

MEDIOLANUM INNOVATION FORUM

La nuova era del Mobile Payment



Fabrizio Fornezza
GfK Eurisko - Director

La Triennale di Milano, Martedì 21 Maggio 2013



In collaborazione con

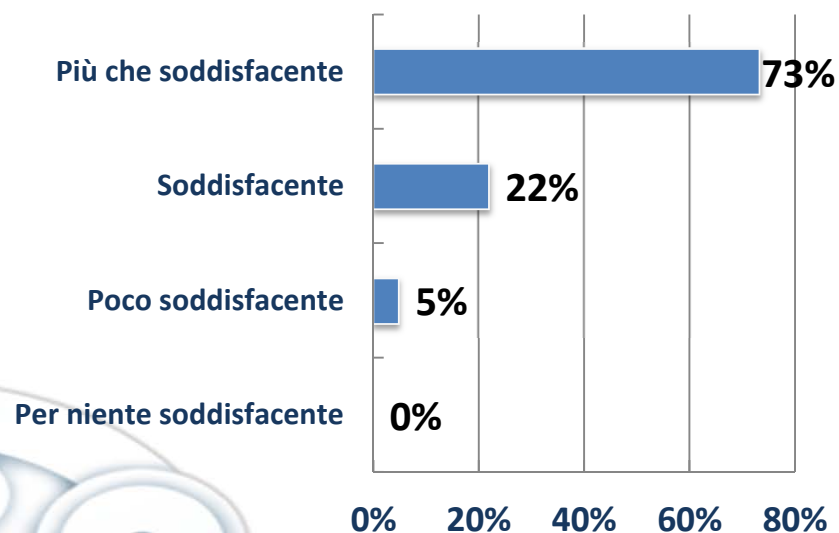


Dimensione dell'Experience

- ❑ Più di **800** ESPERIENZE di pagamento
- ❑ Circa **600** pagamenti andati a buon fine
- ❑ Oltre **200** esercizi commerciali testati
 - Ecosistema Milano 3
 - Milano e provincia
 - Resto di Italia
 - Estero

Q1 - Questionario

Quale è il tuo grado di soddisfazione per il **NUOVO SERVIZIO** di pagamento che stai sperimentando?



Filippo Giotto ha pubblicato un aggiornamento nel gruppo  Pilota NFC 4 giorni, 12 ore fa

Nei ristoranti Roadhouse viene incentivato il pagamento con paypass. Pagato questa sera a Lissone, tutto liscio con PIN.

E per ogni pagamento contactless in regalo una mucca anti-stress 😊



Antonio Orossi ha pubblicato un aggiornamento nel gruppo  Pilota NFC 6 giorni, 18 ore fa

Spettacolare! ! Chef Express sull'A1 km 114 direzione Bologna (Parma) pagamento perfetto sotto i 25 €. Cassiera disinvolta e preparata.

antoniobeltrame ha pubblicato un aggiornamento nel gruppo  Pilota NFC 3 settimane, 6 giorni fa

