

## Gestione integrata del contante fra banche e retail: tre casi concreti

La nuova tecnologia Cash Cycle Management di Wincor Nixdorf offre grandi potenzialità in termini di riduzione dei costi, incremento della sicurezza e miglioramento del servizio alla clientela, come dimostrano alcuni progetti realizzati con diverse aziende in vari settori, dalla vendita al dettaglio alle stazioni di servizio, fino alle banche.

La **catena di arredamento** a prezzi contenuti **POCO-Domäne**, ad esempio, **ha automatizzato la gestione del contante nel punto vendita** di Hannover, realizzando un ciclo completamente chiuso nel quale i cassieri si limitano a registrare i prodotti, mentre i clienti provvedono direttamente al versamento dei contanti in cassa mediante appositi dispositivi di raccolta di monete e banconote. Il contante finisce in un cassetto di sicurezza del sistema POS CINEO, che può essere asportato solo da personale autorizzato provvisto di codice e chiave speciale, scoraggiando così eventuali tentativi di rapina. Oltre alle operazioni di cassa, **POCO-Domäne ha completamente automatizzato anche i processi dell'ufficio cassa centrale e le procedure di trasporto da parte dei portavalori**. Inoltre, grazie alla soluzione integrata di Wincor Nixdorf, ogni punto vendita di una catena della grande distribuzione come POCO-Domäne può evitare il trasferimento di ingenti somme in contanti verso una sede della Banca Centrale Tedesca, consegnando invece i cassette di contanti a una banca locale che li può utilizzare direttamente per ricaricare il proprio sportello Bancomat. Tra i principali **benefici** riscontrati dal retailer ci sono **l'eliminazione delle discrepanze nelle chiusure di cassa, il risparmio di tempo e risorse per le operazioni di conta e maggiore sicurezza per il personale** che non è più a contatto con il denaro contante.

Un altro esempio di "riciclo intelligente" del contante raccolto da un punto vendita è quello di **Shell in Germania**, che ha lavorato non solo sull'ottimizzazione del ciclo del contante

al proprio interno, ma anche sui processi verso la banca, scegliendo **Postbank come partner del progetto**. Le due organizzazioni offrono alla clientela la **possibilità di prelevare contanti nelle stazioni di servizio**, non da un bancomat tradizionale ma **dallo stesso sistema per il rifornimento di**



**carburante** che incassa i pagamenti ed eroga i resti. La soluzione offre evidenti **vantaggi** a tutte le parti: **ai gestori delle stazioni, che**



[www.wincor-nixdorf.com/it](http://www.wincor-nixdorf.com/it)



**ottengono maggiore efficienza e sicurezza; a Shell, che dispone di un controllo migliore sugli accrediti e guadagna 2 giorni di valuta sugli incassi; a Postbank, che ha allargato la sua rete di sportelli automatici e guadagna sulle commissioni dei prelievi; e infine ai clienti, che hanno la possibilità di prelevare contestualmente al rifornimento.**

La famiglia di prodotti CINEO di Wincor Nixdorf è stata scelta anche da **Credit Suisse** per un progetto pilota sulla **filiale di Wädenswil**,

sul Lago di Zurigo, che è stata **completamente equipaggiata con i nuovi sistemi di erogazione e riciclo del contante**.

L'obiettivo principale dell'istituto di credito era ridurre i costi di movimentazione del contante, oltre a migliorare il servizio alla clientela e aumentare l'efficienza della filiale grazie a un ambiente completamente self-service. **I benefici** ottenuti sono evidenti: i clienti hanno visto **semplificare l'operatività, ridurre i tempi delle transazioni, aumentare la disponibilità dei sistemi e la sicurezza** contro eventuali manomissioni e rischi di skimming.

