suoi comandi sono disposti come negli altri sistemi ProCash in modo da offrire un look&feel analogo ai sistemi Wincor Nixdorf già utilizzati dai clienti. Schermo da 15", tecnologia completamente USB, elevate capacità multimediali sono solo alcune delle numerose e innovative funzioni offerte da questo sistema.

Publicato da  
**Wincor Nixdorf S.r.l.**  
Centro Direzionale Milanofiori  
Viale Milanofiori  
Strada 2 - Ingresso C3  
20090 Assago (MI)  
Tel. +39 02 52863.1  
www.wincor-nixdorf.com/it

© Wincor Nixdorf S.r.l.

Printed in Italy, Dicembre 2007

**WINCOR  
NIXDORF**  
EXPERIENCE MEETS VISION.

Wincor Nixdorf

Retail and Banking Solutions

Dicembre 2007

# wincor

EDIZIONE SPECIALE

# vision

www.wincor-nixdorf.com/it

Italia

### In questo numero

#### INTERVISTA

- ATM di nuova generazione: ancora un passo avanti

#### CHIOSCHI

- Dallo sportello al self service

#### CASI DI SUCCESSO

- Casi di successo dei sistemi ATM Multifunzione con versamento intelligente
- Le installazioni in Europa
- ... in Italia
- ... e nel mondo
- Soluzioni per il self service evoluto

### ATM di nuova generazione: ancora un passo avanti

Per rispondere alle richieste del mercato, Wincor Nixdorf ha allargato la gamma dei prodotti ProCash, andando incontro alle esigenze dei clienti, legate soprattutto alla necessità di avere a disposizione migliori strumenti multimediali ed elevata configurabilità che fossero, allo stesso tempo, sempre più facili da installare, soprattutto nel momento della sostituzione di un ATM preesistente.



**Daniela Zuccoli**, Marketing Manager Divisione Banche di Wincor Nixdorf, ci illustra le novità e i vantaggi di una famiglia che vanta già un ottimo consolidato di installazioni e riscontra numerosi successi presso istituti bancari di prestigio in tutto il mondo.

**La famiglia ProCash si arricchisce con nuovi modelli, ancora più innovativi. Ci sono novità per ciò che riguarda la facilità di utilizzo da parte degli utenti?**

Dal lato utente abbiamo deciso di non modificare sostanzialmente il modo di operare sui

sistemi, scegliendo di privilegiare un look&feel uguale a quello degli altri modelli, per consentire ai clienti una modalità di interazione con la macchina familiare. La novità nell'ambito dei sistemi monofunzione è la possibilità di installare un video più grande (15"), finalizzato a valorizzare i messaggi informativi e promozionali e che, allo stesso tempo, è in grado di agevolare le operazioni di prelievo.

#### Quali sono le esigenze che hanno spinto Wincor Nixdorf a proporre questi nuovi modelli?

Come sempre è il mercato che guida i nostri nuovi sviluppi. Per tutti i prodotti della famiglia ProCash Wincor Nixdorf ha sempre prestato estrema attenzione alla qualità del prodotto e all'affidabilità delle macchine, ma, allo stesso tempo, a una riduzione generale dei costi delle apparecchiature. Con questi nuovi modelli abbiamo pensato alla riduzione del total cost degli ATM, agendo anche sull'abbassamento dei costi di sostituzione per quanto riguarda le macchine di puro cash out con il nuovo modello ProCash 2054xe, alla salvaguardia dell'investimento e alla possibilità di futuro upgrade al versamento intelligente per i sistemi multifunzione.

Inoltre, l'emergente tendenza a valorizzare ogni momento di contatto con la clientela in un'ottica multicanale sta spingendo le banche ad utilizzare gli ATM anche come strumento di comunicazione multimediale; abbiamo quindi sviluppato ulteriormente le capacità multimediali dei sistemi, offrendo un video di maggiori dimensioni, opzioni per consentire una buona visibilità anche in caso di installazioni in postazioni critiche (Sunlight) e diverse possibilità audio sia tramite casse acustiche che cuffie per rendere accessibili le funzioni self service a persone ipovedenti.

### Quali sono, quindi, i principali vantaggi di questa nuova gamma di prodotti?

Un vantaggio dei sistemi tradizionali monofunzione è sicuramente la facilità di sostituzione degli ATM già esistenti, che consente una riduzione delle spese grazie alla possibilità di poterli adattare meglio alla morfologia esistente, senza ricorrere a costi aggiuntivi di rifacimento legati proprio all'installazione.

Inoltre, l'ampia scelta di modelli a disposizione consente sempre di trovare il sistema più adatto alle proprie esigenze, sia in termini di spazio a disposizione, sia in termini funzionali, mantenendo la stessa qualità e look&feel omogeneo. Sul fronte dei sistemi ATM multifunzione ci siamo invece focalizzati sull'ulteriore potenziamento della configurabilità delle macchine, per fornire una ampia gamma di soluzioni in grado di rispondere alle diverse esigenze funzionali ed organizzative della banca, garantendo la salvaguardia degli investimenti fatti sul canale self service, oggi in forte espansione, e che potrebbe quindi in un prossimo futuro richiedere l'integrazione con servizi inizialmente non previsti.

