



# La Sicurezza degli ATM come leva per un servizio di Customer Care



*SICURMat*



- Founded in 1994
- Listed on U.S. NASDAQ (EFT) since 1997
- 4,700 employees worldwide
- 2.5 billion transactions processed in 2014 for customers in 160 countries
- FY 2014 Revenue | \$1,664.2 million



# Euronet Worldwide

## Overview

<p>A retail network which spans 34 countries, with over 308,000 retail locations and approximately 672,000 points of sale</p>	<p>End-to-end solutions for operation of ATM/ADT/POS networks, debit/credit/prepaid card issuing and processing</p>	<p>Third largest money transfer company in the world</p>
<p>Processed over 1,244 million transactions</p>	<p>250 bank and major international card organization partners</p>	<p>Serving consumers in over 138 countries</p>
<p>The largest prepaid mobile top-up payment processor in the world</p>	<p>Operator of the largest pan-European independent ATM network and the largest nationwide shared ATM network in India</p>	<p>Approximately 48.5 million money transfers processed in 2014</p>



## Core Offerings

*Global Offering Overview*





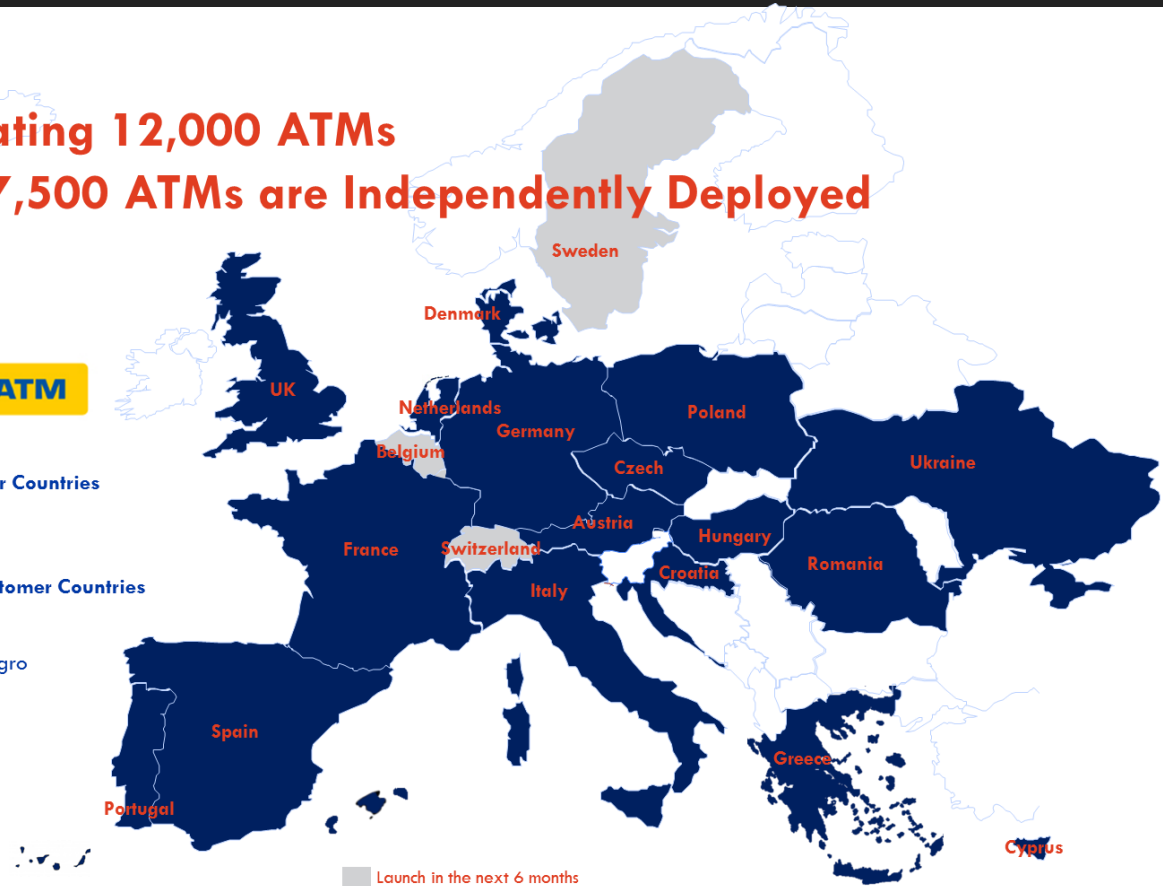
**Operating 12,000 ATMs**  
**over 7,500 ATMs are Independently Deployed**



