



## Inside Self-Service World

INFORMAZIONI A CURA DI NCR ITALIA S.R.L.

Anno 2009 – Numero 3

### In questo numero:

**SUCCESSI** La voce del cliente: **Coop Adriatica**

NCR è prima nel mondo per il mercato delle postazioni selfservice

Secondo **Gartner Inc.**, NCR è leader mondiale nei servizi di assistenza e manutenzione per il settore retail

Il design delle postazioni NCR self-checkout premiato dagli **International Design Excellence Awards 2009**

**SCENARIO** Gli Italiani ai tempi della crisi: come spendono, come controllano le spese, come difendono i propri risparmi

Seguite NCR su:



Per maggiori informazioni inviate un e-mail a [INFORMAZIONI](#)

Are you ready to experience a new world of interaction?

YES

## NCR AL 3° CONSUMER & RETAIL SUMMIT

Il Sole **24 ORE**

NCR partecipa al "**3° Consumer & Retail Summit**", evento organizzato da "Il Sole 24 Ore" che vede l'alternarsi di sessioni plenarie e parallele focalizzate sul tema dell'evoluzione dei consumi alla luce dell'evoluzione demografica e dei megatrend.

Il Summit si terrà a Milano, il prossimo 8 ottobre, presso la sede de Il Sole 24 Ore, in via Monte Rosa 91 – Orario 8:30-17:00.

NCR, sponsor ufficiale dell'evento, vedrà Flavio Ballarini, Amministratore Delegato di NCR Italia, tra i relatori della sessione plenaria con un intervento dal titolo "Il ruolo della tecnologia retail nell'attuale contesto socio-economico".

La partecipazione all'evento è libera e gratuita fino ad esaurimento posti. Per confermare la propria presenza è necessario compilare la scheda di registrazione sul sito sotto riportato.

Il programma dettagliato è disponibile sul sito [www.formazione.ilsole24ore.com/retail2009](http://www.formazione.ilsole24ore.com/retail2009)

## LA VOCE DEL CLIENTE: COOP ADRIATICA



Riportiamo parte dell'articolo pubblicato sul numero di luglio/agosto 2009 del notiziario di COOP ADRIATICA, che parla del progetto Self service sviluppato utilizzando la consulenza e la tecnologia di NCR.

Chi fa da sè... beh, certamente risparmia il tempo, scansa o riduce davvero al minimo le attese in coda. Nei punti vendita di Coop Adriatica, dopo l'ormai tradizionale pesatura self-service di frutta e verdura, è l'ora dello scontrino "fai-da-te". Dopo un primo periodo di sperimentazione, questa innovazione ha preso il via il 24 gennaio scorso al Coop&Coop di Meraville a Bologna. [...]

Le nuove Casse Più – dispositivi forniti dalla NCR – colosso mondiale dei sistemi di automazione dei pagamenti e degli sportelli bancari – sono di facile impiego: fatta la spesa, il cliente, guidato da un display e da una voce registrata, passa i prodotti allo scanner, li ripone nel sacchetto, quindi paga come desidera: in contanti (la cassa dà il resto), con bancomat, carta socio Coop, carta di credito o altri strumenti. Nei supermercati le casse sono utilizzabili per acquisti di massimo 15 pezzi, mentre negli ipercoop ci saranno anche postazioni "a nastro" adatte a spese grandi.[...]

[...] Un primo bilancio effettuato dai lavoratori del Coop&Coop di Meraville rivela che quasi il 40% degli scontrini totali oggi viene battuto proprio dal sistema "fai-da-te", apprezzato da un buon 70% degli utilizzatori. Tra i più fedeli, a sorpresa, i pensionati (28%), superati solo da impiegati e insegnanti (37%).

Spiega Valerio Stevanato, responsabile del progetto Casse Più "[...]Le nuove tecnologie non sono solo utili a migliorare il servizio per i clienti, ma sono particolarmente importanti in un periodo di crisi come questo. Oggi infatti la maggiore efficienza nella gestione del negozio è fondamentale per contenere i costi e quindi i prezzi. L'introduzione nei nostri negozi dei dispositivi "fai-da-te" ha accresciuto del 12% la produttività delle barriere casse e addirittura del 35% quella delle postazioni servite, frequentate da chi ha il carrello pieno. Le ore risparmiate riducendo l'attesa, i tempi di apertura e di chiusura delle operazioni, possono essere così dedicate all'allestimento degli scaffali, al rifornimento, al servizio ai banchi."

## NCR È PRIMA NEL MONDO PER IL MERCATO DELLE POSTAZIONI SELF-SERVICE



NCR è risultata la prima azienda nel mondo per il mercato globale del selfcheckout, in base a una classifica di Retail Banking Research (RBR), società di ricerca e consulenza strategica con sede a Londra.

Il rapporto "Global EPOS and Self-Checkout 2009" pubblicato di recente da RBR rileva che l'adozione di soluzioni per il self-checkout, che consentono ai clienti di eseguire in completa autonomia le operazioni di scanning, imbustamento e pagamento, ha avuto un'accelerazione negli ultimi due anni, tanto che, in base al rapporto, si prevede triplicheranno entro il 2012, fino a un totale di 250.000 unità nel mondo.