Sui sistemi multifunzione, come il ProCash 2100xe, sono oggi disponibili, ad esempio, più periferiche di versamento intelligente: è quindi possibile utilizzare la periferica CCDM (Cash/Check Deposit Module) per la duplice operazione di versamento di contanti e assegni, in mazzette da 50, oppure separare le due funzionalità potenziando la capacità di versamento delle banconote nel CCDM e utilizzare una periferica separata per la gestione degli assegni che vengono immagazzinati in un apposito cassetto fuori dalla cassaforte.

Non possiamo, infine, non accennare alla migliore capacità di comunicazione grazie al video 15" disponibile ora non solo sui modelli Lobby, ma anche per il nuovo fronte strada, il ProCash 2054xe.

### Ci sono novità anche dal punto di vista dei chioschi?

Sì. Siamo di fronte ad un allargamento del trend di migrazione verso il self-service, che va a coprire non solo le funzioni di versamento intelligente, ma anche funzioni di pagamento elettronico e più in generale di spostamento sul self banking di transazioni non basate sul cash. Molte banche, quindi, stanno pensando di inserire nelle aree self-service anche dei chioschi interattivi per automatizzare questo tipo di transazioni. Prima questi chioschi erano diffusi solo in alcune nazioni europee, ma nell'ultimo anno abbiamo visto un forte sviluppo anche in Italia, dove solo nel corso del 2007 abbiamo già superato le 1000 installazioni!

#### WINCOR NIXDORF CONTINUA A CRESCERE A RITMI SOSTENUTI

Wincor Nixdorf AG ha chiuso l'anno fiscale 2006/2007 con un incremento significativo dell'EBITA, cresciuto del 16%, e un aumento del fatturato netto pari al 10% anno su anno. L'EBITA è salito a 186 milioni di Euro (anno precedente: 161 milioni) e il fatturato netto a 2.145 milioni (contro 1.948 milioni). Per l'esercizio corrente 2007/2008 Wincor Nixdorf prevede un aumento del fatturato netto dell'8% e un incremento dell'EBITA del 10%.



www.wincor-nixdorf.com/it

### ATM di nuova generazione: ancora un passo avanti

## Chioschi

### Dallo sportello al self service



I chioschi giocano un ruolo fondamentale nella strategia multicanale scelta da sempre più numerosi istituti bancari per rispondere alla grande varietà di esigenze dei loro clienti.

La migrazione verso il canale self service da parte delle banche riveste un ruolo fondamentale per poter aumentare la capacità d'offerta e raggiungere una maggiore efficienza e competitività. La migrazione dallo sportello al self service consente molteplici vantaggi con rapidi ritorni d'investimento e un miglior servizio offerto al cliente. Nel nuovo modello di filiale, l'area di interazione con il cliente viene allargata, consentendo una maggiore libertà di movimento nello spazio. La riduzione delle attività di sportello permette di dedicare più tempo al cliente, che trae vantaggio da una sensibile riduzione dei tempi di attesa. L'aumento del trend di migrazione sul canale self service implica da parte delle banche la richiesta non solo di sistemi con funzioni di versamento intelligente, ma anche con funzioni di pagamento elettronico e di automazione di altre tipologie di transazioni no-cash. La tendenza ad arricchire l'area self service di chioschi interattivi, già consolidata in altre nazioni europee è in aumento anche nel nostro Paese, dove, solo nello scorso anno, Wincor Nixdorf ha superato le 1000 installazioni.



#### I protagonisti del cambiamento

Per rendere concreto il processo di cambiamento, i chioschi sono subito sembrati la soluzione ideale. Utilizzando i chioschi self service, i clienti possono controllare e stampare i loro estratti conto, effettuare transazioni di pagamento e trasferimenti di fondi, possono consultare e stampare informazioni legate alla trasparenza bancaria o su prodotti particolari offerti dalla banca, il tutto nella massima sicurezza e in modalità 7x24.

Alcuni servizi che fino ad oggi venivano erogati allo sportello tradizionale e richiedevano lunghi tempi di elaborazione con bassi ritorni per la filiale, possono ora essere eseguiti con l'utilizzo dei chioschi Wincor Nixdorf; tra i principali, ricordiamo: la gestione dei Pagamenti di Bollettini, F23 e F24, MAV, RAV, moduli vari per pagamento di tasse universitarie, iscrizioni ad albi professionali, pagamenti di mense scolastiche ecc. Inoltre, l'utilizzo di chioschi al posto degli sportelli tradizionali elimina le limitazioni di orario ed il problema delle attese, soprattutto nel caso dei servizi sopra citati, che hanno spesso delle scadenze precise in corrispondenza delle quali si creano picchi di code.