IAD Customer Countries

Non IAD Customer Countries

- Albania
- Montenegro
- Serbia
- Slovakia
- Slovenia



# IAD Business

*Independent Atm Deployer*

**International Cards (Sample)**

**Domestic Regional Cards (Sample)**



Multinational  
Retailers  
with  
Euronet ATMS



## Clients GDO e Partner Bancari

*Lista parziale Worldwide*

Bank Partners





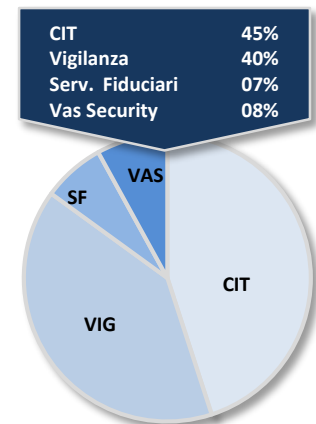
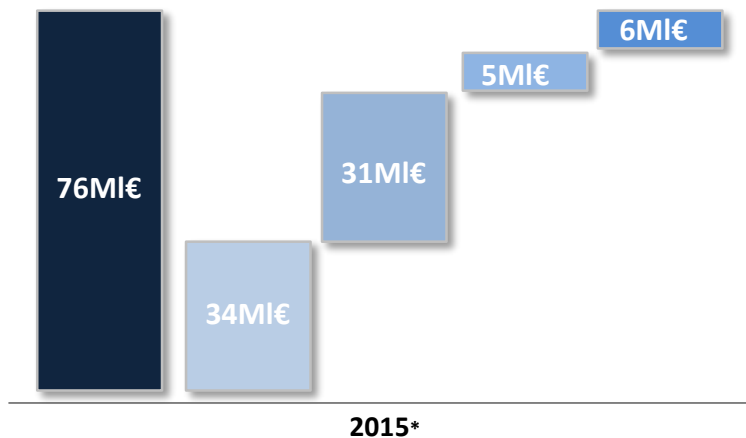
**BASE** è il Service del Gruppo Battistoli, operante su tutto il territorio nazionale per i servizi di Global Security e Cash Management.

L'azienda dispone di **due Customer Service** interscambiabili per garantire in qualsiasi momento della gestione operativa dei servizi, completa Continuità Operativa e rispetto delle normative afferenti alla strategicità dei servizi erogati.

	<b>Roma</b> <i>Filiale</i> <b>3 HR</b> Backoffice	<b>Firenze</b> <i>Filiale</i> <b>2 HR</b> Marketing	<b>Vicenza</b> <i>Sede</i> <b>20 HR</b> Customer Service	<b>Milano</b> <i>Filiale</i> <b>2 HR</b> Backoffice	<b>Siena</b> <i>Filiale</i> <b>20 HR</b> Customer Service
--	------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

