

wincor

vision

management informatie

**Anytime, anyplace,
anywhere...**

“Met mijn eerste mobiele telefoon kon ik twee belangrijke dingen: Bellen en het telefoonboek beheren. Het was een revolutie. Mijn huidige mobielte heeft wel tientallen verschillende applicaties. Ik gebruik er maar twee: bellen en sms-en. Wapen, mp3 luisteren of MMS berichten downloaden zijn niet mijn ding. Totdat laatst iemand een stukje video ontving op zijn nul-zes. Een vrolijke boodschap van zijn dochter op studiereis aan het andere eind van de wereld. Dat is leuk. Dat wil ik ook. Hoe werkt dat? Mensen hebben altijd iemand nodig die ze op de allernieuwste ontwikkelingen wijst. Die eruit filtert wat interessant kan zijn en de technologie toegankelijk maakt. Een IT coach met integratief vermogen. Wincor Nixdorf is zo'n partij. Voortdurend bezig met progressieve innovatie. Met het omzetten van hoogtechnologische ontwikkelingen in dagelijks praktische applicaties. Van alle kanten bekijkend hoe IT kan helpen om strategische doelen te bereiken. Het concept van de magicmirror komt in deze uitgave uitgebreid aan bod, maar zo zijn er vele. Enthousiasmerende noviteiten die wij in een constante dialoog onder de aandacht van onze cliënten brengen. Toepassingen als cash management en self scanning en payment die een nieuw era in Retail en Retail Banking hebben ingeluid. Uitgerold en operationeel gehouden door onze business unit 'Services'. Anytime, anyplace, anywhere...”

Henri de Mildt
Algemeen Directeur



Opnieuw recordjaar: stijging EBITA met 16%



Wincor Nixdorf heeft haar EBITA verhoogd van 161 miljoen euro naar 186 miljoen. De netto omzet over het afgelopen boekjaar bedroeg 2.145 miljoen ten opzichte van 1.948 miljoen in het voorgaande jaar. Dat betekent een omzetstijging van 12%. De bedrijfsresultaten overtreffen daarmee zelfs de eigen voorspellingen en onderstrepen de soliditeit van het concern als geheel.

Groeipad

De gepresenteerde voorlopige cijfers 06/07 zijn geheel in lijn met de autonome groei-plannen van Wincor Nixdorf. Eckard Heidloff, de nieuwe CEO van Wincor Nixdorf vindt de cijfers dan ook een duidelijke reflectie van hetgeen er op wereldniveau gebeurt. Hij zegt daarover: “Onze klanten in de bank en retail sectoren groeien op mondiale schaal. Zij realiseren hun groei door meer service en nieuwe voordelen voor hun klanten te creëren door innovatieve IT systemen toe te passen. Wij helpen hen daarbij.” De expansie in de bedrijfsresultaten werd het afgelopen jaar voornamelijk buiten Duitsland gerealiseerd en grotendeels in het retail banking segment.

Voor het lopende boekjaar 2007/2008 is dan ook opnieuw een groei voorspeld in omzet van 8% evenals een toename in EBITA van 10%.



Alle biljethandelingen: 24/7 non-stop

De ProCash 4000 combineert alle mogelijke biljethandelingen in één apparaat. Een multifunctionele geldautomaat geschikt voor het storten, het opnemen, evenals het recyclen van al gestorte biljetten. De verschillende systeemvarianten maken plaatsing in uiteenlopende selfservice omgevingen mogelijk.

De ProCash 4000 zet nieuwe standaarden op het gebied van intelligente biljetverwerking, zowel qua transactiesnelheid als betrouwbaarheid. Met een centrale uitgifte- en stortingsmodule voor maximaal 200 biljetten en een totale opslagcapaciteit voor 12.500 biljetten is deze machine geschikt voor de meest veeleisende locaties en klanten, omdat hun stortingen direct op de rekening kunnen worden bijgeschreven.

Cassettetechnologie

De opslagcapaciteit bestaat uit 5 cassettes, waarvan er 4 geschikt zijn voor recycling. Deze revolutionaire cassetetechnologie maakt, in aanvulling op de recyclefunctionaliteit, een verdere optimalisatieslag in cash management mogelijk door het desgewenst ‘swappen’ van individuele cassettes.

