

PIAZZALE **TANTI SERVIZI CORRELATI** PER UNA "SMART STATION"

smartSTATION è l'innovativo concetto di stazione di servizio intelligente realizzato da Fortech attraverso un mix tra i servizi da remoto di cui è leader di mercato in Italia e il nuovo terminale smartOPT.

Per Fortech la **smartSTATION** è una stazione di servizio gestita in modo innovativo con apparecchiature di ultima generazione e servizi specifici per semplificarne la gestione. Il terminale **smartOPT** integra tutte le caratteristiche tipiche di un terminale di piazzale e di un sistema gestionale. La soluzione proposta da Fortech è nata ed è stata strutturata per garantire la massima operatività del punto vendita anche in assenza di un operatore locale. Tutte le sue componenti e le sue periferiche sono infatti aggiornabili e manutenibili da remoto, così come tutte le funzioni operative. Il terminale integra i più moderni sistemi di pagamento, dalle banconote (incluse quelle da 100 euro) al Bancomat, dalle carte di credito alle carte private in circolarità, dal lettore di QR-Code all'antenna NFC per carte o dispositivi contactless fino al nuovissimo sistema **Mobile Payment**, ossia la possibilità di pagare con uno smartphone.

Sfruttando la tecnologia del lettore di QR-Code e della stampante grafica, si possono gestire campagne promozionali rivolte all'utente finale, per esempio si possono definire criteri per cui erogando una certa quantità di uno o più tipologie di carburante è possibile stampare uno scontrino con un QR-Code che permetta al cliente di ottenere uno sconto al rifornimento successivo o di ottenere sconti o omaggi presso attività correlate, come il bar della stazione di servizio.

L'integrazione del lettore di QR-Code, tecnicamente semplice ma anche "geniale" e assoluta novità del settore, è alla base di tutta una serie di sviluppi promozionali, che possono garantire alla proprietà quel "di più" per differenziarsi in un settore dove i profitti sono notoriamente ai minimi, nasce

perciò l'esigenza di offrire qualcosa di diverso, di nuovo, al cliente per fidelizzarlo e incentivarlo a tornare.

Perfetta integrazione

Il terminale smartOPT, si integra perfettamente con i servizi di raccolta e gestione dati da remoto Fortech e grazie a questo si presenta come un terminale unico sul mercato capace di essere manutenibile al 100% da remoto, riducendo l'intervento umano sul punto vendita alla mera sostituzione di parti guaste. Per ottenere questo risultato Fortech ha rivoluzionato il concetto di self-service sia nel software che nell'hardware dove sono stati progettati ed adottati componenti hardware robusti e stabili come, per esempio, il pc industriale Fujitsu, gli hard disk a stato solido e i supercapacitori, che annullando i costi relativi alle batterie permettono di allungare sempre più i tempi tra una manutenzione e la successiva.

Come detto, Fortech nasce e ha il suo core business nell'assistenza da remoto. L'**Help Desk** strutturato su tre livelli si integra oggi con l'innovativo servizio di customer care che, sfruttando le periferiche audio e il microfono integrato nel terminale, permette all'utente finale di richiedere assistenza nel momento in cui ha un problema sul punto vendita. L'accettatore rifiuta le banconote o la pompa non eroga? A fronte di qualsiasi problema possa capitare al cliente o a un operatore sul punto vendita (per esempio, il cisternista in fase di scarico) è possibile richiedere assistenza premendo un pulsante sul terminale, un operatore in collegamento dall'Help Desk Fortech risponderà immediatamente e, interagendo direttamente con il terminale e parlando con il cliente, darà le informazioni necessarie alla risoluzione del problema. Questa nuova funzionalità, unita all'assistenza vocale del terminale durante tutte le fasi di pagamento e selezione erogatore,





rende il punto vendita non presidiato meno "ghost" e più "smart", rendendo il cliente più confidente nel fare rifornimento e di fatto incrementando le vendite della stazione stessa. Fortech, nonostante il breve periodo d'intercorso dall'immissione del nuovo terminale sul mercato, ha all'attivo diverse decine di installazioni su punti vendita appartenenti a piccoli gestori, grandi retisti e major petrolifere come ENI, TotalErg e Tamoil. Su tutti i punti vendita è attivo il servizio di customer care, che ha cambiato molto l'approccio da parte del cliente. A questo proposito, sono state com-

missionate interviste mirate agli utilizzatori del nuovo terminale e la risposta ottenuta più frequentemente è stata: "è facile e intuitivo". In effetti l'utilizzo è estremamente facile e intuitivo grazie a uno schermo da 12" completamente touchscreen e all'interfaccia utente studiata nei minimi particolari: i tasti per l'erogazione e di selezione della lingua o di richiesta della ricevuta, e tutte le funzioni correlate all'uso da parte dell'utente sono state studiate sfruttando la grande esperienza di Fortech in tema di automazione e, più in generale, di assistenza. Fortech non si è limitata a creare una