## BA.SE.

Gruppo Battistoli  
 60 Dipendenti  
 76M€ fatturato





Banche  
Clienti



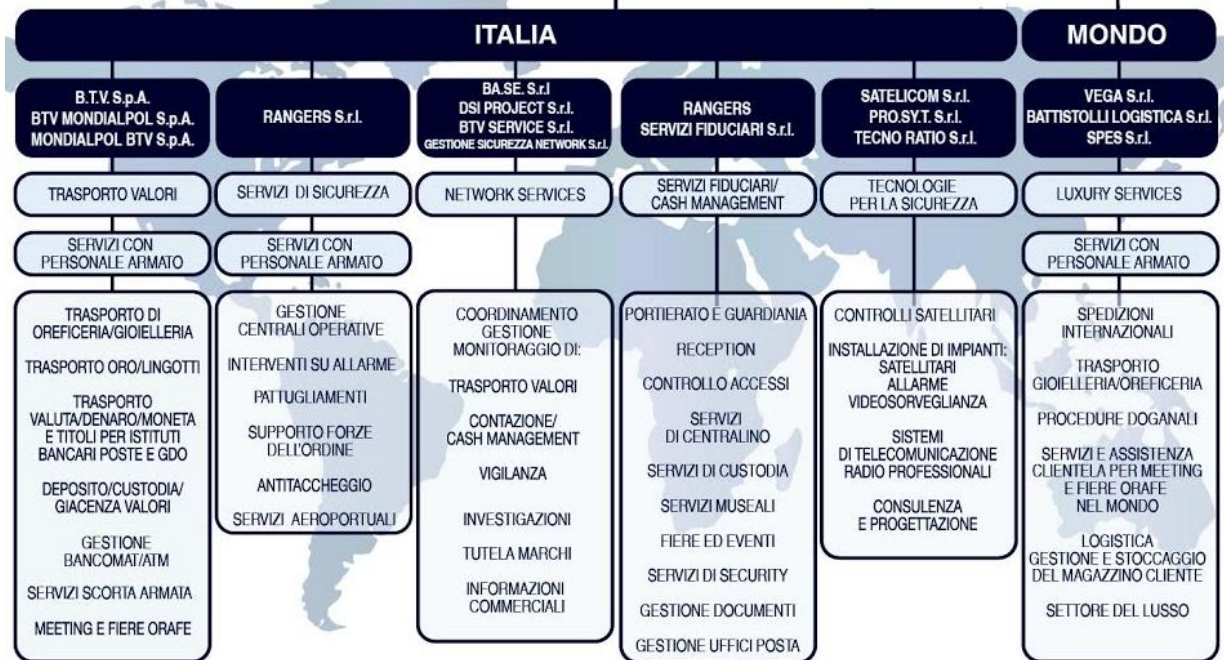
Clients GDO and  
Banking Partners

Brand GDO





## Gruppo Battistoli B.M.C. S.p.A.



## Gruppo Battistoli

**2200** dipendenti

**177Ml€** Fatturato

- ❖ **23** diverse società distribuite sul territorio nazionale;
- ❖ **50** tra sedi e uffici;
- ❖ **2.200** tra dipendenti e collaboratori;
- ❖ **32.000** clienti, tra privati, attività commerciali, aziende e PA;
- ❖ **177** Milioni di Fatturato;





- ❖ Ogni transazione su ATM è una fonte di **Revenu**....
- ❖ Ogni cliente che transa in valuta o meno, rappresenta il **centro dell'erogazione del servizio**.....
- ❖ **Brand e Sicurezza** del servizio e dell'azienda in tutta Europa...