## Prossimi appuntamenti con Wincor Nixdorf

Dopo il successo dell'evento "Caro Contante" organizzato lo scorso 2 dicembre sulla gestione automatizzata e sicura del contante, Wincor Nixdorf quest'anno accenderà i riflettori su temi di particolare interesse e attualità per i propri clienti:

- In **aprile** Wincor Nixdorf organizzerà un **evento dedicato alla sicurezza fisica e logica degli istituti bancari**, per aiutarli a raggiungere il controllo della sicurezza attraverso le più avanzate soluzioni tecnologiche.
- **Ai retailer** sarà rivolto un **evento** sul tema della **riduzione dei costi di gestione dei punti vendita grazie ai Servizi di Wincor Nixdorf**.

La invitiamo sin d'ora a partecipare ai prossimi eventi in calendario!

**WINCOR  
NIXDORF**  
EXPERIENCE MEETS VISION.

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](http://www.wincor-nixdorf.com/it)

© **Wincor Nixdorf S.r.l.**

Printed in Italy, Febbraio 2011

Wincor Vision Febbraio 2011 Edizione Italiana - Febbraio 2011

Retail and Banking Solutions

Febbraio 2011

# wincor

EDIZIONE SPECIALE

# vision

[www.wincor-nixdorf.com/it](http://www.wincor-nixdorf.com/it)

Italia

## In questo numero

Contante: falsi miti e realtà

La via italiana alla convergenza

Con Cash Cycle Management™ Solutions, il contante diventa intelligente

Gli italiani? Preferiscono il contante

Gestione integrata del contante fra banche e retail: tre casi concreti

Prossimi appuntamenti con Wincor Nixdorf

## Contante: falsi miti e realtà

L'opinione comune è che **il contante sia costoso per tutti**: banche, negozianti, persino gli stessi consumatori. Un recente studio di Retail Banking Research\* conferma questa convinzione: **nonostante**, infatti, **possa vantare un costo medio per transazione** (0,42 Euro) **inferiore agli altri mezzi di pagamento, l'enorme volume di banconote in circolazione genera costi giganteschi di gestione e movimentazione**, sia per gli istituti finanziari sia per tutto il mondo retail. Europa e Stati Uniti spendono oltre 50 miliardi di Euro all'anno per queste attività, mentre la spesa a livello mondiale si aggira attorno ai 300 miliardi di dollari. **Nonostante ciò**, la ricerca indica come **il contante resti di gran lunga il metodo di pagamento più diffuso**.

A livello mondiale, infatti, **nove transazioni su dieci** vengono effettuate **in contanti\*\***, mentre in Europa ben sei persone su sette pagano abitualmente con questo strumento.



Il predominio del contante trova conferma in un altro dato fornito dalla Banca Centrale Europea: il numero di banconote in circolazione cresce costantemente a un ritmo superiore all'8% annuo. Lo stesso vale per i mercati esteri e le altre valute; dal 2000, il volume di biglietti verdi in circolazione negli Stati Uniti è aumentato del 42%, quello di sterline inglesi del 50%.

Tanta popolarità è dovuta al fatto che **il contante offre assicurazione per controllare le proprie spese, per pagare nei luoghi in cui non viene accettata la moneta elettronica, ed è un modo sicuro per gestire l'imprevisto**, che sia un'emergenza o l'acquisto non programmato o d'impulso.

A fronte dell'inevitabile "comodità" del contante, bisognerebbe però considerare **le implicazioni negative** che comporta il continuo utilizzo di questo metodo di pagamento su vastissima scala, prima fra tutti **l'agevolazione dell'economia sommersa**. Ulteriori svantaggi da considerare sono **i costi di personale, assicurazioni, trasporto e logistica** che gli istituti bancari e le aziende retail devono affrontare per la gestione delle banconote.

Dunque, è evidente che banche e retailer hanno bisogno di ottimizzare e snellire queste attività con soluzioni hardware, software e servizi che consentano di realizzare processi efficienti, sicuri e trasparenti a costi sostenibili.

Wincor Nixdorf, grazie a soluzioni integrate e ad una piattaforma tecnologica innovativa, può fare ancora di più per ottimizzare i processi di gestione del contante di queste realtà. Il nostro approccio, infatti, non solo snellisce i flussi di lavoro tipici di una filiale bancaria o di un punto vendita, ma migliora la gestione del contante a tutti i livelli dell'azienda e trasversalmente fra banche e aziende retail.