Farmacia viale bligny 23/a grande successo! Importo <25 euro

Commento 

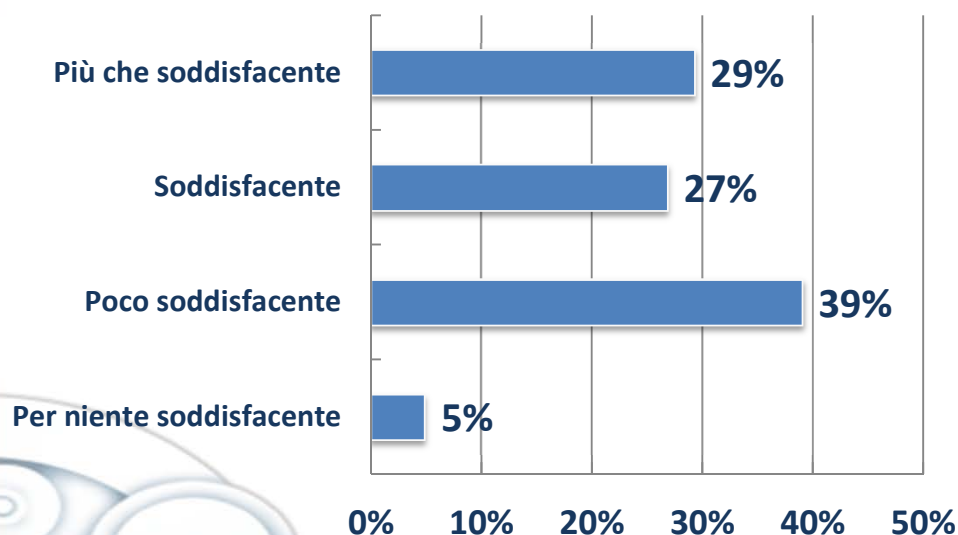
Preferiti

[Mi piace \(1\)](#)

[Vedi a chi piace](#)

Q2 - Questionario

Quale è il tuo grado di soddisfazione per il **LIVELLO DI ACCETTAZIONE** del nuovo servizio presso gli esercenti?



[antoniobeltrame](#) ha pubblicato un aggiornamento nel gruppo  **Pilota NFC** 2 settimane, 4 giorni fa

Sono al lago di garda ma esercizi in zona abilitati neanche l'ombra a parte qualche mc donald's

[vittoriogaudio](#) ha pubblicato un aggiornamento nel gruppo  **Pilota NFC** 2 settimane fa

Al terzo tentativo in quindici giorni, la **profumeria** al centro commerciale Ipercoop di ple lodi milano, è riuscita a far funzionare il loro apparecchio e di conseguenza il nostro applicativo ha eseguito il pagamento senza problemi. (in questo caso importo inferiore ai 25 euro). Il personale (commessa Cristina) è sempre stato disponibile ad effettuare le prove ma totalmente ignaro del metodo di pagamento

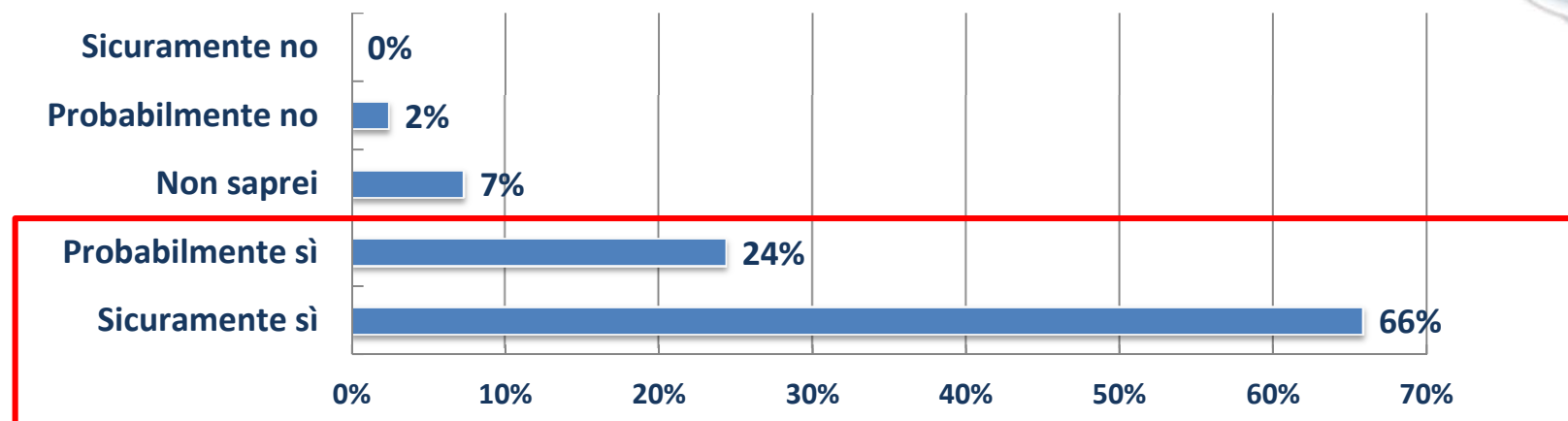
Commento 

Preferiti

[Mi piace](#)