Le casse self-service NCR SelfServ™ Checkout sono impiegate da oltre di 140 retailer di 12 diversi settori in più di 20 paesi. La leadership di mercato di NCR si può attribuire alla continua attività di innovazione e all'approccio consulenziale volto ad aiutare i retailer a raggiungere obiettivi di business importanti tramite l'implementazione di una strategia legata al self-service.

Prima di procedere all'installazione, il team NCR "Customer Experience Consulting" studia gli schemi di affluenza alle casse del punto vendita e lo spazio che queste occupano. Sulla base di tali dati, viene studiato un mix ottimizzato di casse servite e self-service, e la loro collocazione ideale per ridurre al minimo le file nelle ore di maggiore affluenza. I punti vendita che implementano le casse self-service NCR SelfServ Checkout possono aumentare il numero di checkout, sia assistiti che self-service, limitando così uno dei disagi maggiori per chi fa la spesa: l'attesa alle casse. Secondo i clienti che hanno adottato le casse self-service NCR, i tempi di attesa si riducono fino al 40%.

NCR ritiene che l'attuale congiuntura economica stimolerà ulteriormente l'adozione delle soluzioni self-service. Infatti, grazie alla nuova tecnologia che consente di gestire contemporaneamente sei o più postazioni self-service, il personale di cassa può dedicare più tempo all'assistenza ai clienti migliorandone quindi la soddisfazione, e potrà' altresì accrescere la qualità dei servizi all'interno del punto vendita, ad esempio assicurando la costante disponibilità delle merci a scaffale e aiutando i clienti a trovare i prodotti che cercano.

## **SECONDO GARTNER INC., NCR È LEADER MONDIALE NEI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE PER IL SETTORE RETAIL**

**Gartner.** Secondo il recente rapporto di Gartner Inc. "Market Share: Infrastructure Support, Worldwide Market Share: Database" di Kathryn Hale et al, NCR dal 2006 al 2008 è risultata leader a livello globale nella categoria relativa ai servizi di manutenzione e assistenza per il settore retail. NCR si è classificata, inoltre, decima a livello mondiale tra i provider di servizi di assistenza e manutenzione hardware in tutti i segmenti del settore analizzati da Gartner e settima nel settore dei servizi finanziari. Il report è redatto sulla base dei ricavi a livello mondiale e prende in considerazione oltre 175 fornitori di servizi.

"Massimizzare la disponibilità dei sistemi e gestire efficientemente i costi sono diventati fattori di fondamentale importanza nell'attuale contesto economico caratterizzato da competitività e sfide continue" commenta Christine Wallace, Senior Vice President di NCR Services. "Queste sfide rappresentano un'assoluta priorità per i team di NCR Services che collaborano con società di tutto il mondo. Il nostro obiettivo infatti è semplificare la vita dei clienti, consentendo al loro business di progredire velocemente e mi sembra che questo sia stato confermato dalla classifica Gartner."

NCR offre un portafoglio di servizi completo per il settore retail, finanziario, travel, healthcare, hospitality, entertainment, gaming e pubblica amministrazione. Tali servizi sostengono le aziende nel progettare, installare, assistere e gestire le proprie soluzioni tecnologiche consentendo loro di massimizzare il valore dei propri investimenti e facilitando l'adozione di nuove tecnologie.

## **IL DESIGN DELLE POSTAZIONI NCR SELF-CHECKOUT PREMIATO DAGLI INTERNATIONAL DESIGN EXCELLENCE AWARDS 2009**



NCR SelfServ Checkout, la soluzione per il self-checkout leader di mercato di NCR Corporation, è tra i vincitori del concorso International Design Excellence Awards (IDEA) del 2009.

Creati nel 1980 da Industrial Designers Society of America (IDSA), gli International Design Excellence Awards sono il primo premio internazionale dedicato al design nelle varie categorie di prodotto, dall'eco-design, al design interattivo, al packaging, fino alla

strategia, alla ricerca e al design. La competizione è sponsorizzata da Autodesk, Target e dalla rivista BusinessWeek, che segue gli Awards fin dal 1990.

NCR SelfServ Checkout, la più recente soluzione per il self-checkout di NCR, si è posizionata terza nella categoria "Prodotti a uso commerciale e industriale", ed è stata l'unica soluzione self-

service per il retail a classificarsi nella competizione di quest'anno.

"Questo riconoscimento è un'ulteriore conferma della leadership di NCR e del vantaggio competitivo che offre nel settore delle tecnologie self-service, che derivano dalla lunga esperienza e dal know-how della nostra azienda, senza pari nel settore" ha affermato Jeff Cegalis, Engineering and Development Vice President in NCR. "Il premio riflette il lavoro di squadra, la professionalità e l'impegno dei dipendenti NCR nell'ambito della gestione delle soluzioni, della progettazione di hardware e di software e dell'ingegneria dei fattori umani".

