

**02/2011**

L'édition 2011 du Wincor World vient de s'achever et nous souhaitons mettre en lumière les principales solutions et innovations qui ont retenu l'attention de tous, à travers ce numéro spécial de la Wincor Nixdorf News.

Une nouvelle fois cet événement a reflété et mis en scène de manière innovante les axes de croissance sur lesquels nous désirons construire avec vous dès maintenant, s'agissant des flux clients (nouvelles solutions de Libre-Service, multicanal), de gestion des espèces (Cash Cycle Management™ / Technologie CINEO) ou encore des flux de paiement électronique avec, à la clé, une vision pertinente et puissante.

Notre capacité continue d'innovation et notre richesse d'offres poursuivent toujours la même ambition : accompagner votre réflexion autour des enjeux stratégiques de vos métiers, et en faciliter la mise en œuvre concrète.

Ce Wincor World a enfin permis de rendre plus visibles les éléments fondamentaux de notre ADN : notre expertise métier à travers la compréhension de vos enjeux et de vos process, notre maîtrise des technologies tant hardware que software et enfin notre capacité de Services allant jusqu'au Business Process Outsourcing (BPO).

Je suis convaincu que ces axes pourront enrichir vos réflexions stratégiques actuelles.

Bonne lecture et à bientôt.

**Philippe DAUPHIN** – Président & CEO

## Sommaire

- **Wincor World 2011**
  - Cash Cycle Management™ : du concept à la réalité
  - Les flux clients au cœur des innovations
  - Cashless Payment Services : une plateforme indépendante de gestion des flux de paiement électronique
- **La Presse en parle**
  - Vu dans les journaux
- **Environnement**
  - Le meilleur des initiatives environnementales de l'agence bancaire et du magasin

## Cash Cycle Management™ : du concept à la réalité

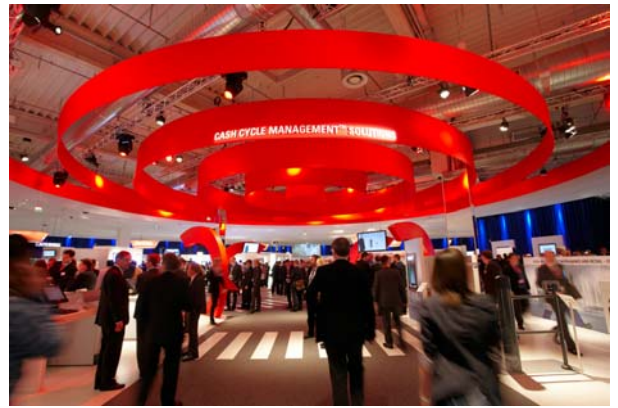
Il y a un an Wincor Nixdorf lançait un **nouveau modèle de gestion intelligente des espèces** permettant d'optimiser l'ensemble des process espèces, de réduire les coûts d'au moins 20%, de bénéficier d'une visibilité en temps réel et de sécuriser l'ensemble des flux de bout en bout.

Wincor World 2011 l'a montré, cette **offre de "Cash Cycle Management™"** est aujourd'hui devenue une réalité : plus de vingt implémentations de la technologie CINEO sont aujourd'hui en cours à travers l'Europe impliquant des banques, des distributeurs et des transporteurs de fonds dans les process.

Le premier pilote mis en œuvre en Allemagne à Hanovre pour l'enseigne d'ameublement discount POCO-Domäne en est une belle illustration : depuis septembre 2009 **l'ensemble des process liés aux espèces est automatisé de bout en bout**, de l'encaissement jusqu'au transport des fonds vers la banque.

Globalement **les bénéfices pour le magasin sont multiples** : « *Les salariés, dégagés des tâches de manipulations des espèces, gagnent en disponibilité vis-à-vis des clients, les erreurs de comptage sont supprimées, les temps de relève entre les salariés sont réduits...* » précise Friedhelm Rudolph, directeur Executif et Directeur des Systèmes d'Information de POCO-Domäne. Les manipulations d'argent à la fin de la journée sont aussi plus rapides et sécurisées qu'avant : un simple échange de cassettes, paramétrées en amont, suffit entre l'automate d'encaissement magasin et l'automate de back-office.