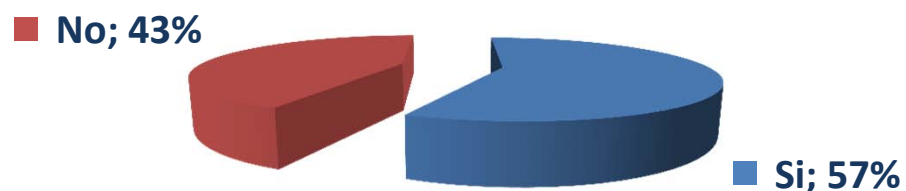
Q3 - Questionario

Pensi che se entrasse in uso saresti interessato ad acquistare questo servizio?



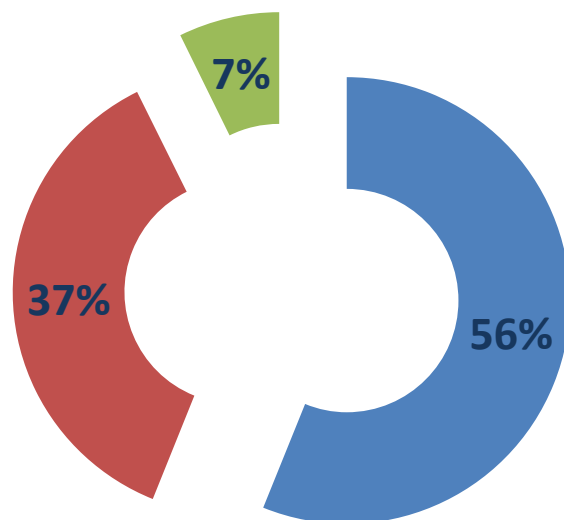
90%

Saresti disposto a pagare un canone mensile, es. 1€ al mese?



Q4 - Questionario

Quali tipi di pagamento questo sistema potrebbe sostituire?



■ Pagamenti di 10-25€ (sotto la soglia dei 25€ per non digitare il PIN)

■ Micro pagamenti in sostituzione degli spiccioli (quotidiano, bibita, caffè, etc)

