



Una risposta alla crescente domanda di operazioni self-service

I consumatori stanno utilizzando la tecnologia self-service in misura sempre maggiore e addirittura la richiedono. Dai chioschi ubicati negli aeroporti, alle stazioni di servizio self-service, alle corsie con cassa automatica nei negozi di alimentari e nei grandi magazzini, sempre più consumatori preferiscono controllare in modo autonomo le proprie transazioni. Secondo quanto riportato da 'Market Study: 2007 North American Self-checkout Systems' (Studio di mercato: i sistemi di cassa automatica nell'America settentrionale, anno 2007), una recente indagine condotta da IHL Consulting Group, il 98% degli intervistati ha utilizzato le casse automatiche, quasi il 50% le ha utilizzate almeno 5 volte nel corso dell'anno precedente e il 72% ha accettato di buon grado la tecnologia senza alcuna percezione negativa.

La richiesta di sistemi di cassa automatica, nel frattempo, continua ad aumentare. Nel 2008, i consumatori spenderanno oltre 230,7 miliardi di dollari in transazioni svolte automaticamente presso negozi al dettaglio, con un aumento del 28% rispetto al 2007. Inoltre, le soluzioni self-service sono vantaggiose per i dettaglianti. Quelli che hanno adottato le tecnologie self-service, infatti, stanno beneficiando di una riduzione del costo del lavoro e hanno migliorato l'attenzione al cliente.¹



Casse automatiche più veloci, affidabili e flessibili

Un componente fondamentale delle soluzioni IBM Self Checkout è il software IBM Checkout Environment for Consumer-Service (CHEC), che rivoluziona il modo in cui i dettaglianti costruiscono e gestiscono il proprio ambiente di cassa automatica. Si tratta di un nuovo potente software che consente ai dettaglianti di installare soluzioni di pagamento self-service in modo più rapido ed efficiente, contribuendo a ridurre i costi e i tempi necessari all'installazione. Unendo i propri dispositivi di pagamento self-service collaudati e di grande successo a questa innovativa tecnologia software, IBM propone una gamma di soluzioni di cassa automatica configurabili ancora più robuste e flessibili, che offrono sempre maggiori possibilità ai dettaglianti e ai consumatori. I sistemi IBM Self Checkout ora supportano un'ampia gamma di preferenze di pagamento per i consumatori, prevedendo transazioni sia con contanti sia senza. Offre anche varie estensioni a nastro oppure 'scansiona e

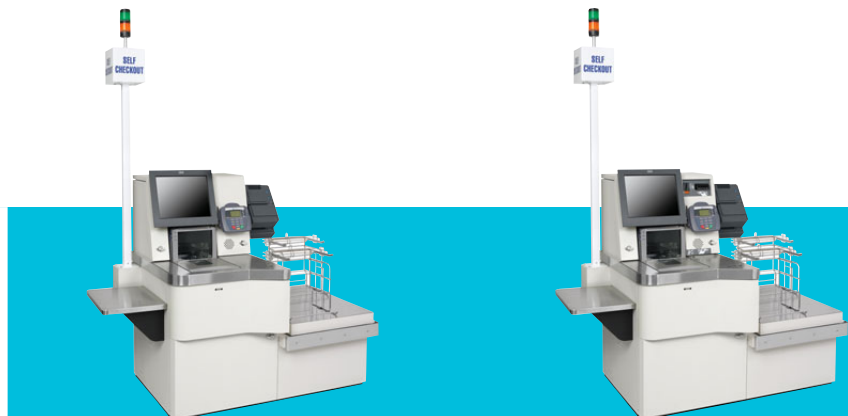
imbusta' per qualsiasi ambiente retail. La più recente linea di prodotti IBM Self Checkout offre ai dettaglianti un'opportunità ancora maggiore di impiegare il personale in modo diverso, migliorando la produttività del lavoro e agevolando il ritorno sull'investimento (ROI).