*100% del parco degli ATM è Off-Premise*



*Possibili attacchi: Fisici, Logici, Vandalici, Misti*



*Monitoraggio funzionale, Cash Forecasting, Security*



*Controllo misto e multilocalizzato*

## Il Punto di Partenza

*Servizi orientati all'utente*

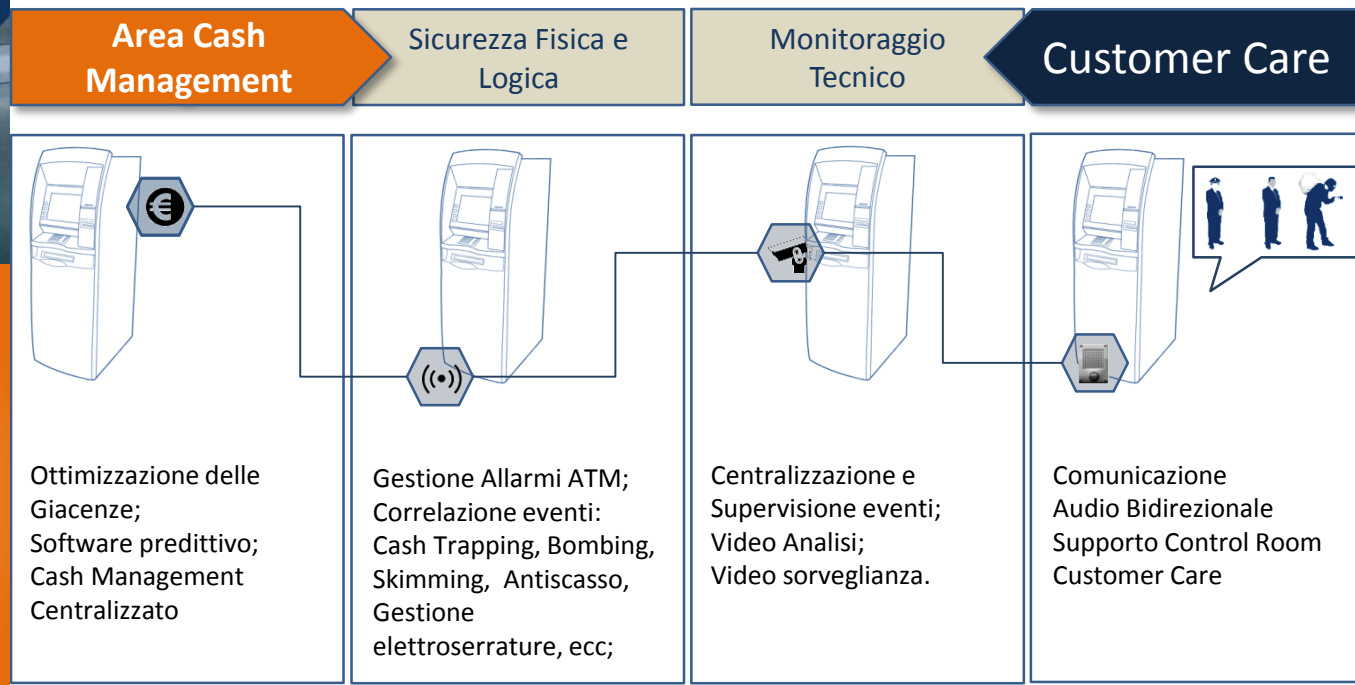
*La Forza del Brand è la maggiore garanzia di incremento del numero di transazioni a livello multi-country.*

La Sicurezza Fisica non può essere percepita **solo come un costo**, deve emergere il suo valore di potenziale fonte di **Remuneratività, perché è Necessaria!**



**SICUR**Mat è la prima soluzione di **Customer Service** usufruibile presso gli sportelli ATM con la quale offrire un totale supporto alla Clientela nello svolgimento delle operazioni da eseguire.

In caso di malfunzionamento dell'apparato o laddove vi fossero problemi di utilizzo, con **SICUR**Mat sarà possibile richiedere **assistenza** e ricevere il **supporto** necessario mediante un collegamento audio e video (multilingua) attivabile dallo stesso Cliente.



## SICUR Mat

*Sistema di armonizzazione tra Security e Customer Care*



Gli **investimenti** in Sicurezza possono generare le basi per l'erogazione di servizi a **valore aggiunto**.