Il design di NCR SelfServ Checkout è caratterizzato da una curvatura ergonomica nella parte anteriore, e da una larghezza ridotta che consente agli operatori di monitorare meglio l'attività in cassa. Un software che guida all'utilizzo e indicatori luminosi collocati in diversi punti del dispositivo conferiscono all'utente un senso di sicurezza, guidandolo in ogni passo dell'operazione di pagamento in cassa.



Il design modulare delle postazioni NCR SelfServ Checkout consente di separare le operazioni di scanning e pagamento da quelle di scarico e insacchettamento e offre la possibilità di aggiornare e modificare rapidamente la configurazione anche dopo l'installazione, ottimizzando l'investimento iniziale dei retailer. Il colore della postazione NCR SelfServ Checkout può essere adattato agli arredi del punto vendita, infatti si può cambiare semplicemente sostituendo i pannelli esterni.

## **GLI ITALIANI AI TEMPI DELLA CRISI: COME SPENDONO, COME CONTROLLANO LE SPESE, COME DIFENDONO I PROPRI RISPARMI**

*La ricerca commissionata da NCR a BuzzBack Market Research fotografa un paese che affronta la crisi, ma a modo suo. Al centro dell'attenzione degli italiani il controllo delle spese e la richiesta di avvisi via sms*



Secondo una ricerca, effettuata da BuzzBack Market Research, emerge la volontà degli italiani a difendere i propri risparmi soprattutto con un maggiore controllo delle proprie spese.

La ricerca, commissionata da NCR, si è svolta in 16 nazioni, coprendo tutti i cinque continenti, per indagare sulle abitudini di consumo in tempo di crisi dei cittadini dei diversi paesi nel mondo e degli italiani. Questi in particolare hanno mostrato di voler affrontare le difficoltà economiche con una maggiore attenzione alle spese e ai pagamenti, cercando al tempo stesso di non rinunciare alle proprie abitudini.

Infatti il 36% di loro non ha dubbi, taglia tutte le spese considerate non indispensabili, contro una media europea che arriva appena al 24%. Per avere un'idea più chiara dei soldi spesi il 34% degli italiani preferisce

l'uso dei contanti al momento di pagare per tenere sotto controllo le spese, il 37% preferisce fare prelievi al bancomat di minore entità, se necessario più frequentemente. Da queste percentuali emerge chiaramente l'esigenza di sapere con esattezza come/quando e quanto si è speso, per evitare uscite impreviste e spese inutili. Sul viale del tramonto l'uso degli assegni bancari per effettuare pagamenti, solo il 6% degli italiani dichiara di farne uso in linea con la media europea del 7%.

Un indicatore estremamente significativo è che il 31% dichiara di pagare le bollette non prima del giorno di scadenza, atteggiamenti che testimoniano cautela e prudenza nell'amministrare i propri soldi, ma soprattutto il tentativo di rimandare i pagamenti fin quando è possibile.

Questo è come gli italiani si comportano, ma che servizi vorrebbero come aiuto per "resistere" in tempo di crisi economica? Per attenersi a una maggiore attenzione nella gestione dei propri

risparmi gli italiani evidenziano la necessità di un più facile accesso a un servizio di avvisi e alert, e in particolare, considerata l'alta propensione all'utilizzo del cellulare degli italiani, emerge uno spiccato interesse verso l'uso di sms di alert quando:

- il proprio conto corrente si avvicina allo scoperto nel 30% dei casi; negli Stati Uniti la percentuale scende al 22%;
- ci sono attività e movimenti sospetti sul proprio conto corrente per il 46% di loro contro il 7% dei canadesi;
- si avvicinano pagamenti in scadenza da effettuare nel 30% dei casi, mentre i tedeschi apprezzano questo servizio solo nel 15% dei casi.

Il servizio di messaggistica di alert è importante anche per la possibilità di ricevere informazioni dalla propria banca per il 31% degli italiani, che vorrebbero anche – nel 24% dei casi - poter usare i chioschi self-service presenti presso le filiali per effettuare operazioni non legate alla gestione del denaro contante, come per la prenotazione di appuntamenti o per ricevere informazioni sul proprio conto corrente.

La ricerca NCR di BuzzBack Market Research è stata condotta su un campione di 16 paesi divisi in sei regioni, per un totale di 8.447 intervistati. Il campione rappresentativo europeo preso in considerazione è di 3.295 cittadini di Francia, Germania, Italia, Inghilterra, Russia e Spagna.

Copyright ©2009 NCR Corporation. All rights reserved. NCR, the NCR logo, are trademarks and service marks of NCR are registered in certain countries. All other trademarks and service marks, whether registered or not in specific countries, are the property of their respective owners.

NCR respects your online privacy. You're receiving this e-mail because you're an NCR customer, or because you've recently inquired about NCR products and services. If you wish to be removed from this list, please click here to [unsubscribe](#) or reply to this e-mail with subject "remove"