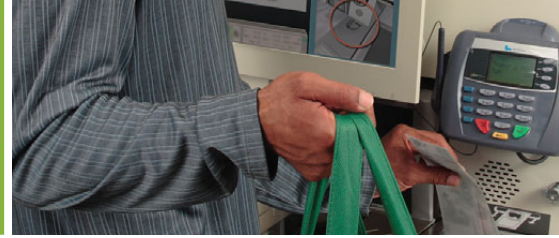
Le soluzioni IBM Self Checkout sono progettate per offrire le funzionalità e i vantaggi seguenti:

- **Fruibilità eccezionale che rivoluziona il modo in cui i consumatori fanno acquisti.** Il design ergonomico pensato per il consumatore e l'interfaccia estremamente intuitiva contribuiscono ad ottimizzare il flusso degli acquirenti e a fidelizzare il cliente
- **Eccezionale gestibilità del sistema per aumentare la disponibilità.** Sistemi hardware front-end resistenti e una soluzione completa per la gestione dei sistemi migliorano il tempo di disponibilità degli stessi, per consentire il funzionamento degli esercizi 24 ore su 24, affrontando i problemi in maniera preventiva prima che possano interrompere le operazioni

- **Controllo e flessibilità superiori per incrementare la funzionalità.** Il software CHEC permette di controllare il sistema, agevolando la gestione e la manutenzione di un ambiente di cassa automatica altamente affidabile e di elevata disponibilità. Il software, inoltre, offre l'opportunità di configurare ed estendere le funzionalità per adattarsi alle esigenze specifiche di ciascuno, mentre grazie alle flessibili opzioni hardware è possibile ottimizzare il flusso della clientela in punti vendita di diverse dimensioni e con differenti strutture
- **Integrazione con sistemi POS leader nel settore, che migliora l'affidabilità.** Una nuova interfaccia POS di alto livello rende possibile una più solida integrazione client/server, per trarre vantaggio dalla logica POS e contribuire ad aumentare l'affidabilità, semplificando più che mai l'investimento nei sistemi di cassa automatica.

Le soluzioni IBM Self Checkout comprendono modelli che prevedono il pagamento sia in contanti sia senza, per offrire la massima flessibilità.





I sistemi di cassa automatica di ultima generazione aumentano i vantaggi per il consumatore e per il dettagliante

Fruibilità eccezionale

- *Il design ergonomico migliorato aumenta la soddisfazione e la fedeltà del cliente, rendendo più veloce la procedura di pagamento.*
- *Tutte le periferiche sono situate sul banco in una posizione intuitiva e centralizzata, incrementando così la velocità della transazione.*
- *Gli accettori e gli erogatori di banconote e monete sono posizionati nello stesso punto, sul banco, per ridurre la probabilità che un cliente dimentichi di prendere il proprio resto.*

Ottima gestibilità della soluzione

- *Il pacchetto IBM Director e il software IBM Remote Management Agent consentono di monitorare, riunire e filtrare la disponibilità e l'utilizzo delle soglie (a livello del dispositivo) in remoto o in locale. In questo modo è possibile migliorare la produttività del personale IT e stabilire un punto di controllo comune per tutti i dispositivi del punto vendita.*
- *L'accessibilità frontale consente di posizionare due unità l'una contro l'altra, occupando meno spazio in punti vendita di piccole dimensioni.*
- *È possibile sostituire la carta per la stampa senza dover aprire gli sportelli del sistema o rimuovere le coperture, riducendo così l'accesso ai dispositivi di cassa da parte del personale.*

- *Le diverse configurazioni software consentono ai dettaglianti di proporre soluzioni di imbustamento ecologiche, offrendo ai consumatori la possibilità di utilizzare le loro buste o di acquistare buste ecologiche riutilizzabili nel punto vendita premendo il pulsante 'Usa la mia busta'.*

Controllo e flessibilità superiori

- *I nuovi modelli senza contante rappresentano una risposta alla crescente richiesta di transazioni senza contante, velocizzando al tempo stesso la procedura di pagamento.*
- *Una serie completa di strumenti consente di assumere il controllo dello sviluppo e dell'installazione, oltre che dell'individuazione dei problemi, creando così un singolo ambiente di cassa automatica.*
- *Il database IBM DB2 integrato consente di gestire e archiviare le proprie impostazioni di sicurezza.*
- *Il software IBM WebSphere Application Server permette di avere accesso a report basati sul Web, offrendo un controllo maggiore sui tempi e sulle modalità di visualizzazione delle informazioni critiche di sistema.*