■ Pagamenti superiori ai 25€

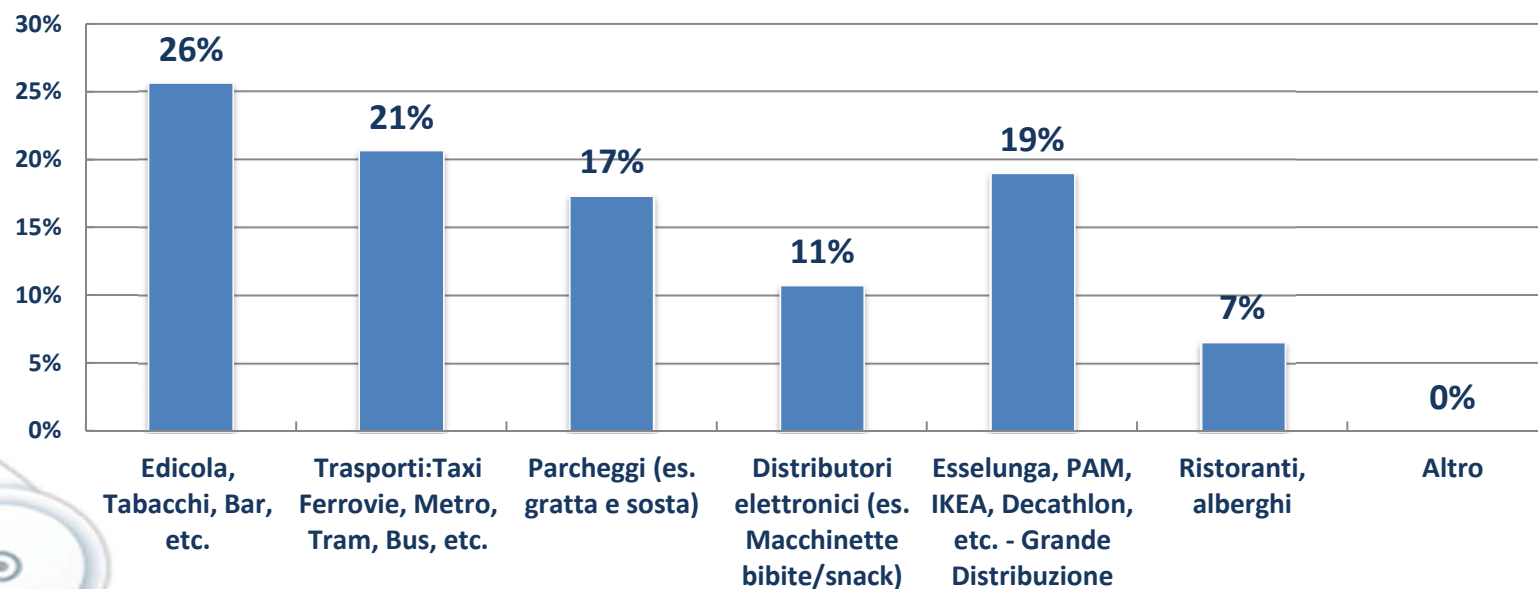
Q4 - Evidenze Qualitative

“sarebbe ancor più utile e comodo per i piccoli pagamenti - edicola, bar, parcheggio, metro ... insomma risolverebbe il day by day”

“sono molto soddisfatto anche perché non è come il contante, il bancomat o la carta di credito ma perché è un'esperienza totalmente diversa”