Muntverwerking

Optioneel is de ProCash 4000 te koppelen aan een muntverwerkingsseenheid, die naar keuze kan worden voorzien van een stort- en/of uitgiftemodule. Om een hoge beschikbaarheid te garanderen, is de ProCash 4000 standaard uitgerust met metaalherkenning. Situaties waarin een klant tracht zijn munten te storten in het biljettenvak resulteren in een verwerkingsstap van de machine.

Toekomstvast

De door Wincor Nixdorf toegepaste modulaire systeemopbouw geeft banken ook met de ProCash 4000 de zekerheid een systeem te kopen voor de toekomst. Het ergonomische ontwerp houdt tevens rekening met mindervaliden in zowel fysiek als visueel opzicht, door bijvoorbeeld de mogelijkheid van het aansluiten van een koptelefoon.



Wincor World 2008

Onmisbaar kennisplatform voor Retail Banking en Retail

Van 29 tot 31 januari 2008 vindt voor de 9e keer in successie in Paderborn, (Duitsland) het succesvolle Wincor World inhouse evenement van Wincor Nixdorf plaats. Het is een magneet die bezoekers uit meer dan 88 landen aantrekt. Ook dit jaar worden er meer dan 7000 bezoekers verwacht.



Onder het thema: **Empowering Process Innovation** worden meer dan 600 vernieuwende producten en diensten op het gebied van Retail Banking, Retail en Services tentoongesteld. In combinatie met uiterst leerzame workshops en lezingen van brancheleden biedt het dynamische event

op slechts 7000 vierkante meter een holistisch en helder overzicht van de laatste trends en ontwikkelingen. In drie dagen tijd is de bezoeker dankzij de compacte presentaties van innovatieve technologische totaaloplossingen een wereld aan informatie wijzer. Kortom een evenement dat u eigenlijk niet mag missen. Wilt u meer weten over Wincor World, neem dan contact op met Monique van Haasteren van de afdeling Marketing. Zij is bereikbaar op telefoonnummer 070-349 5945 of per e-mail monique.vanhaasteren@wincor-nixdorf.com.



Colofon

Wincor Vision is een uitgave van Wincor Nixdorf B.V. en wordt via controlled circulation verzonden naar relaties. Wincor Vision verschijnt 4x per jaar in een oplage van 1200 exemplaren.

Redactie : Harry Westerik en Yvonne Iesberts
Redactieadres : Binckhorstlaan 287A, 2516 BC Den Haag
Telefoon : 070 - 349 5945
Fax : 070 - 349 5999
E-mail : info.nl@wincor-nixdorf.com
Productie : Effort, Baarn

Voor meer informatie over de artikelen in deze uitgave kunt u terecht bij de redactie. www.wincor-nixdorf.com

**WINCOR
NIXDORF**
EXPERIENCE MEETS VISION.

Magicmirror is een spiegel die op basis van RFID technologie de deur opent naar een andere belevingswereld. Die een klant triggert en daardoor de juiste click mogelijk maakt bij de klant en de verkoper. Het is dan ook zeker geen vervanging van de menselijke factor in een winkel. Het is slechts een ondersteuning in het verkoopproces, die bewezen heeft ook nog eens verkoopbevorderend te werken.

Merkloyaliteit

“Kijk,” redeneert Frank Lenselink met grote stelligheid, “de consument identificeert zich allang niet meer met één en hetzelfde merk en omgekeerd is het voor de fabrikant steeds moeilijker om een bepaalde doelgroep als zodanig te identificeren en dus te bereiken. Merklloyaliteit blijft een belangrijk streven. Dit soort technologie helpt mensen om zich te kunnen blijven identificeren met hun merkbeleving. Bij het passen van een trui uit de Aston Martin kledinglijn van Jeremy Hackett, de Britse tegenhanger van Ralph Lauren, laat de magicmirror je tegelijk de racewereld van Aston Martin zien en beleef je dus dat specifieke ‘Aston Martin gevoel’, ook al zit je op dat moment mijlenver weg van een racecircuit.