**Security da costo a fonte di remunerazione**

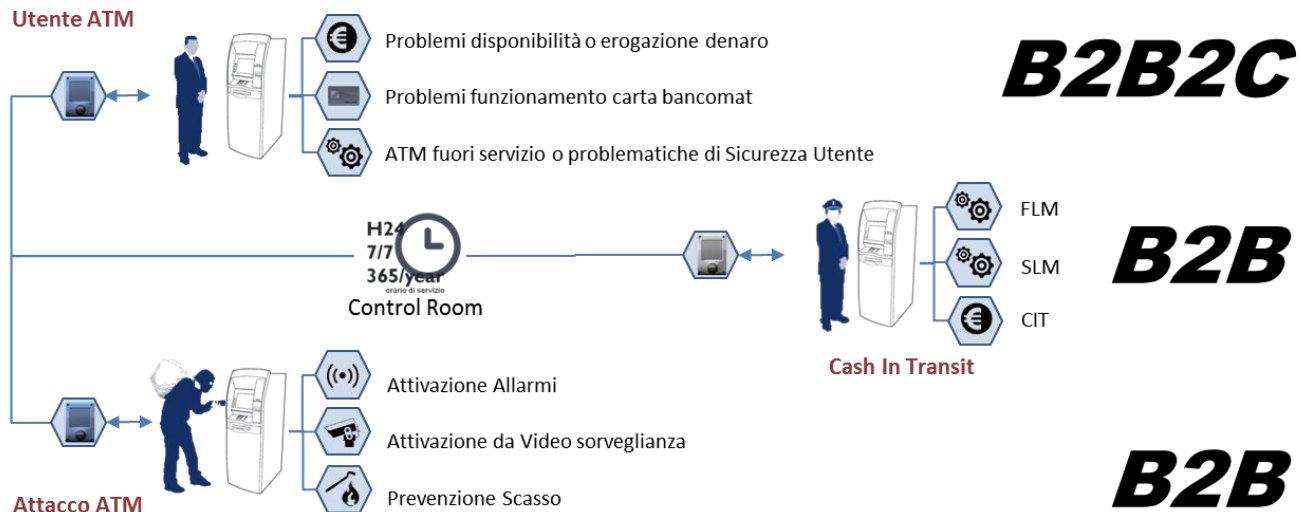
Security

da B2B

a B2B2C

**SICUR Mat**

*L'infrastruttura di Security sfruttata per erogare un servizio a valore aggiunto*





- ❖ L'area della Sicurezza è considerata come un servizio parallelo non disgiunto dal Business;
- ❖ Restituisce evidenza di leve dirette di economicità;
- ❖ Rende meno «nascosti» e più facilmente recuperabili gli investimenti in Sicurezza.

Nasce la volontà di costituire un **Sistema di soluzioni integrate** per cui la Sicurezza diventa una **leva commerciale e di marketing**.

«**Una**» Riposta delle attività di Security trova la propria destinazione nella **Customer Care**.

Customer Care  
&  
Security Service

**Suddivisione meno netta tra:**

**Customer Care**

**Diurna**



**Security Service**

**Notturno**





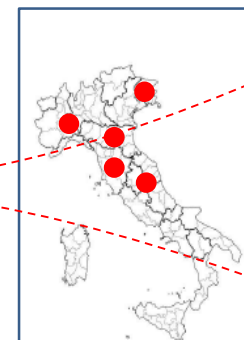
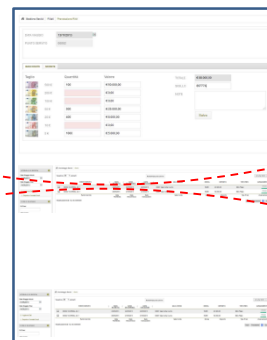
**Monitoraggio  
Tecnico**