Infine, l'installazione dei chioschi nelle filiali facilita il ritorno di investimento dell'intera area self service, creando sinergie tra i diversi sistemi ed aumentando il fatturato della banca grazie alle commissioni legate alle varie tipologie di pagamenti. Wincor Nixdorf possiede una vastissima gamma di terminali no-cash, che permette di soddisfare tutti i bisogni della banca, ma anche del cliente finale. Si parte dai sistemi della linea ProPrint che ottimizzano in particolare l'esigenza di stampe self service di documenti ed estratti conto anche in più pagine, e che affiancano queste funzionalità alle tradizionali caratteristiche di interattività multimediale, comunicazione, facilità d'uso e sicurezza delle transazioni finanziarie, tipiche di tutti i prodotti self service Wincor Nixdorf. A questa linea si affianca la famiglia ProConsult, con soluzioni particolari, come il modello ProConsult 2050, l'unico sistema no-cash per installazioni fronte strada, o il ProConsult 2000 che crea una postazione utilizzabile da seduti, per le transazioni self service più complesse e che richiedono tempi di consultazione e interazione più lunghi.

Infine l'ultimo nato tra i terminali no-cash, il ProInfo 1000, è quello che ha riscosso il maggior tasso di crescita nello scorso anno grazie al suo design compatto ed elegante ed alle elevate capacità di configurabilità e di interattività.

www.wincor-nixdorf.com/it

## Casi di successo

### Casi di successo dei sistemi ATM Multifunction con versamento intelligente

Gli ATM di nuova generazione Wincor Nixdorf sono stati scelti da numerose realtà del panorama bancario internazionale, che hanno manifestato piena soddisfazione per i risultati raggiunti

Alcuni dei più noti istituti bancari europei ed internazionali hanno scelto la nuova generazione di ATM Wincor Nixdorf con notevoli vantaggi in termini di riduzione di costi, maggiore servizio al cliente, ottimizzazione delle risorse delle filiali, risparmio di tempo e maggiore efficienza nei servizi.

In particolare, il CCDM (Cash/Check Deposit Module) ha rappresentato un fattore competitivo vincente: Wincor Nixdorf è stato il primo fornitore ad introdurre la possibilità di depositare oltre 50 assegni o 50 banconote in un singolo slot. A questa configurazione si è poi aggiunta anche la possibilità di configurare il CCDM come periferica per la sola gestione degli assegni, o dei contanti, abbinabile anche ad un lettore di assegni singoli, posto fuori dalla cassaforte e quindi accessibile dal personale della banca in modo pratico e veloce, senza le implicazioni di sicurezza legate all'accesso ai contanti. I sistemi di deposito automatico abbreviano i tempi delle operazioni fin dall'inizio, evitan-

do inutili code ed attese e liberando il personale degli sportelli da operazioni a basso valore aggiunto. Inoltre, il CCDM e l'ulteriore periferica di gestione assegni separata possono essere aggiunti anche in un secondo tempo su tutti gli ATM multifunzione già installati, in modo semplice e veloce, salvaguardando gli investimenti effettuati nell'aggiornamento del proprio parco self service.



### Le installazioni in Europa

Finansbank, tra le maggiori banche private in Turchia, ha scelto di migrare al sistema di banking self-service per sostituire la vecchia rete di sistemi ATM. "Integrando la nuova generazione di ATM, volevamo differenziarci dagli altri istituti finanziari nel mercato turco e offrire ai nostri clienti servizi ancora più convenienti", ha detto Kubilay Guler, Executive Vice President Operations di Finansbank. Dal momento che la Turchia è caratterizzata da un alto numero di depositi di contante, Finansbank era particolarmente interessata ad implementare sistemi automatizzati di deposito nella sua nuova area self-service, tali da essere poi pronti a soddisfare anche le esigenze future dei clienti. Per questo Finansbank ha scelto di rivolgersi a Wincor Nixdorf, acquistando 800 ATM, di cui

265 ProCash 2100xe e ProCash 2150xe, installati con CCDM.\*

SIBS (Sociedade Interbancária de Serviços) dispone di una rete ATM "Multibanco" in Portogallo, che comprende circa 11.000 ATM installati in tutto il Paese. Ogni banca può lavorare con SIBS e soddisfare le richieste dei propri clienti attraverso la cooperazione di questa vasta rete su tutto il territorio. SIBS ha deciso di estendere la gamma di servizi offerti alle proprie banche aggiungendo anche la funzionalità di versamento intelligente, adottando la soluzione di deposito con CCDM installato su ProCash 2150xe. Al momento sono stati ordinati oltre 320 sistemi.\*\*

\* Fonte: Wincor Vision Special Edition, Intelligent Deposit Vol. 2, 02/2007.  
\*\* Fonte: Wincor Vision Special Edition, Intelligent Deposit Vol. 1, 09/2006

www.wincor-nixdorf.com/it