Integrazione POS leader nel settore

- *Il software IBM CHEC contribuisce a ridurre il tempo di integrazione e migliora l'affidabilità.*
- *Un'interfaccia POS basata su linguaggio XML (eXtensible Markup Language) di alto livello semplifica l'integrazione con una grande quantità di soluzioni POS.*

Software IBM CHEC

Un nuovo modo di realizzare, migliorare e gestire i pagamenti automatici. Il software IBM CHEC comprende un'applicazione completa per il pagamento automatico e un kit di strumenti che consentono ai dettaglianti e ai loro collaboratori di personalizzare in modo semplice le soluzioni, per differenziare l'esperienza di acquisto e per apportare miglioramenti. Questo potente software permette di sfruttare nuovi canali di accesso al mercato, mediante integrazioni di terze parti, che espandono la possibilità di utilizzo delle casse automatiche ad un numero di ambienti sempre maggiore.

La soluzione CHEC consente di verificare tutte le transazioni eseguite mediante cassa automatica, grazie ad un affidabile database di sicurezza, per ridurre le perdite. Il software comprende inoltre un pacchetto di strumenti open-standard che consentono all'utente di aggiungere nuove funzionalità, eseguire simulazioni per verificare il livello di integrazione del POS e gestire la soluzione nel suo insieme. Il software CHEC dispone poi di diversi miglioramenti rivolti ai clienti, che consentono loro di effettuare i propri acquisti presso il punto vendita in modo ancora più semplice.

Il software IBM CHEC, grazie alla sua nuova interfaccia POS di alto livello basata su XML, ora si integra in modo più stretto con le applicazioni POS, garantendo una maggior affidabilità del sistema, per assicurare che le corsie con cassa automatica siano sempre aggiornate, tramite POS, con le informazioni corrette.

Questo ambiente software vanta un'eccezionale gestibilità, affinché le corsie con casse automatiche possano essere sempre aperte e disponibili, così da ottenere una maggior soddisfazione dei clienti e un maggior flusso, per garantire una resa superiore dell'investimento.

Hardware IBM Self Checkout

I più recenti dispositivi hardware IBM Self Checkout sono disponibili in una gamma che va dalle soluzioni con nastro, adatte a prodotti di qualsiasi dimensione e destinate a ipermercati o grandi magazzini, fino ai modelli semplificati e standardizzati di tipo 'scansiona e imbusta', ideali per i punti vendita che

trattano un'alta percentuale di piccoli e medi acquisti e dispongono di uno spazio front-end ridotto. Progettati per la massima flessibilità, tutti i modelli sono disponibili nelle configurazioni per transazioni con o senza contanti. I nuovi modelli per transazioni senza contanti aiutano non solo a velocizzare il flusso, ma anche a ridurre i costi per la gestione del contante e le esigenze di manutenzione del sistema. Tutti i nuovi modelli IBM possono essere utilizzati in luoghi e reparti con casse multiple, oppure combinati affinché si adattino alle esigenze specifiche del dettagliante in modo da offrire una maggior soddisfazione ai clienti che utilizzano il servizio di pagamento self-service.

I modelli IBM Self Checkout sono progettati per un flusso più veloce e una maggior comodità, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza degli acquirenti. I modelli di tipo 'scansiona e imbusta' sono dotati della funzione di rimozione della busta, che consente agli acquirenti di rimuovere le buste durante l'acquisto senza interrompere la procedura, che risulta così più veloce. I modelli 'scansiona e imbusta' dispongono inoltre

di un sistema di sicurezza basato sul peso, configurabile, su tre livelli, con tolleranze di sicurezza regolabili per ridurre la frequenza degli interventi di manutenzione. I modelli dotati di nastro sono forniti di un sofisticato sistema di verifica del peso e delle dimensioni di ogni singolo oggetto, per rendere più veloce la procedura di pagamento e ridurre la necessità di assistenza da parte del personale, consentendo un flusso maggiore. In una zona per l'imbustamento separata, un separatore degli acquisti consente di eseguire contemporaneamente la scansione e l'imbustamento da parte degli acquirenti o del personale.