Le **Crédit Suisse**, premier institut financier au monde à avoir implémenté la nouvelle solution de Cash Management basée sur la technologie CINEO, en intégrant les cassettes "Plug & Play" intelligentes à leurs automates représente également une illustration concrète. Jürgen Maier, Product Management Debit & Cash Services au Crédit Suisse a d'ailleurs témoigné de cette expérience et du potentiel qu'ouvre ce nouveau concept : **"Pour notre entreprise cela signifie clairement des économies en termes de gestion, une réduction des frais de fonctionnement ainsi qu'un recours réduit aux techniciens de maintenance : au final nos coûts d'exploitation s'améliorent. D'autre part nos clients y gagnent en simplicité d'utilisation, bénéficient de temps de transaction réduits, d'une disponibilité accrue et enfin d'une meilleure protection**



contre les manipulations frauduleuses et le skimming." Depuis son lancement, notre offre de Cash Cycle Management™ s'est également enrichi : elle sait aujourd'hui s'adapter aux différents formats de commerces et de banques **en sécurisant les espèces de bout en bout**, y compris **jusqu'aux centres-forts** grâce à la joint-venture créée récemment avec la société Giesecke & Devrient.

Petits commerces, grande distribution, commerces spécialisés, banques : notre offre CCM™ se développe selon une approche modulaire et évolutive pour répondre aux besoins spécifiques. Pour les retailers, plusieurs solutions de Back-Office se déclinent selon le volume d'espèces et l'importance

des personnels intervenant sur le système. Pour les banques, la gamme CINEO comprend des solutions différenciées tant pour le Libre-Service, le Front-Office que pour le Back-Office.

Aujourd'hui, grâce à l'offre de Cash Cycle Management™ le circuit de gestion des espèces Interbusiness du commerçant jusqu'au Distributeur Automatique de Billets devient un cycle réellement fermé, sécurisé et automatisé de bout en bout.

La clé du recyclage est la traçabilité tout au long du cycle : **unique au monde, la cassette "Plug & Play"** basée sur la technologie CINEO intègre une mémoire des transactions, le tracking RFID et la sécurité des fonds de bout en bout via la détection d'incidents. **Cette cassette autoprotégée** utilise aujourd'hui **une nouvelle technologie native de maculage** qui accroît sa fiabilité tout en conservant le même niveau de sécurité en cas d'ouverture forcée. Enfin notre plate-forme de Services dédiée à la gestion du cash, assure le pilotage à distance des cassettes en toute transparence.

Cette cassette « Plug & Play » représente un media universel d'échange des espèces entre les différents acteurs : nous l'avons, en plus, dotée d'un **nouveau concept révolutionnaire de maintenance** : le système de maculage peut-être changé par l'opérateur lui-même (TDF, banque, magasin...), aussi simplement qu'un changement de cartouche d'encre sur une imprimante.

Enfin, à travers notre partenariat officiel avec Giesecke & Devrient, il sera possible à terme de supprimer les manipulations d'espèces en centre-fort, en y implantant la technologie CINEO à travers une solution entièrement automatisée.

Le recyclage des espèces sera simplifié, hautement sécurisé, fiabilisé et permettra un gain de temps supplémentaire.

**Retrouvez l'ensemble de l'offre Cash Cycle Management™ sur [notre site Internet dédié à cette solution.](#)**



## Les flux clients au cœur des innovations

En matière de flux clients, Wincor World 2011 a d'abord reflété **l'évolution de la relation multi-canal** entre le consommateur, sa banque ou son magasin : aujourd'hui **totale**ment repensée avec l'intégration totale du téléphone mobile, des tablettes et du web aux canaux existants, la relation multi-canal enrichit l'acte d'achat et de gestion des consommateurs sans l'interrompre.

