

IL BUONO PASTO ELETTRONICO NEL VENDING È REALTÀ

Gia da qualche anno **QSAVE** lavora per individuare soluzioni che rendano gestibile il valore dei **Buoni Pasto Elettronici (BPE)** nell'ambito della ristorazione aziendale, intendendo per questa bar e mense, con l'obiettivo di **estenderne l'applicazione anche nella Distribuzione Automatica**.

Un obiettivo centrato da tempo e che ora, alla luce dei risultati concretamente raggiunti sul campo, consente all'azienda di poter proporre ai player della ristorazione automatica un "sistema" di gestione del BPE efficace e conveniente per tutti gli attori che ne sono protagonisti.

Andrea Costantin, direttore commerciale di **QSAVE**, ci illustra la **case history** che comprova definitivamente l'efficacia di una soluzione che, pur coinvolgendo più attori con interessi diversi, riesce ad integrarne le esigenze, per fornire ai dipendenti un vero e proprio benefit.

Chi sono gli attori protagonisti della case history che va ad illustrarci?

Prima di tutto **uno dei maggiori player italiani nel settore delle assicurazioni e servizi**, con più sedi in Italia, dove operano alcune migliaia di dipendenti, che in azienda possono usufruire del pasto mediante BPE presso bar, mense e distributori automatici.

Fra i protagonisti vi sono anche la **CAMST - La Ristorazione Italiana** - come gestore delle mense e **IVS Italia** e il **Gruppo Illiria** come gestori dei distributori automatici. Quindi i buoni pasto distribuiti ai dipendenti sono da questi utilizzati per usufruire del pasto sia esso erogato in modo più tradizionale dal gestore di mensa che da un pasto più "fast" erogato da un distributore automatico.

Questo il quadro sul quale avete costruito la vostra soluzione. Su quale problematica avete lavorato?

In realtà, noi eravamo già fornitori nella vecchia sede della



società insieme a **IVS Italia**. Quando però nel 2017 la società ha cambiato sede, ha deciso di cambiare anche quello che allora era il gestore della mensa e, insieme a lui, l'ente emettitore dei BPE. L'azienda non voleva però che il sistema di gestione fino ad allora in essere cambiasse, ma che fosse adattato alle loro esigenze anche da parte dei nuovi fornitori. Fra queste, ovviamente, quella di **rendere fruibile il pasto attraverso i vari canali**.

A seguito di una riunione con tutti i fornitori, noi compresi, abbiamo quindi lavorato per integrare tutte le soluzioni in





un unico prodotto che era già collaudato e che andava, appunto, **personalizzato alla nuova situazione**.

In cosa consiste?

La soluzione QSAVE per la gestione a 360° dei BPE consente ai dipendenti di un'azienda di **caricare la propria chiavetta** non solo con il contante, come avviene normalmente, ma **anche con il valore del BPE** e di scegliere di **spenderlo in mensa aziendale o ai distributori automatici** di cui dispone la sua azienda.

Questa è la parte digitale. Quali elementi costituiscono l'hardware?

Intanto, la **chiave elettronica** in dotazione ai dipendenti, e poi il **Pos** e un **Box con il sistema cashless** capace di leggere e scalare il credito della chiavetta e che sono posti in area cassa della mensa; similmente troveremo gli stessi dispositivi di lettura sui distributori automatici.

Fondamentale è il nostro totem, il **QPOINT**, una stazione di ricarica che **gioca il ruolo principale**, poiché è quella che carica il valore del BPE sulla chiave e permette al dipendente di decidere come e dove utilizzare il credito.

Tecnicamente come funziona?

Il nostro totem, che abbiamo presentato al mondo del Vending già nelle ultime edizioni di Venditalia, è stato ripensato per rispondere a questa esigenza. È stato dotato infatti di **due sistemi di pagamento**, anche di terze parti e in questo caso **forniti da IVS Italia**; due **per differenziare la destinazione del credito: mensa o distributori automatici**. Il dipendente viene guidato nelle operazioni di ricarica attraverso le informazioni che compaiono sul display touch del totem: poiché **la sua chiavetta è dotata anch'essa di due aree di ricarica (mensa/DA)**, nell'effettuare l'operazione il dipendente indica, attraverso il totem, la destinazione dell'importo (il contante) o del valore del BPE che sta caricando. È chiaro che se ha deciso per la mensa non potrà utilizzarlo per comprare ai distributori automatici e viceversa, né potrà frazionare l'importo globale del BPE, destinandone una parte ai pasti e un'altra ai distributori automatici.

Questo potrebbe però costituire un limite...

O un incentivo per il gestore a differenziare la sua offerta. Molto, infatti, **dipende dal gestore dei distributori automatici**: se tra le sue referenze inserisce anche panini, pasti

caldi, piatti pronti, zuppe, frutta incentiverà maggiormente il dipendente ad indirizzare le sue scelte della pausa pranzo verso il Vending piuttosto che verso la mensa.

Quali sono i vantaggi della soluzione QSAVE per la gestione dei BPE?

Tanto per cominciare **si snelliscono e si riducono i tempi delle operazioni di cassa**. Si immagini un dipendente che arriva alla cassa della mensa col suo bel vassoio di piatti caldi e deve pagarli col BPE. Semmai il valore del BPE non



basta e quindi deve integrare con del contante e magari avere il resto. Intanto che si fa il conto, si predispone l'integrazione o il resto, il pasto si raffredda facendo perdere qualità al servizio messo a disposizione del personale.

Col nostro sistema, fatto il conto alla cassa, basta inserire la chiavetta nel box che le dicevo prima e in pochi secondi viene scalato il credito esatto. Inoltre, il dipendente può essere in qualche modo coccolato e fidelizzato, mettendo in campo delle **promozioni mirate**: ad esempio regalando un pasto al dipendente ogni X Buoni Pasto spesi sempre alla mensa o sempre ai distributori automatici. Ma si può fare altro in termini di promozioni e marketing, azioni che gratificando il collaboratore fanno sì che cresca la sua percezione del valore dell'azienda per la quale lavora.

Questo sistema, inoltre, spinge il dipendente a spendere di più ed **alza il valore medio della ricarica chiave**, attualmente ferma a 1 euro per i distributori automatici. Quindi se ricarico 1 euro, tendenzialmente spendo 1 euro; ma se ricarico il BPE aumento di conseguenza la spesa media presso il distributore.

Quali sono i costi?

L'esercente che incassa i BPE dei dipendenti dovrà sempre riscuoterli presso l'ente emittitore con il quale avrà stipulato un accordo in tal senso. **Il valore del rimborso dipen-**



de dagli accordi commerciali stretti tra esercente ed ente emittitore. QSAVE, oltre a fornire gli elementi hardware e software, ne gestisce il servizio permettendo ai vari attori di avere rendicontate le proprie competenze, e pertanto ci viene riconosciuto un compenso per questa attività che, anche in questo caso, dipende dagli accordi commerciali che abbiamo stretto col cliente, gestore della mensa e/o gestore dei distributori automatici.

Per chiudere questa esauriente descrizione del vostro servizio e del vostro prodotto, ci dice quali sono i punti di forza?

L'insieme di tutto quello che ho fin qui illustrato e, su tutto, la customizzazione, ossia **la nostra capacità di cucire su misura un progetto in grado di integrare le esigenze di più player** che gestiscono la ristorazione all'interno di una stessa struttura.

Siamo l'unica azienda in Italia che dà questa opportunità e l'unica in grado di collegare il mondo del Vending con quello di tutti i Buoni Pasto sia Elettronici che Cartacei.