Il nuovo sistema IBM AnyPlace Checkout, un sistema ultra compatto di altissimo livello per il pagamento self-service, posizionabile in luoghi del punto vendita diversi da quelli tradizionali, va a completare la consolidata offerta IBM di sistemi di cassa automatica. Progettata per ottimizzare l'esperienza di pagamento self-service in qualsiasi luogo, questa soluzione consente ai dettaglianti di offrire



È possibile approfittare dei vantaggi del nuovo sistema AnyPlace Checkout anche in piccoli reparti, ad esempio quello floreale, della gastronomia, oppure nei negozi di dimensioni ridotte.



un'opzione di pagamento self-service dal costo concorrenziale in diversi reparti del punto vendita, come quello floreale, quello dei prodotti per la salute e la bellezza e quello degli alimenti preparati. È ideale anche per i piccoli punti vendita che dispongono di uno spazio ridotto per le casse, nei periodi di grande affluenza, per garantire una maggior velocità e comodità ai clienti.

Software IBM Mobile Terminal

Progettato per rendere più veloce la procedura di pagamento e fornire al cliente un livello di servizio eccezionale, il software brevettato IBM Mobile Terminal aiuta il personale del punto vendita a monitorare e controllare le corsie delle casse praticamente da qualunque punto del negozio, eliminando la necessità di una stazione di monitoraggio fissa separata. Questo dispositivo consente

al personale del negozio di eseguire funzioni quali il controllo dell'età. L'aspetto più importante è il fatto che consente al personale del punto vendita la massima mobilità, permettendogli di essere operativo in tutta l'area delle casse automatiche per fornire una maggior attenzione alla clientela e contribuire a ridurre le perdite.

Panoramica delle soluzioni IBM Self Checkout

Hardware

Modelli per corsia

- Modelli con/senza contanti, di tipo 'scansiona e imbusta', con software IBM CHEC e Microsoft® Windows® Embedded for Point of Sale (WEPOS)
- Modelli con/senza contanti, a nastro, con software IBM CHEC e WEPOS
- Modelli con/senza contanti, di tipo 'scansiona e imbusta', con software 4.x/5.x e Microsoft Windows 2000
- Modelli con contanti, a nastro, con software 4.x/5.x e Microsoft Windows 2000

Componenti essenziali

- Unità di sistema: IBM serie SurePOS 700 Lane PC
- Schermo: IBM SurePoint piatto, alta risoluzione, touchscreen a colori da 15" (38 cm)
- Accettatori ed erogatori di banconote e monete (modelli con contanti):
 - Accettano banconote in tutte le denominazioni: da \$ 1 a \$ 100 (Stati Uniti e Canada); £ 5, £ 10 e £ 20 (Regno Unito); da € 1 a € 100
 - Distribuiscono fino a tre denominazioni di banconote e fino a sei denominazioni di monete
 - Un sensore applicato all'erogatore di banconote e monete rileva il resto dimenticato
- Supporta diversi scanner, bilance e PIN pad (tastierini per l'immissione del numero di identificazione personale)
- Supporta le opzioni per stampante IBM SureMark
- Supporta buoni di marketing elettronico e Catalina
- Sono disponibili componenti opzionali

Dimensioni

- Tutte le unità sono modulari con altezza uniforme da 81 cm e larghezza di 89 cm
- Sono disponibili opzioni da due, tre e -sei buste; la lunghezza totale della corsia va da 318 cm a 450 cm. Sono disponibili diverse lunghezze di corsia.