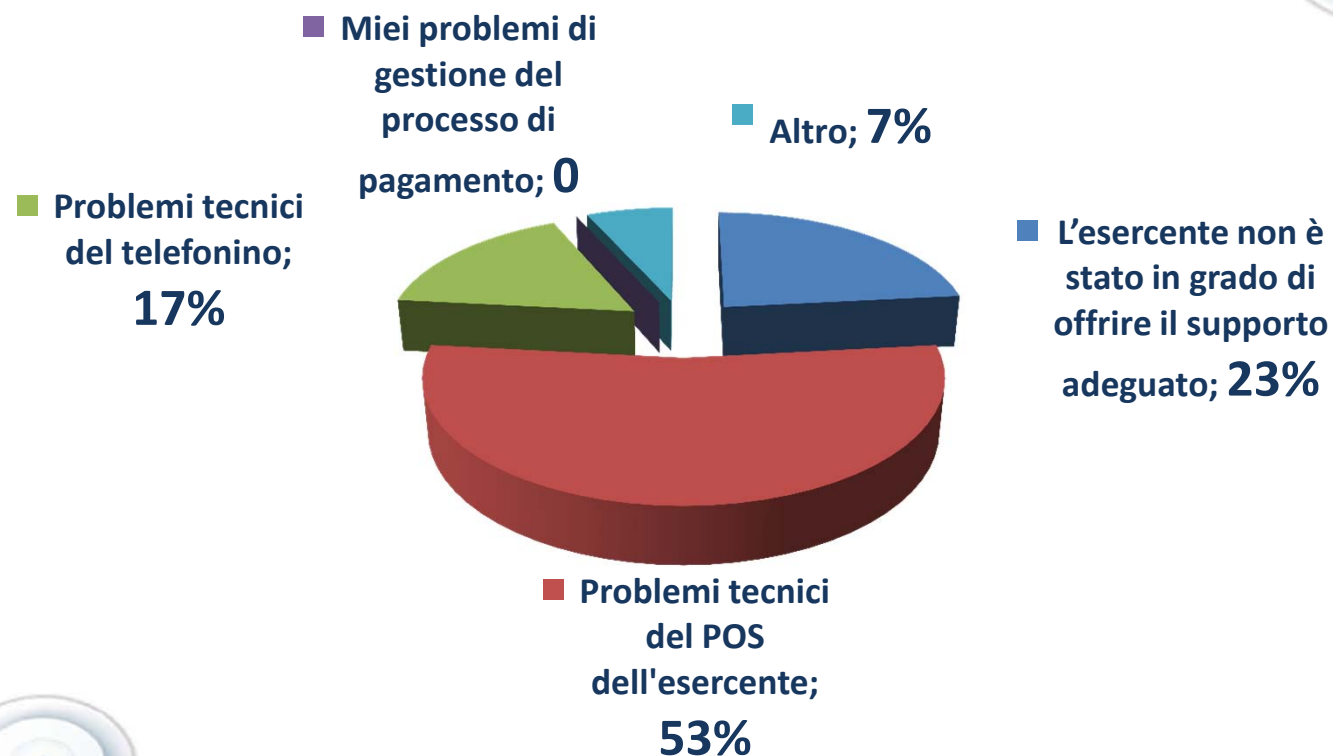
Q5 - Questionario

Dove saresti maggiormente interessato a pagare con la tecnologia NFC?
(Massimo tre opzioni)



Q6 - Questionario

Eventuali intoppi dovuti a ...



Q6 - Evidenze Qualitative

Filippo Giotto ha pubblicato un aggiornamento nel gruppo  Pilota NFC 2 settimane, 4 giorni fa

Questa mattina tentativo fallito da Spizzichi: POS e telefono non comunicavano.

Commento 

Preferiti

[Mi piace](#)

davidematarrese ha pubblicato un aggiornamento nel gruppo  Pilota NFC 3 settimane fa

O. M. di corso san gottardo – 3 tentativi ma nulla.... transazione rifiutata anche se il pagamento veniva regolarmente inoltrato, lunedì porto scontrini. La commessa al primo tentativo ha detto che figata!!!, poi è rimasta delusa come mia figlia

