

Soluzioni per gli imprenditori

SAVOIR FAIRE



Traffico dei pagamenti

Come gli imprenditori mantengono in
piena forma il loro cuore pulsante

RAIFFEISEN

Cifre e fatti

Traffico dei pagamenti: il cuore dell'impresa

Il traffico dei pagamenti è imprescindibile per il corretto funzionamento della nostra economia e di ogni impresa: l'emissione di fatture, la ricezione di pagamenti e la loro esecuzione mettono in moto la circolazione del denaro. Un traffico dei pagamenti efficiente e perfettamente funzionante è quindi di importanza vitale per le PMI svizzere.



Numero di transazioni elaborate (in milioni all'anno)



610 mln.

di transazioni in franchi svizzeri sono state eseguite nel 2018 tramite il **sistema Swiss Interbank Clearing (SIC)**. Il valore giornaliero massimo è stato di **7.4 milioni di transazioni**.

> 39'000 mld.

di franchi è l'ammontare del volume del traffico dei pagamenti svizzero elaborato tramite SIC nel 2018. Il record giornaliero ha raggiunto quasi **187 miliardi**.

> 90 %

delle transazioni effettuate tramite SIC, con tendenza in crescita, hanno un valore compreso tra **1 e 4'999 franchi**.

Fonte: Traffico dei pagamenti BNS Swiss Interbank Clearing (SIC)

■ PostFinance ■ SIC

(Non riportato: volume dei pagamenti inhouse degli istituti)

Fonte: Traffico dei pagamenti BNS Swiss Interbank Clearing (SIC), PostFinance



4 Guida per imprenditori**5 Pronti per il futuro****Focus****6 Traffico dei pagamenti**

Le due PMI Geoinfo e Michel Rime SA hanno digitalizzato e ottimizzato i propri processi.

13 Intervista

L'esperto di Raiffeisen, Markus Beck, parla dell'armo-nizzazione del traffico dei pagamenti.

14 Buono a sapersi

E-commerce, TWINT e altre informazioni utili sul traffico dei pagamenti.

16 Infografica

Ecco come le PMI si proteggono dagli attacchi.

18 Fattura QR

Quando arriva, cosa comporta e cosa devono fare ora le PMI.

21 Opinione

L'economista capo, Martin Neff, a proposito degli addetti ai servizi tecnici.

22 Spotlight

L'azienda Qualicasa ha sviluppato un tool online unico nel suo genere.



Mantenersi in piena forma

Emettere e pagare fatture rientra nei compiti amministrativi centrali di ogni impresa. Il traffico dei pagamenti costituisce quindi il cuore pulsante e il motore della circolazione monetaria complessiva. E proprio come per il nostro cuore, anche per il traffico dei pagamenti vale la pena investire regolarmente nella forma fisica o sottoporsi a un check-up.

Recentemente ho parlato con un'imprenditrice dell'Altipiano. La sua PMI, del settore dei servizi, ha colto l'occasione dell'imminente introduzione della fattura QR per sottoporre a verifica il proprio traffico dei pagamenti. Con grande entusiasmo mi ha raccontato dei potenziali di ottimizzazione che la digitalizzazione e l'automazione offrono anche alle imprese più piccole.

Attualmente molte PMI svizzere stanno vivendo esperienze simili. Vedono il passaggio come un'opportunità per ridurre sensibilmente l'onere amministrativo e incrementare, allo stesso tempo, la qualità e la sicurezza del traffico dei pagamenti. Cogliete anche voi questa occasione. Saremo lieti di assistervi.

Cordialmente, Urs Gauch

Membro della Direzione e
Responsabile dipartimento Clientela aziendale & Succursali
urs.p.gauch@raiffeisen.ch

SAVOIR FAIRE #04/2019. Editore Raiffeisen Svizzera società cooperativa, Raiffeisenplatz 4, Casella postale, 9001 San Gallo. *Responsabilità del marketing* Sandra Bürkle. *Responsabilità redazionale* SDA/AWP Multimedia. *Redazione* Markus Beck, Bettina Bhend, Sandra Bürkle, Christoph Gaberthüel, Sarah Hadorn, Ralph Hofbauer, David Hugi, Michael Mäder, Martin Neff, Thomas Peterhans, Andrea Schmits, Jürgen Wintermantel. *Art Direction e Layout* Craftt Kommunikation, Zurigo. *Indirizzo della redazione* Raiffeisen Svizzera, Marketing, Wassergasse 24, Casella postale, 9001 San Gallo, redazione@raiffeisen.ch. *Modifiche di indirizzo e disidette* raiffeisen.ch/savoir-faire. *Stampa* Vogt-Schild Druck AG, Derendingen. *Traduzione* 24translate. *Periodicità* Quattro volte all'anno. *Tiratura* 68'000 copie (D, F, I). *Prezzo per l'abbonamento* La rivista Savoir Faire viene spedita agli abbonati e costa 9.00 franchi all'anno (per quattro edizioni). *Nota legale* La riproduzione (anche parziale) è consentita solo su expressa autorizzazione della redazione. Le informazioni contenute nella presente pubblicazione non costituiscono un'offerta o una raccomandazione di vendita o acquisto dei prodotti finanziari descritti e hanno scopo puramente informativo. La performance passata non costituisce garanzia di andamenti futuri. *Nota* Per semplificare la lettura in alcuni testi viene usata solo la forma maschile. *Stampa a impatto neutro sul clima* Raiffeisen compensa le emissioni di CO₂ (myclimate Gold Standard) causate con la produzione di questa rivista e sostiene così progetti a tutela del clima in Svizzera e all'estero.