Cette relation s'est transformée d'une part car les consommateurs\* ont développé de nouvelles attentes en matière de courses alimentaires. Ils souhaitent plus de choix dans les produits et dans les formats de magasin, de nouveaux services en magasin et hors du magasin, des conseils sur les produits et davantage de nouvelles technologies pour les aider à faire leurs courses... Enfin ils espèrent avoir les meilleurs prix et veulent réduire le temps qu'ils passent à faire leurs courses. Pour répondre à cet enjeu Wincor Nixdorf accompagne les distributeurs dans cette problématique en proposant une solution logicielle d'encaissement cross-canal qui assure une **cohérence de bout-en-bout dans le parcours d'achat du consommateur** vis-à-vis de son enseigne de distribution préférée, tout en intégrant les nouvelles technologies matérielles d'aujourd'hui : de sa liste de courses sur le Web jusqu'à l'encaissement de son panier en magasin, le consommateur choisit son canal préféré pour gérer ses achats (Web, borne, smart phone...) mais aussi les solutions d'encaissement (nouvelles formes d'encaissement, libre-service, bons d'achat...) qui rendront son parcours le plus rapide et le plus simple à ses yeux. Et pour gérer son compte bancaire ou ses transactions le consommateur n'a plus besoin de se déplacer à son agence ou d'appeler son conseiller : de simples manipulations sur son



téléphone mobile via une application dédiée lui permettent de payer son titre de transport ou encore de rendre disponible de l'argent sur un DAB pour quelqu'un de son entourage grâce à un retrait "réserve" à l'avance. La suite logicielle PC/E, au-delà des services aux consommateurs permet de **fédérer au sein d'une approche globale les services métiers** sur l'ensemble des canaux, tout en les sécurisant et en les animant.

Mais les flux clients touchent aussi à **l'optimisation du passage en caisse** et du service offert pendant cette étape cruciale du parcours d'achat... Wincor World 2011 a ainsi présenté en avant-première **un nouveau système de scanning automatique** haute performance, permettant d'allier un process d'encaissement 2 à 3 fois plus rapide qu'un encaissement classique, un meilleur service client et une réduction des Troubles Musculo-Squelettique (TMS) pour le personnel. L'automatisation du process de scanning permet d'optimiser la productivité et d'enrichir le service rendu au client, tout en lui faisant gagner du temps. Ce système s'adresse autant aux hypermarchés qu'aux supermarchés mais aussi aux formats plus spécifiques comme le hard-discount ou le commerce de proximité dans lesquels l'automatisation est moins présente. **Le scanning automatique divise par 3** le temps de scanning d'un article : 60 articles par minutes sont scannés par des capteurs high-tech, tandis que l'hôtesse d'accueil supervise l'encaissement et ensache les articles. Recentrée sur le service au client, l'hôtesse de caisse joue un rôle de proximité et d'accompagnement, tout en étant moins exposée aux TMS. Enfin, cette solution représente une réponse concrète et inédite tant pour les clients de plus de 10 articles attirés par des solutions libre-service, que pour les clients avec des paniers plus volumineux, mais non fidèles à une enseigne et donc pas concernés par une solution de Mobile Shopping.



Pour vous accompagner sur vos enjeux stratégiques tels que les flux clients, **notre approche de Consulting Métier** délivre une approche experte combinant plusieurs axes indispensables pour réussir la mise en œuvre de nouvelles solutions : tout d'abord une analyse de votre situation actuelle telle qu'elle existe, incluant vos process en place, votre organisation, les techniques déjà en place, et enfin votre modèle financier. Cette analyse poussée va ensuite nous permettre de construire des solutions pertinentes tout en étudiant les impacts, la rentabilité et la faisabilité des modèles définis, et enfin d'organiser la mise en œuvre pour rendre concret et applicable la solution dans vos sites.

\* [Résultats d'une étude Ifop/Wincor Nixdorf sur les comportements et attentes des français au sujet des courses alimentaires, Septembre 2010](#)

## Cashless Payment Services : une plateforme indépendante de gestion des flux de paiement électronique

Le Wincor World 2011 fut aussi l'opportunité d'apprécier le positionnement pertinent de notre **plateforme Cashless Payment Services, solution indépendante de gestion des flux de paiement électronique.**

Carte bancaire ou de fidélité, virement bancaire, chèques et chèques restaurants...

**Les moyens de paiement électronique\*** "occupent une place prépondérante dans les habitudes des Français [...]". Ils sont largement utilisés pour leur simplicité d'utilisation et représentent un mode de paiement qui inspire la confiance des consommateurs". Au-delà de la France, peu importe le pays où l'on se situe dans le monde, les moyens de paiement électronique à disposition des consommateurs restent identiques, quelle que soit l'enseigne dans laquelle ils effectuent leurs achats et quelle que soit la banque chargée de traiter ensuite le paiement.