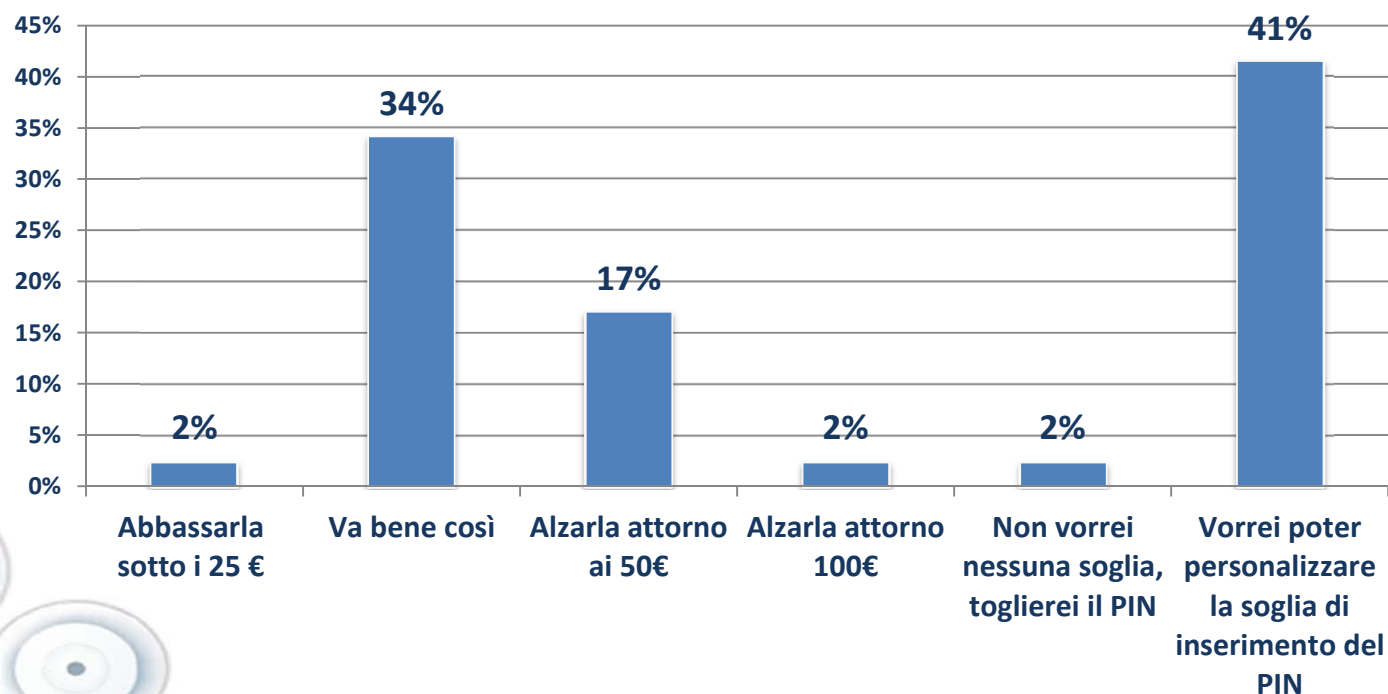
Commento 

Preferiti

[Mi piace](#)