Frank Lenselink voor de magicmirror

hem een spiegel voor om constant de dialoog met ‘m aan te gaan. Het gaat erom dat de traditionele communicatieketen is doorbroken en niet meer automatisch loopt van winkelvloer naar klant, maar mijns inziens al **all the way** loopt van merkbeleving naar de klant. In dat kader zullen we ons ook steeds pro-actiever richting fabrikanten gaan opstellen om ook met hen de dialoog aan te gaan. Magicmirror biedt immers veel mogelijkheden in dat kader. Er zijn -nu al- talloze applicaties mogelijk. Van lipstick selector tot kapsel- of montuur advies. Ik zie de magicmirror als een soort totempaal voor een verdere optimaliseringslag op de winkelvloer.

Portable

Het concept representeert een nieuw era, een nieuwe manier van denken en een nieuwe manier van communiceren. Het legt de basis voor nieuwe vormen van dialoog van de retailer met zijn klanten. Zo is het is nu technisch al mogelijk een portable magicmirror te ontwikkelen. Denk je eens in wat voor mogelijkheden dat weer gaat opleveren! Er zullen dan ook allerlei varianten op dit thema ontwikkeld worden in combinatie met de omvangrijke retailportfolio van Wincor Nixdorf.” Daar is Frank Lenselink heilig van overtuigd.



Neutrale grond

Natuurlijk was er de vraag waar je een dergelijk nieuw concept als de magicmirror dan fysiek gaat lanceren. Het moest immers wel een neutrale, representatieve winkelomgeving zijn, maar niet één die gevoelig zou kunnen liggen. “Wij hebben de juiste omgeving gevonden bij Raffles in Bussum, een zeer vooraanstaande regionale dames- en herenmodezaak, waar een breed scala aan topmerken wordt verkocht. De komende maanden blijft de magicmirror daar in de winkel staan, zodat we met geïnteresseerde partijen in een inspirerende praktijkomgeving van gedachten kunnen wisselen.”

Totempaal

Want met name in die interactie is Frank Lenselink geïnteresseerd: “Wij als Wincor Nixdorf kruipen in de huid van de retailer en houden

Services staat en gaat voor operational excellence. Onder alle omstandigheden. Zo ook bij Wincor Nixdorf. Met een grote specialistische kennis van bedrijfsprocessen binnen Retail en Retail Banking legt Services de basis voor een uitzonderlijk hoge betrouwbaarheid.

SERVICES



Services is volbloed dienstverlening

Het flexibele paraple van Wincor Nixdorf

De service portfolio van Wincor Nixdorf laat zich indelen in drie niveaus van dienstverlening. Allereerst is daar Product Related Services (alias PRS). Het tweede niveau wordt aangeduid als Managed Services. En het allerhoogste niveau van dienstverlening is Outsourcing Services. Mario Koevoets, Business Unit Manager Services, licht de inmiddels zeer omvangrijke dienstenportefeuille toe.



‘Deze indeling is van vrij recente datum’, verklaart Mario Koevoets, ‘onlangs is op internationaal niveau bepaald dat het enorme pakket aan Services naar de markt toe veel duidelijker gesegmenteerd diende te worden. Het was van belang veel helderder te formuleren dat we veel meer diensten doen dan alleen het repareren van kassasystemen of geldautomaten. Het is dan ook meer gebaseerd op een soort natuurlijke evolutie in onze klantrelaties. Want door vertrouwen op te bouwen bij onze klanten, groeit automatisch ook het vertrouwen dat we veel meer expertise hebben dan alleen hetgeen we op dat moment doen.’

PRS

Als eerste level binnen de servicestructuur van Wincor Nixdorf is er PRS. PRS (Product Related Services) staat letterlijk voor installatie, inbedrijfstelling, projectmatige activiteiten en het ‘up and running’ houden van geleverde systemen door Wincor Nixdorf en/of derde partijen. Op alle systemen moet immers adequaat en met regelmaat onderhoud gepleegd worden, om de beschikbaarheid te kunnen garanderen. Iedereen snapt wel wat dat inhoudt, systemen moeten

24/7 functioneren en de enige garantie daarvoor is goed technisch onderhoud, zowel correctief als preventief, verklaart Mario Koevoets. ‘Wij hebben daar meerdere modules voor. Zowel op contractbasis als op afroep, al kan in dat laatste geval geen sprake meer zijn van preventiviteit. Het onderhouden van systemen valt bij ons, ongeacht de grootte van onze dienstverlening, altijd onder Product Related Services.’