Force est de constater qu'aujourd'hui, avec la multiplication des supports de paiement électronique et leur large adoption par les consommateurs, les flux correspondants demeurent complexes, rigides et donc très coûteux à gérer : à chaque flux correspond une solution matérielle et logicielle spécifique qui va opérer le paiement vers une banque spécifique.

Comment accompagner cette problématique dès lors qu'aujourd'hui de multiples enseignes de distribution cohabitent sur le marché mondial, comptant pour certaines de nombreux formats de vente différents à travers plusieurs pays ?

Wincor World 2011 a été l'occasion d'aborder cet enjeu stratégique en présentant une **innovation majeure : la plateforme Cashless Payment Services.**

Multivendeur et multi-canal elle reconnaît et capte l'ensemble des flux de paiement électronique émanant d'un même consommateur selon le canal de paiement électronique qu'il utilise, et selon le magasin dans lequel il paye.

D'autre part, étant multiacquéreur (multibanques) et multipays, la plateforme gère ensuite de manière indépendante le process en fonction de la banque destinataire et du pays concerné. Ainsi, quelle que soit la nature du paiement, le fournisseur du matériel monétique, le pays... Le flux sera analysé, centralisé puis traité vers le destinataire désigné sans autre contrainte. La plateforme Wincor Nixdorf garantit ainsi aux retailers une indépendance de gestion des flux, ainsi qu'une réduction des coûts de gestion.

Actuellement **une vingtaine de clients internationaux** nous font déjà confiance, comme par exemple la société Shell pour laquelle nous gérons l'ensemble des flux de paiements électroniques dans 7 pays différents...

\* Résultats du [baromètre Ifop/Wincor Nixdorf, sur les comportements et attentes des Français en matière de moyens de paiement électroniques, Janvier 2011](#)



## Vu dans les journaux



28/01/2011 - Une utilisation des moyens de paiement différente selon les catégories sociales



21/01/2011 - Moyens de paiement : une étude Ifop pour Wincor Nixdorf relève un "clivage social" en France



Channel Business Partners

14/01/2011 - Paiement électronique : une France à deux vitesses



14/01/2011 - 150.000 licences Proview à la Banque Populaire



14/01/2011 - Comment les Français payent



10/01/2011 - Monétique - Sous le signe de la performance et du CRM



08/12/2010 - Les 100 premiers éditeurs mondiaux sur le marché européen

## Le meilleur des initiatives environnementales de l'agence bancaire et du magasin



Bienvenue dans le **programme environnemental winplanet.org**.

Voici un aperçu des dernières actions environnementales mises en oeuvre par les agences bancaires et les magasins et recensées sur le portail Internet du programme...

**A découvrir d'un clic ci-dessous.**



La Tour Granite devient le premier immeuble de grande hauteur HQE® en France, certifié à la fois en construction, exploitation et utilisation



Orange obtient de l'AFNOR la certification ISO 14001 pour son système de management environnemental en France



Auchan : 74 % des déchets des magasins recyclés en Indre et Loire



Nice : La Poste lance sa nouvelle flotte électrique



Franprix livre ses clients en mode électrique



Crédit Agricole CIB et CA Chevreux organisent une table ronde sur l'Investissement Socialement Responsable



Courses en ligne : faites le plein de produits bios et écolos avec Monoprix



BNP Paribas : La Banque de Détail en France poursuit sa politique éco-responsable



Carrefour retire le bisphénol A de ses tickets de caisse et de ses coupons



Crédit Coopératif : Trophée de l'Initiative : appel à candidats

Publié par Wincor Nixdorf SAS  
6 avenue Morane Saulnier - 78140 Vélizy-Villacoublay - France  
Tél. 01 30 67 07 07 - Fax. 01 30 67 07 08  
e-mail: [wincor-nixdorf.france@wincor-nixdorf.com](mailto:wincor-nixdorf.france@wincor-nixdorf.com)  
<http://www.wincor-nixdorf.com/fr>