**Alessandro Perego**  
Cash Cycle Management  
Solution Manager

\* Primaria società di ricerca strategica e consulenza, automazione bancaria e sistemi di pagamento

\*\* Fonte: McKinsey Global Payment Map

## La via italiana alla convergenza

**Convergenza** significa unificazione o sovrapposizione e indica **un processo che riguarda sia le banche sia il mondo retail**. Anzi, secondo gli esperti è in atto una convergenza fra questi due settori una volta ben separati. Come indica uno studio specifico sul mercato italiano condotto dalla School of Management del Politecnico di Milano, sotto la guida della Prof.ssa Raffaella Cagliano, in collaborazione con Wincor Nixdorf, sono **diversi i fattori che spingono a questa convergenza**: nuove sfide come il consolida-



mento e **la pressione sui costi**; l'esigenza di distinguersi dalla concorrenza con una sempre **maggiore diversificazione di prodotti e servizi**; la necessità di raccogliere informazioni più dettagliate sui clienti per **attività di fidelizzazione e one-to-one marketing**; le moderne tecnologie di comunicazione (dal Web al RFID, dal self-service ai terminali intelligenti) che permettono di proporre servizi innovativi. Naturalmente i due settori hanno storie diverse, ma la convergenza è possibile con benefici reciproci grazie alle numerose sinergie che possono scaturire da accordi di partnership fra aziende dei due comparti. **Stefano Salteri, Amministratore Delegato di Wincor Nixdorf Italia**, è ottimista: "Basta sedersi attorno a un tavolo e discuterne. La gestione del contante e le nuove limitazioni ai servizi self-service aprono la strada a possibili **sinergie per l'ottimizzazione dei processi di movimentazione del contante**. Soprattutto in Italia si tratta di un passo importante, perché ancora oggi il 90% delle transazioni avviene in contanti, contro una media europea del 60%.

[www.wincor-nixdorf.com/it](http://www.wincor-nixdorf.com/it)

E i costi per la gestione del contante ammontano a circa nove miliardi di Euro l'anno." **Carlo Gagliardi, Direttore della Divisione Retail di Wincor Nixdorf Italia**, analizza lo stesso problema dal punto di vista della grande distribuzione. "Pensate a **un supermercato dove i clienti possono pagare la spesa e anche le bollette**, oltre a **prelevare contante e fare altre operazioni senza uno sportello automatico**, per non parlare di punti vendita senza cassiere con pagamenti self-service molto veloci."

La convergenza verso un **ciclo del contante "inter-settoriale"** è la chiave per il futuro della gestione del contante. Banche e retail confluiscono dando vita a un sistema basato sui punti vendita, dove il contante viene depositato, e sportelli automatici e caveau delle banche, dove il contante viene principalmente erogato. Il ciclo ruota attorno a **nuovi componenti "universali" per lo stoccaggio delle banconote**, che possono essere utilizzati in entrambi i settori: **in pratica, i cassetti che contengono gli incassi del negozio vengono utilizzati per caricare lo sportello Bancomat di una banca vicina**. Con questo approccio trasversale si ottengono **cicli del contante molto più brevi, forti riduzioni nei costi di movimentazione e logistica, più trasparenza e sicurezza**. Inoltre, si apre la strada a modelli di business innovativi, già applicati dalle realtà più lungimiranti. L'esempio più ovvio e immediato è il prelievamento di contanti dal proprio conto corrente attraverso la cassa di un supermercato o un negozio, per rendere disponibile a tutti il contante nel luogo e nel momento in cui è più necessario e più facile da reperire.