Tutte le  
Periferiche  
e dati di  
transazione



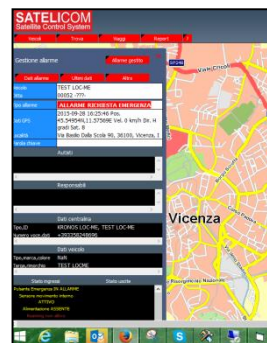
**Cash Management**



Gestione  
CASH  
FLM  
SLM



**Security**

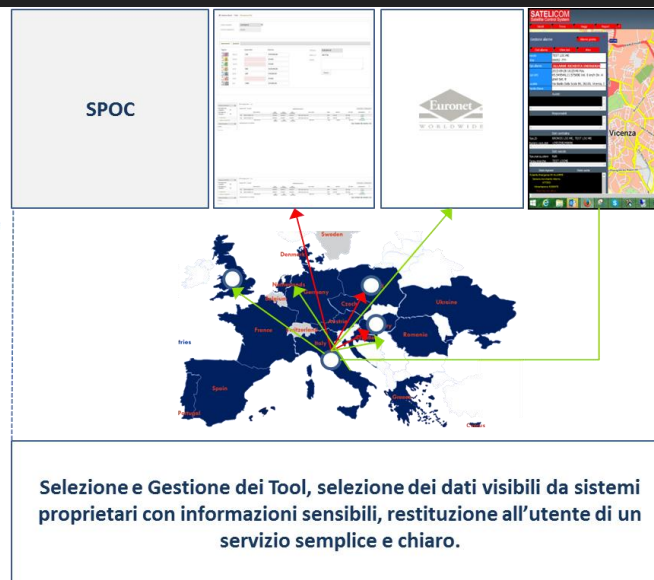


Skimming  
Bombing  
TVCC  
Vandalico  
Manomiss  
Strappo

*Schema\_Op\_1*



Un'unica  
prospettiva



- Raggiungimento di soglie di «**Non Abbandono**» in aree ad elevata densità di ATM vicine al **100%**;
- **Proattività** nella gestione degli «Attacchi»;
- Incremento della **percezione positiva del Brand** e dei servizi ad esso associati;



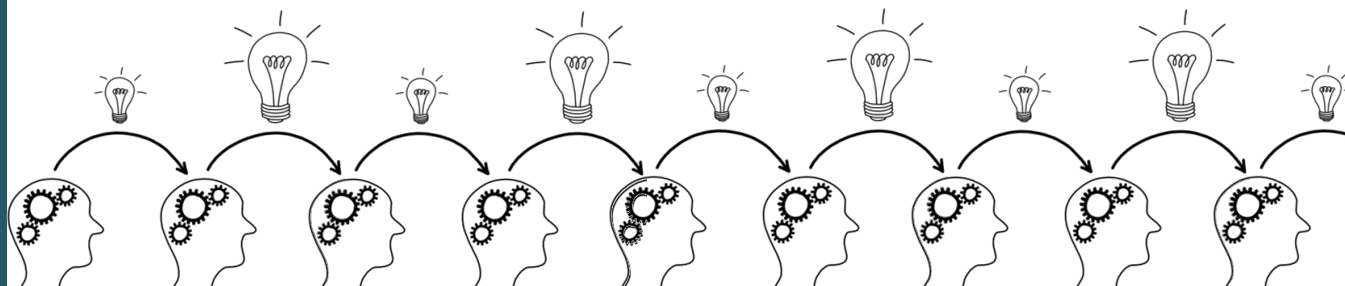
- ❖ Un cambio di prospettiva indotto da una **logica di Business molto aggressiva.**
- ❖ Forte apertura alla **sperimentazione;**
- ❖ Progettualità basata su **Business Case;**
- ❖ Elevata componente **tecnologica;**
- ❖ Definizione di rapporti di partnership **reale e pluriennale;**

*DS nel settore GDO,*

*Sistemi di Autenticazione Biometrica per la Vigilanza,*

*Impiego della Radiofrequenza per il tracking dei servizi di Cash Management, .....*

E' possibile pensare alla Security come VAS anche per altre casistiche?...









**Grazie per l'attenzione!**