macchina collegando periferiche tra loro allo scopo di far pagare ed erogare carburante, ma pensando al terminale nella sua totalità. Il cliente deve sentirsi rassicurato e per rassicurarlo bisogna garantirgli una facilità d'uso estrema e un'assistenza efficace nel caso ci sia un problema o anche solo un dubbio. A tale scopo, nello sviluppare le interazioni dell'interfaccia con l'utente, Fortech si è avvalsa di esperti in psicologia e in comunicazione che, analizzandone il comportamento durante le fasi di pagamento, hanno definito le migliori e i messaggi audio per prevenire gli errori più frequenti.



In caso di problemi funzionali, come per esempio una banconota incastrata che impedisca l'incasso di contanti, il sistema di monitoraggio e di telemetria dei parametri funzionali del terminale permette l'invio di allarmi tramite e-mail o sms al responsabile del punto vendita o all'help desk stesso. Anche dal punto di vista **sicurezza**, nel progettare questo terminale si è pensato ai minimi particolari.

La cassaforte è stata studiata e progettata per garantire un tempo di apertura decisamente più lungo dei terminali presenti sul mercato, ed è oggi l'unica cassaforte a essere stata certificata da un ente certificatore, che ne ha decretato il grado di resistenza conforme alla norma EN1143-D1. In aggiunta alla robustezza della cassaforte, il terminale è dotato di un sensore accelerometro in grado di riconoscere le vibrazioni e i

colpi legati a un tentativo di effrazione, attivando un allarme sonoro tramite il proprio altoparlante, la sirena dell'impianto di allarme del punto vendita e inviando un allarme remoto al gestore o a un istituto di vigilanza. Una catena che punta a dare autonomia nella gestione del punto vendita senza bisogno che ci sia una sorveglianza continua.

"Ghost" ma non solo

Questa macchina è stata pensata per le stazioni "ghost" o non presidiate, ma naturalmente incorpora tutte le funzionalità tipiche di un sistema gestionale ed è in grado di gestire il piazzale in tutte le sue configurazioni, inclusa la gestione di un punto cassa per gli impianti con post pagamento. L'obiettivo di Fortech è stato quello di creare un sistema che, oltre ad incorporare quanto già a disposizione su sistemi di terze parti, fornisca funzionalità innovative, anche grazie ai servizi remoti correlati, in grado di soddisfare le esigenze di una gestione intelligente della stazione di servizio, rendendola di fatto una smart station nuova e innovativa.

La smartSTATION è frutto dell'esperienza maturata nel settore e la naturale conseguenza dell'utilizzo del proprio terminale, unitamente ai servizi di assistenza, a quelli di remotizzazione dati e a tutti i servizi cloud correlati.

Per la gestione remota di una stazione di servizio non basta che il terminale sia installato e funzionante, è necessario anche che dal punto di vista contabile e amministrativo ci sia una perfetta integrazione. Fortech con i suoi servizi cloud garantisce alla proprietà la gestione diretta del punto vendita dalla sede, che permette di controllare al centesimo le modalità di vendita e di pagamento, mettendo tali informazioni con altri dati, quali livelli serbatoi, sell-in e sell-out. Inoltre gli stessi servizi semplificano lo svolgimento di adempimenti burocratici come la compilazione del registro UTIF.

Sono tante le opportunità che cambiano la prospettiva della gestione di una stazione carburanti perché si riesce a gestire anche tutta la parte amministrativa e contabile di un punto vendita al 100%. In conclusione, tutto un insieme di servizi correlati grazie alle caratteristiche tecniche di un terminale innovativo che rende la gestione e il controllo della stazione di servizio qualcosa di nuovo e diverso da tutto quello che è stato fino a oggi.

SMART STATION A OIL&NONOIL ROMA CON smartPAY

La tecnologia alla portata di tutti introduce un nuovo sistema di pagamento sulla stazione di servizio, grazie al quale non sarà più necessario neanche interagire con il terminale di piazzale: Fortech anticiperà a Oil&nonoil Roma l'innovativa piattaforma di pagamento tramite smartphone. Attraverso la geolocalizzazione o inquadrando un QR-Code apposto sull'erogatore, il cliente potrà avviare l'erogazione direttamente dal proprio cellulare, per un'esperienza di pagamento assolutamente senza confronti, in termini di semplicità e fruibilità. La smartSTATION è anche questo... smartPAY



smartSTATION e smartOPT sono marchi registrati della Fortech srl

Mario Rota