Managed Services

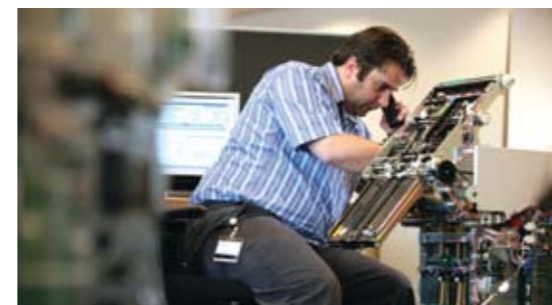
‘Neem nou een helpdesk’, verhaalt Mario Koevoets, ‘is dat core business voor een bank of een retailer? Wel, wij denken van niet, want die helpdesk belt bij problemen met onze helpdesk en vraagt om een oplossing. Het is dus eigenlijk een extra schakel, die vele malen efficiënter aan ons zou kunnen worden uitbesteed. Een ander voorbeeld is cash management, het optimaliseren van geldstromen. Het aansturen van waardetransporteurs, het regelen dat het contante geld uit de winkel wordt gehaald, het zorgen voor de aanvoer van voldoende wisselgeld en niet in de laatste plaats het beperken

van de tijdslimiet waarbinnen geld ook daadwerkelijk op de rekening wordt bijgeschreven, al deze verantwoordelijkheden kunnen worden overgeheveld naar Wincor Nixdorf. Dit zijn allemaal vormen van Managed Services. Maar zo kan het ook zijn dat een klant zegt, ik heb allerlei systemen die nu bij meerdere partijen zijn ondergebracht, kunnen jullie dat voortaan voor mij coördineren? Zo kunnen wij als Wincor Nixdorf bijvoorbeeld ook werkplekbeheer doen. Wincor medewerkers zorgen er on-site voor, dat de gehele kantoor IT blijft functioneren. En zo kunnen we ook voor een retailer de retourembalagesystemen monitoren en daar pro-actief mee bezig zijn. Alles wat intelligent is aangestuurd, kunnen wij beheren. Zo simpel is dat.’



Outsourcing

‘Outsourcing is de meest uitgebreide dienst,’ stelt Mario Koevoets. ‘Er is een aantal criteria om een dienst als outsourcing, of voor ons eigenlijk insourcing, te betitelen. We onderscheiden hier in de basis de drie varianten IT-Services (overname van beheer van IT infrastructuur), Cash Cycle Management (beheer en management van de totale chartale geldstromen) en als laatste Transaction processing (beheer en routing van financiële transacties). Outsourcing bestaat daarbij inhoudelijk uit het overnemen van meerdere complexe diensten, met de mogelijkheid tot overname van assets en/of van personeel. Zo hebben wij



bij een klant ruim 3000 selfservice systemen in beheer genomen, inclusief het managen van alle gerelateerde partijen binnen de dienstverlening. Vanzelfsprekend praten we hier dan ook over langdurige contracten waarbij opnieuw het vertrouwen tussen Wincor en haar klant een essentiële rol speelt.’

Solutions, engagement en service delivery

‘Het initiatief voor solutions, engagement en service delivery loopt altijd via de bij de klant bekende account managers van Retail en Banking. Vervolgens gaat er een Solutions of Engagement Manager van Services mee om uit te leggen wat wij voor de klant kunnen betekenen. Een Solutions Manager bedenkt daarbij de vorm van de mogelijke dienstverlening, waarvan het resultaat van de dienst nog niet is gedefinieerd. Daarnaast hebben we een Engagement Manager, die begeleidt de klant met het gewenste dienstenpakket vanaf presales tot implementatie. Tenslotte kan de klant ook te maken krijgen met een Service Delivery Manager. Dit is het centrale aanspreekpunt voor klanten, die een Service Level Agreement met Wincor Nixdorf hebben afgesloten. Een klant kan dan met alle vragen en wensen bij deze persoon terecht.’