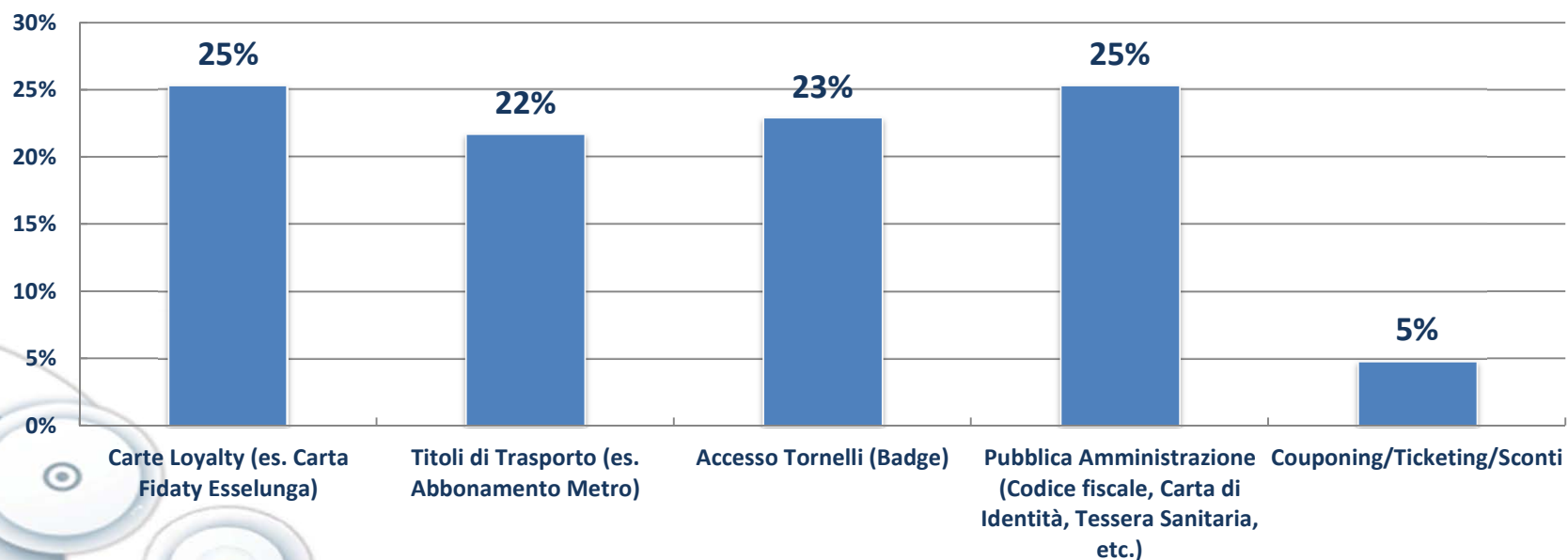
Q7 - Questionario

Oggi la soglia per l'inserimento del PIN è 25€. Secondo te va bene o dovrebbe essere alzata o abbassata?



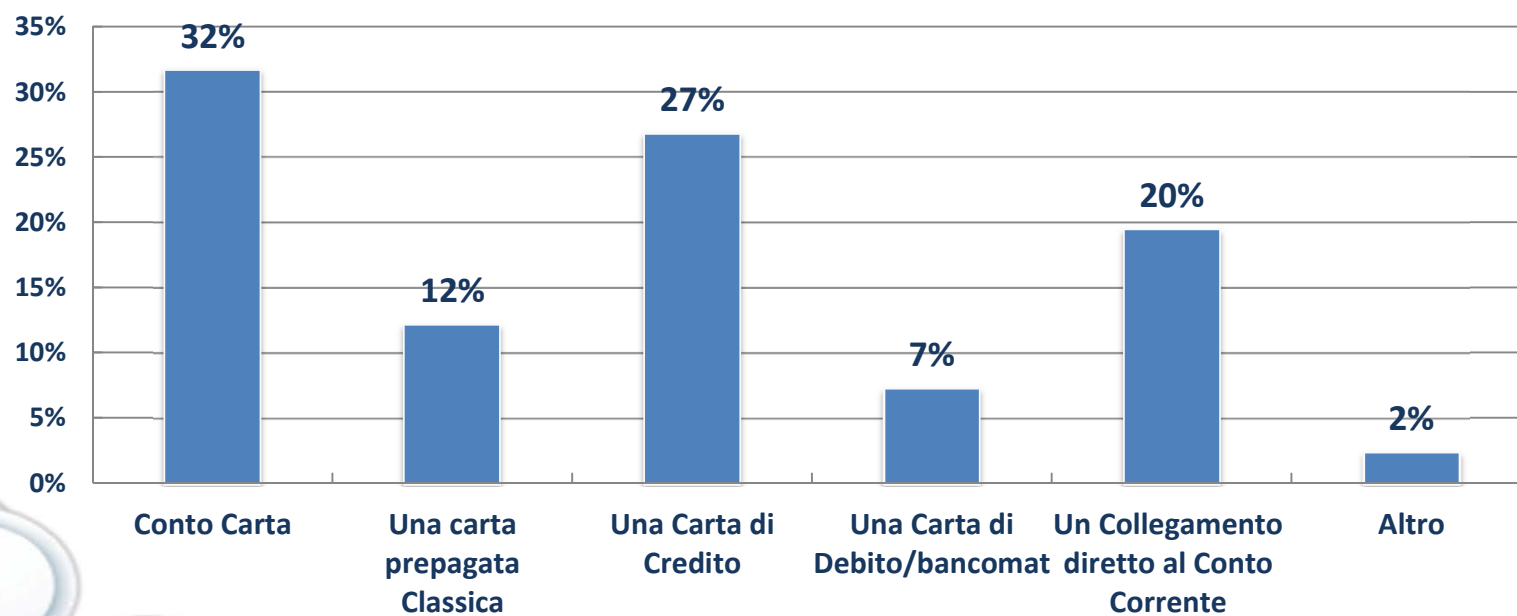
Q8 - Questionario

Come tu sai, su questo sistema si potrebbero caricare oltre al sistema di pagamento altre carte che tu forse usi di solito (carte fedeltà, abbonamenti, etc.). Se tu dovessi scegliere, per quali servizi non di pagamento saresti interessato a sfruttare la tecnologia NFC? (Massimo due opzioni)



Q9 - Questionario

Quale carta/strumento di pagamento preferiresti associare al tuo telefonino?