Panoramica delle soluzioni IBM Self Checkout

Software

Ambiente corsia

Componenti applicativi per corsie IBM CHEC:

- Software IBM DB2 Personal Edition
- Software IBM Remote Management Agent
- IBM Store Integrator comprensivo di Store Integrator Graphical User Interface (GUI) e POS Business Component (POSBC)
- Toolkit per sviluppatori software

Sistema operativo:

- Modelli IBM CHEC: Precaricamento del software WEPOS
- Modelli 4.x/5.x: Precaricamento del software Microsoft Windows 2000

Lingua:

- Supporto multilingue

Ambiente IBM Back-Office System Server (BOSS)

Componenti applicativi backoffice IBM CHEC:

- Software server applicativo IBM WebSphere
- Software IBM DB2 Express Edition
- Software IBM Remote Management Agent

Sistema operativo:

- IBM BOSS per modelli IBM CHEC/BW4: Software Microsoft Windows 2003
- IBM BOSS per modelli 4.x/5.x/BW0: Software Microsoft Windows 2000

Integrazione POS

- Interfaccia configurata per l'integrazione disponibile per numerose applicazioni per POS
- Soluzioni di riferimento per POS testate e preintegrate con IBM Application Client/Server Environment (ACE) e IBM Supermarket Application (SA)

Software Mobile Terminal

- Funzionalità di risposta addetto a distanza per tutte le unità di gestione delle casse (funziona su reti wireless 802.11b esistenti dell'Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE))

Garanzia limitata

- Supporto telefonico 24 ore su 24
- Le clausole della garanzia limitata sono specifiche per il Paese
- È possibile estendere la garanzia

Servizi di supporto

- Funzionalità di diagnostica online
- È disponibile la formazione, l'installazione e la gestione del progetto
- Programmazione del lavoro e consulenza sulle buone pratiche operative
- Supporto tecnico disponibile 24 ore su 24



Registrazione traccia comprovata, esperienza praticamente senza rivali

IBM ha più di 20 anni di esperienza nelle soluzioni self-service e per chioschi, con ampio uso del self-service in tutto il mondo. IBM, avendo assistito numerosi esercizi con consulenze, installazioni, integrazioni, buone pratiche e servizi di supporto, è un leader comprovato delle soluzioni di gestione automatiche delle casse. Inoltre, IBM ha un consistente ecosistema di Business Partner IBM che consentono di personalizzare il proprio sistema e di far fronte alle proprie esigenze personali.

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni sulle soluzioni IBM Self Checkout, contattare il proprio rappresentante IBM o visitare il sito:

ibm.com/products/retail/products/self

IBM Italia S.p.A.

Circonvallazione Idroscalo s/n
20090 Segrate - MI
Numero Verde: 800 017 001

La home page IBM è disponibile all'indirizzo **ibm.com/it**

IBM, il logo IBM, ibm.com, DB2, SureMark, SurePoint, SurePOS e WebSphere sono marchi registrati di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.

Microsoft e Windows sono marchi di Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Nomi di altre società, prodotti o servizi possono essere marchi di prodotti o di servizi appartenenti a terzi.

¹ IHL Consulting Group, *Studio di mercato: 2007 North American Self-Checkout Systems*; analisti Lee Holman, Jerry Sheldon e Greg Buzek; 6 settembre 2007.

Le informazioni riguardo a prodotti, programmi e servizi IBM non implicano il fatto che IBM intenda renderli disponibili in tutti i Paesi in cui opera. Qualsiasi riferimento a prodotti, programmi o servizi IBM non implica che essi siano i soli a poter essere utilizzati. In sostituzione, potrà essere usato qualunque prodotto, programma o servizio funzionalmente equivalente.

I prodotti hardware IBM vengono costruiti utilizzando parti nuove o parti nuove e usate. In alcuni casi, i prodotti hardware potrebbero non essere nuovi e potrebbero essere stati installati in precedenza. Indipendentemente da ciò, si applicano le condizioni di garanzia IBM.

Questa pubblicazione è fornita solo a titolo informativo.

Le informazioni in essa contenute sono soggette a modifiche senza preavviso. Per le informazioni più aggiornate sui prodotti e sui servizi IBM disponibili, contattate l'ufficio vendite o il rivenditore IBM più vicino.

IBM non fornisce assistenza legale o contabile, né alcuna dichiarazione o garanzia che i suoi prodotti o servizi siano conformi alla legge. Il cliente è responsabile della conformità alla normativa vigente applicabile in materia di titoli, inclusa quella nazionale.

Le fotografie possono mostrare dei prototipi.

© Copyright IBM Corporation 2008
Tutti i diritti riservati.