## Con Cash Cycle Management™ Solutions, il contante diventa intelligente

Quando si parla di contante e dei relativi costi di gestione, il settore retail e il settore bancario sono più vicini di quanto si potrebbe pensare. Nel primo, ogni operazione di pagamento alla cassa richiede da 10 a 25 secondi, mentre per la preparazione dei cassetti di contanti nell'ufficio cassa centrale possono servire da 10 a 15 minuti per ogni cassa. Gli incassi vengono quindi consolidati manualmente nell'ufficio cassa centrale e messi in cassaforte in attesa del ritiro da parte di un servizio portavalori, che li trasporta a una sala conta e infine alla sede centrale della banca. Nelle banche la situazione non è molto migliore; nonostante la massiccia introduzione di sportelli automatici, resta un buon 25% di operazioni di prelievo manuale con tempi fra 90 e 120 secondi per transazione, mentre l'automazione dei depositi è ferma al 10% a livello mondiale.



Tutte queste operazioni, sia in ambito retail sia nel settore bancario, richiedono un impiego massiccio di personale, comportano rischi di manomissione e rapina, e soprattutto non producono alcun valore aggiunto per il business. Inoltre, poiché molte esigenze e modalità di gestione del contante sono pressoché identiche, esistono grandi potenzialità di sinergie fra i due settori: l'unificazione dei cicli del contante, finora separati, offre grandi opportunità di razionalizzazione.

La proposta tecnologica di Wincor Nixdorf parte da questa considerazione e dalla consolidata esperienza della multinazionale nella fornitura di soluzioni IT per entrambi i settori. Sfruttando queste competenze, **Wincor Nixdorf ha sviluppato una soluzione trasversale mirata a ottimizzare i cicli del contante nei due set-**

**tori e**, in ultima analisi, **a integrarli fra loro**. Con le sue "Cash Cycle Management™ Solutions" (CCMS), l'azienda punta a **snellire la gestione del contante nelle filiali bancarie e nei punti vendita, integrare** in maniera intelligente **i processi di gestione del contante nei due settori** e proporsi come partner di riferimento con una proposta di valore molto chiara con vantaggi ben definiti.

Con la tecnologia di Wincor Nixdorf, infatti, **banche e aziende retail possono innanzitutto ridurre i costi di gestione del contante di oltre il 20%**, sia eliminando la movimentazione manuale, sia riducendo il volume di contante in circolazione, con benefici risultanti in termini di semplificazione amministrativa, ottimizzazione del monitoraggio e riduzione del rischio di perdite. La sicurezza è garantita dalla conservazione del contante in sistemi chiusi intelligenti che scoraggiano le rapine e impediscono all'origine eventuali tentativi di manomissione da parte degli addetti. Alla **sicurezza** si aggiunge la **massima trasparenza**, grazie alla mappatura continua in tempo reale della situazione e al monitoraggio dei cassetti lungo tutto il percorso e tutti i singoli punti di passaggio previsti. Infine, grazie all'automazione di molte operazioni, i dipendenti delle filiali bancarie e dei punti vendita retail possono essere sollevati da compiti improduttivi e assegnati ad attività che generano business, come la vendita o la consulenza alla clientela.

Un esempio concreto di questa filosofia è il **nuovo sistema intelligente di stoccaggio delle banconote CINEO** (Cash Intelligence-NEO), una linea di prodotti che comprende sportelli automatici (ATM), sistemi di ricircolo del contante, casseforti automatiche (ATS), terminali e sistemi per l'automazione di cassa (come casse self-service e terminali di pagamento nei negozi). Tutti i sistemi utilizzano la stessa tecnologia di trattamento delle banconote e gli stessi componenti hardware, ad esempio i cassetti, che sono compatibili lungo tutta la linea e il ciclo di gestione del contante, sia per i depositi sia per i prelievamenti, e sono dotati di un chip intelligente montato all'interno per memorizzare informazioni su quantità di contante contenuta, data e luogo di ogni utilizzo, apertura e chiusura dell'unità.

I componenti del nuovo portafoglio di soluzioni comprendono, inoltre, il software più avanzato ed una gamma completa di servizi. Questo portafoglio ha una struttura modulare per offrire ai clienti il massimo beneficio possibile, combinando i vari elementi in maniera specifica per ciascuna esigenza.