Call out - Controllo

arnaldotiraboschi ha pubblicato un aggiornamento nel gruppo  Pilota NFC 2 settimane, 5 giorni fa

Considerato che i movimenti contabili vengono registrati sul conto da 3 a 5 giorni dopo il pagamento e che fino a quella data sul nostro sito non è possibile visualizzare il dettaglio delle operazioni ma solo un dettaglio per giornata (tra i movimenti da contabilizzare), sarebbe in prospettiva utile che la App mantenesse il dettaglio dei pagamenti effettuati con i relativi importi (es. gli ultimi 10)

Commento 

Preferiti

[Non mi piace più \(4\)](#)

[Vedi a chi piace](#)

“Sarebbe utile includere il saldo residuo nell'SMS di conferma pagamento.”

“poter avere il saldo aggiornato in real time e gli ultimi movimenti richiamabili subito dall'app/smarthphone - non è solo uno strumento di pagamento, occorre completarlo”

Call out - Personalizzazione



“Il PIN obbligatorio è su una soglia troppo bassa e il suo inserimento non è così agevole (bisogna ricordare un altro codice).”

“Sarebbe molto interessante il fatto di poter calibrare la soglia per la digitazione del PIN.”

“Venerdì sera – Ristorante Manna – vedo il POS abilitato (senza chiedere, c'è una iconcina sulla macchinetta). Avvicino il telefono, meno di un secondo e chiede il PIN. Perfetto, peccato che il PIN sia nella scatola in auto e che io non lo ricordi, sarebbe utile poterlo personalizzare. Annullo l'operazione e pago normalmente, ma incoraggiante.”



Call out - Retailers Empowerment



A. O.

Domenica 19/05/2013 - Libreria Finlibri Padova

“Vado alla cassa per pagare, riconosco che il POS è abilitato ai pagamenti c-less e allora chiedo di poter pagare con il cellulare. Il proprietario della libreria era del tutto ignaro di questa funzionalità del POS e con suo grande stupore, la prova per la prima volta! La transazione avviene perfettamente senza intoppi con grande entusiasmo del negoziante che mi ringrazia per avergli insegnato questa nuova potenzialità del terminale”

[massimorella](#) ha pubblicato un aggiornamento nel gruppo  [Pilota NFC](#) 3 ore, 24 minuti fa

Dopo 3 acquisti ok la scorsa settimana, 2 tentativi ko nel weekend. Il primo alla **N.** di San Babila dove avevano l'apparecchiatura ma non abilitata (secondo me più semplicemente non la sapevano usare), il secondo in un ristorante sulla milano – genova, in questo caso avevano l'apparecchiatura ma nessuno gli ha spiegato come usarla.

Commento 

Preferiti

[Mi piace](#)

Call out - Retailers Empowerment

R. B.

Sabato 11/05/2013 - Barbiere a Milano

“Ciao Roberto. Sabato mattina vado dal mio barbiere in Via san Michele del Carso, quasi all'angolo con Corso Vercelli. In attesa di tagliarmi i capelli provo a vedere con il locator di CartaSi se in zona ci sono negozi convenzionati NFC. Scopro che lo è lo stesso barbiere. Al momento di pagare, lui è felicissimo di utilizzare la modalità perché è la prima volta che gli capita. Ha un piccolo pieghevole dove è indicata la procedura e si rende conto della semplicità dell'operazione. In un attimo effettuiamo il pagamento. Grande interesse da parte del resto dei clienti.”