Bread and butter

‘Selfservice is anno 2007 het front office van de dienstverlening van banken geworden. Er is een toenemende trend naar bankfilialen met meer selfservice systemen. Hier vervullen wij als Wincor Nixdorf met onze geïntegreerde service oplossingen dus een wezenlijke rol in het helpen realiseren van een strategische toekomstvisie. Op het gebied van Managed Services en Outsourcing kan men eigenlijk niet meer om ons heen. Het wordt dus een soort bread and butter. Maar nogmaals de basis hiervoor ligt in het vertrouwen dat wij als Wincor Nixdorf bij onze klanten hebben. Ook binnen retail heeft selfservice inmiddels zijn plek gevonden. De grootste kruidenier van Nederland is nu de eerste die echt grote stappen heeft gezet op het gebied van selfservice door een groot aantal filialen van selfscan en self payment systemen te voorzien. Het blijkt een groot succes. Het afrekenen gaat beduidend sneller dan bij de traditionele kassa's. Voor deze self checkout oplossingen ontwikkelen we



momenteel innovatieve oplossingen voor op maat gemaakte dienstverleningsconcepten. Op hetzelfde vlak verwacht ik dat onze totaaloplossingen op het gebied van het integreren van zelfbediening en cash management in de Nederlandse retailketens breed zullen worden overgenomen. Ook dat is een natuurlijke evolutie. In elk geval blijven wij van Services ons inzetten voor innovatieve serviceconcepten waarbij Total Cost of Ownership (TCO) en de definitie van wat de kerncompetentie is, steeds opnieuw zullen moeten worden getoetst aan de bruisende dynamiek van de dienstverleningswensen van onze klanten’, zo besluit Mario Koevoets zijn betoog.

Een mens wil zich spiegelen, zien hoe de buitenwereld hem ziet en zichzelf vergelijken met het beeld dat hij van anderen heeft. Met de passpiegel als uitgangspunt is een nieuw, intelligent instore communicatiemiddel gecreëerd.

MAGICMIRROR



Innovatie in spiegelbeeld

Magicmirror is een verkoopinstrument dat een bepaalde emotie oproept en dat fabrikanten en retailers de mogelijkheid biedt om consumenten in de vrij saaie omgeving van een pashokje een geheel andere dimensie te laten ervaren. Na de introductie in New York en Londen haalde Frank Lenselink, business unit manager Retail, het revolutionaire concept dan ook razendsnel naar Nederland. Wij spraken met hem over zijn beweegredenen om het fenomeen magicmirror vaste voet op Hollandse bodem te geven.



Emotioneel contact

‘Er is een aantal redenen waarom wij als Wincor Nixdorf het magicmirror concept hebben geïntroduceerd in Nederland,’ begint Frank Lenselink direct energiek te vertellen. ‘Ten eerste weten wij als retail knowhow center als geen ander wat er speelt. Wij zijn het dan ook aan onszelf verplicht om dit soort dingen onder de aandacht te brengen van retailend Nederland. Niet alleen vanwege de technologische mogelijkheden, maar vooral ook omdat dit soort nieuwe concepten de dialoog met onze opdrachtgevers enorm verrijkt. Magicmirror schept letterlijk een nieuwe wereld in instore communicatie. Het maakt immers emotioneel contact met de consument mogelijk. Daarnaast is er in de magicmirror een aantal draadloze technologieën geïntegreerd, die het de spiegel mogelijk maken 1:1 met de consument te communiceren. Je moet dan denken aan adviezen over een andere kleur trui, een bijpassende sjaal of de klant vraagt de spiegel om een andere maat, die vervolgens door een



verkoopster elders in de winkel naar het pashokje wordt gebracht. De mogelijkheden zijn eindeloos.’

Belevingswereld

Geestdriftig vervolgt Frank Lenselink zijn betoog: ‘Wij, als Wincor Nixdorf, zien dat er al 10 jaar lang gepraat wordt over experience selling, maar in de praktijk gebeurt er nog weinig op dat gebied. Samen met onze strategische partner Unisoft, die met hun POS applicaties binnen de fashion retailwereld een begrip zijn, vonden wij dan ook dat de tijd meer dan rijp was voor een heus belevingsconcept. Magicmirror is overigens een vinding van het Engelse bedrijf Acquility, dat nu dankzij onze gezamenlijke, actieve integratiefilosofie zijn intrede heeft kunnen doen op het Europese vasteland.’