[www.wincor-nixdorf.com/it](http://www.wincor-nixdorf.com/it)

Il **pacchetto software modulare** permette di controllare e ottimizzare i processi di gestione del contante in filiali bancarie e punti vendita, gestendo l'intera supply chain del contante dalla filiale o dal negozio alla sede centrale della banca. L'architettura comprende soluzioni di monitoraggio dei sistemi, previsionali e ottimizzazione delle scorte di contante, gestione degli ordini, tracking e reportistica. Banche e aziende retail possono, inoltre, affida-

re il **controllo completo dei loro processi di gestione del contante e della loro infrastruttura IT** a Wincor Nixdorf, sfruttando il know-how dei nostri esperti e i benefici offerti dalla nostra organizzazione internazionale, che garantisce livelli di servizio uniformi in tutto il mondo. **I vantaggi: trasparenza completa dei processi di gestione del contante e dei processi IT, a costi ottimali e con la massima disponibilità dei sistemi**.

## Gli italiani? Preferiscono il contante

Nell'era di Internet e dei pagamenti elettronici, l'Italia non rinuncia al caro vecchio contante. Ma in Europa siamo in buona compagnia, se è vero che la Banca Centrale Europea indica nel 90% la quota di pagamenti che vengono effettuati con banconote e monete. Nella nostra penisola si concentra però circa il 20% delle banconote in circolazione in tutto il Continente: questo significa che ogni giorno gli italiani tengono "in tasca" qualcosa come tre miliardi di Euro.

Da una **ricerca Wincor Nixdorf in collaborazione con Doxa** (condotta su un campione rappresentativo di oltre 800 unità) emerge che il **60% degli italiani non uscirebbe mai di casa senza contante**, tenendo **in media 65 Euro nel portafoglio destinati alle piccole spese quotidiane**, al cinema o al parcheggio, ma anche a pedaggi autostradali, rifornimenti di carburante e ristoranti. La "linea di confine" che segna il passaggio all'uso di strumenti elettronici (carte di credito o Bancomat) è infatti a 143 Euro, soglia oltre la quale si attestano principalmente i pagamenti per lo shopping e la spesa al supermercato.



È interessante notare, inoltre, come il **rapporto fra italiani e contante** sia **sostanzialmente immutato: metà della popolazione continua a usare le due forme di pagamento nelle stesse proporzioni**, mentre **l'altra metà si divide equamente fra chi spende di più in contanti** (soprattutto Sud e isole) e **chi invece predilige la moneta elettronica** (al Nord).

Analizzando la propensione agli acquisti e le modalità di spesa, la ricerca individua quattro profili tipici di "utilizzatori di denaro". **I "feticisti"** sono quel 32% di italiani che **ama sentirsi il contante addosso e non si sente tranquillo con altri strumenti** per questioni di autonomia, sicurezza e comodità. A questi si oppongono i **"virtuali"**, **il popolo della strisciata**, al passo coi tempi, che trova proprio negli strumenti elettronici e online la sicurezza di poter tenere costantemente sotto controllo la propria situazione economica.

La seconda contrapposizione è di carattere generazionale: da un lato i **"ragionieri" (23%)** e dall'altro **gli "splendidi" (11%)**. **I primi sono tipicamente padri e madri di famiglia** fra i 40 e i 60 anni, **per i quali il contante non è un feticcio**, ma più semplicemente **un modo per tenere sotto controllo le spese**; ricorrono, comunque, anche ai mezzi di pagamento elettronici. **Gli "splendidi" sono invece giovani, maschi, benestanti**, studenti o in cerca di occupazione, **per i quali l'imperativo è spendere e ostentare disponibilità economica: con la carta di credito**, che attenua i sensi di colpa, **o con il contante** che gonfia il portafoglio.

La predilezione degli italiani per il contante trova conferma nella **frequenza dei prelievi, mediamente superiori a due alla settimana** (quasi uno al giorno per gli "splendidi"), con una quota del **32%** della popolazione che **ancora preferisce il cassiere allo sportello automatico**. In fondo, anche questo dato indica come l'italiano preferisca girare sempre con un po' di spiccioli in tasca.

[www.wincor-nixdorf.com/it](http://www.wincor-nixdorf.com/it)