

Omni-channel – soluzioni di SIX per una maggiore efficienza e una più alta soddisfazione dei clienti



I dati dimostrano che i clienti omni-channel sono più fidelizzati e hanno una maggiore abitudine di spesa. SIX Payment Services è in grado di fornire un contributo sostanziale alla vostra strategia individuale omni-channel grazie al proprio know-how e alle soluzioni modulari.

Cosa significa il termine «omni-channel»?

Omni-channel è la combinazione tra diversi canali di vendita (come E-commerce, M-commerce e POS), che pone al centro un'esperienza di acquisto perfettamente interconnessa per i vostri clienti – a prescindere che acquistino nel web shop, in modalità mobile dallo smartphone, telefonicamente o in un negozio.

Sempre, ovunque e in qualsiasi modo.

È così che i consumatori di oggi vogliono fare acquisti. Il compito di voi Esercenti è di assecondare questa esigenza per non perdere la clientela. Non è quindi più sufficiente essere presenti attraverso un solo canale.

La caratteristica distintiva del futuro sarà creare un'esperienza unica e perfetta per i clienti, che li invogli a tornare, a prescindere attraverso quale canale lo

facciano. I diversi canali di vendita si uniscono: fisici e online. Sono pertanto al passo con i tempi solamente le soluzioni in grado di offrire alla clientela un'esperienza di acquisto globale in qualsiasi momento e in qualsiasi luogo.

SIX vi consente di realizzare la vostra strategia omni-channel. Otterrete una soluzione di pagamento che funziona attraverso tutti i canali e che è integrata perfettamente nei vostri sistemi disponendo di un tool di back-office semplice e chiaro.

I vostri vantaggi come Esercenti

- ✓ Potenziale di fatturato aggiuntivo tramite cross-selling e conclusione di acquisti
- ✓ Interazione personale con i vostri clienti
- ✓ L'esperienza di acquisto incentiva la fidelizzazione e la soddisfazione
- ✓ Minori costi operativi
- ✓ Maggiore efficienza

Soluzioni omni-channel di SIX

Omni-channel con SIX significa che un Esercente gestisce sia un negozio fisico che uno online con integrazione tra front-end e back-end. Affinché il processo funzioni in modo automatizzato e senza fasi aggiuntive di attività manuale, è necessario un collegamento dei sistemi (fisico e online). Ciò avviene attraverso il collegamento delle interfacce **TIM¹** e **Saferpay JSON API²**.

Una completa automatizzazione è possibile soltanto se la transazione si basa sull'uso di un token. La **tokenizzazione³** offre inoltre il vantaggio che i dati della carta del cliente non devono essere elaborati o memorizzati dall'Esercente. Tale procedura quindi genera non solo maggiore **sicurezza**, ma garantisce anche la necessaria **conformità⁴ ai requisiti PCI**.

Ulteriori vantaggi della completa automatizzazione

- **Maggiore soddisfazione dei clienti:** grazie al collegamento tecnico tra mondo fisico e virtuale, è possibile ad esempio effettuare con maggiore efficienza anche i resi degli acquisti online presso un negozio fisico. In negozio, il vostro cliente beneficerà di un'esperienza di acquisto integrata e perfetta, poiché per lo storno della transazione di acquisto non dovrà né esibire la sua carta né inserirla nel terminale di pagamento.
- **Maggiore efficienza a costi ridotti:** da un lato, la procedura avviene più velocemente (ad es. senza necessità di verifica della carta), dall'altro non è necessaria una formazione aggiuntiva per il personale.

Esempio: click & reserve

Sebbene l'omni-channel sia un concetto unico, che include tutti gli aspetti aziendali e una vasta gamma di esperienze dei clienti, se ne parla spesso dalla prospettiva dei casi d'applicazione specifici. Uno di essi è il click & reserve.

Ordinare nel negozio online, prenotare online e ritirare in negozio: è facile con click & reserve. Se il vostro cliente inserisce i dati della propria carta di credito online, l'importo viene preautorizzato e il cliente potrà in seguito completare il pagamento in negozio senza dover esibire la carta (A). Se invece il vostro cliente desidera effettuare il processo di pagamento dell'importo solamente al momento del ritiro della merce prenotata, voi potrete gestire il pagamento direttamente sul terminale fisico (B).

Alternativa A: è possibile soltanto con tokenizzazione, inclusa la completa integrazione di TIM e Saferpay JSON API.

Alternativa B: corrisponde al processo di acquisto standard, tuttavia il pagamento in negozio deve essere abbinato alla prenotazione online.

¹ Till Integration Module: interfaccia tra ECR (Electronic Cash Register) e terminale POS.

² JSON API: interfaccia con Saferpay. Supporta tutte le applicazioni di Saferpay ed è adatta per tutte le applicazioni in cui devono essere elaborati pagamenti online.

³ Tokenizzazione: in questa procedura, i dati sensibili, come i numeri delle carte di credito, vengono criptati e sostituiti con numeri di identificazione univoci (token). I dati originari vengono conservati, esclusivamente e in modo sicuro, presso il centro di calcolo di SIX, che è conforme ai requisiti PCI, dove sono protetti da accessi non autorizzati. La soluzione di tokenizzazione di SIX offre a voi Esercenti la possibilità di proporre un one-click-checkout per effettuare pagamenti ricorrenti. Così risparmierete costi e oneri per gli audit PCI.

⁴ PCI significa Payment Card Industry. Il termine indica diversi programmi di sicurezza, tesi a garantire e aumentare la tutela dei dati delle carte. La PCI è supportata da circuiti di carte leader a livello mondiale, ovvero Visa, Mastercard, American Express, Discover e JCB.

L'interlocutore locale è indicato su www.six-payment-services.com/contatto

SIX Payment Services SA
Hardturmstrasse 201
Casella postale
CH-8021 Zurigo

SIX Payment Services (Europe) S.A.
10, rue Gabriel Lippmann
5365 Munsbach
Lussemburgo

SIX Payment Services (Austria) GmbH
Marxergasse 1B
1030 Vienna
Austria

SIX Payment Services (Germany) GmbH
Langenhorner Chaussee 92-94
22415 Amburgo
Germania