A-Z

Guida per imprenditori

Termini complessi spiegati in modo semplice.



Cash management

Per un'impresa la liquidità è come «l'ossigeno». Disporre di sufficienti liquidi è fondamentale per la sopravvivenza di una PMI. Ci pensa il cash management, che rende la disponibilità liquida visibile e mobile e ne garantisce una gestione efficiente. Innanzitutto occorre una panoramica chiara di tutto il cash presente su tutti i conti di un'impresa e di tutti i pagamenti in entrata e in uscita previsti. Su queste basi si allestisce la pianificazione della liquidità a breve e medio termine. Le eccedenze a breve termine possono essere opportunamente investite; per eventuali ristrettezze vanno invece concordati dei limiti di credito.

Uno dei compiti centrali del cash management è quello di garantire un traffico dei pagamenti possibilmente efficiente, sia in Svizzera sia all'estero. E per chi opera quotidianamente con le divise, il cash management si occupa anche delle valute estere.



Open banking

Il concetto di open banking definisce la possibilità di rendere accessibili i dati finanziari personali ad altre banche e/o fornitori di servizi finanziari attraverso interfacce «aperte». Dal punto di vista tecnico l'open banking si basa su interfacce di programmazione (cosiddette Application Programming Interfaces, in breve API), che sono pubblicamente accessibili ai fornitori di software e che consentono lo scambio standardizzato dei dati. Il proprietario dei dati deve aver preventivamente fornito il proprio consenso.

L'open banking offre un ventaglio di nuove possibilità alla clientela aziendale, tra cui, ad esempio, quella di consultare e gestire da un dashboard finanziario centrale tutti gli attuali conti bancari senza dover ogni volta effettuare singolarmente login presso ciascuna banca.

Un esempio di un simile standard di scambio dei dati aperto e idoneo a un contesto multibanca è EBICS (v. anche pagina 9). EBICS consente la trasmissione standardizzata e sicura di dati del traffico dei pagamenti tra imprese e banche tramite Internet.



SWIFT

La Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) gestisce una piattaforma di comunicazione globale particolarmente sicura chiamata SWIFTNet, utilizzata per lo scambio di informazioni da oltre 11'000 banche e istituti finanziari in più di 200 paesi.

Mediante questa rete le banche trasmettono informazioni standardizzate su transazioni finanziarie ed elaborano così il traffico dei pagamenti internazionale o il settlement di transazioni in titoli. SWIFT non detiene conti, non gestisce il denaro dei partner associati e non effettua alcun clearing.

Nel 2019 le banche associate hanno inviato giornalmente in media più di 33 milioni di messaggi tramite la rete SWIFT. Per quanto riguarda il volume delle transazioni non ci sono cifre ufficiali; le stime, però, parlano di importi di decine di bilioni al giorno.

SWIFT ha la propria sede a La Hulpe, in Belgio, ed è di proprietà delle banche affiliate.

«Tra cinque anni i pagamenti in tempo reale 24 ore su 24 saranno una cosa normalissima.»



Markus Beck

Responsabile Traffico dei pagamenti Clientela aziendale presso Raiffeisen e Vicepresidente del Consiglio di amministrazione di SIX Interbank Clearing SA.

Pronti per il futuro



EVENTI

30.06.2020 – SAVE THE DATE

Il 30 giugno 2020 è una data che ogni imprenditore dovrebbe evidenziare nella propria agenda. Il motivo? Nell'ambito dell'armonizzazione del traffico dei pagamenti, a partire da questa data la piazza finanziaria svizzera sostituirà a livello nazionale le polizze di versamento rosse e arancioni con una fattura con codice QR. Siete pronti per questo cambiamento? Contattate ora la vostra Banca Raiffeisen per tematizzare l'argomento e trovare le risposte alle vostre domande sulla fattura QR.

→ raiffeisen.ch

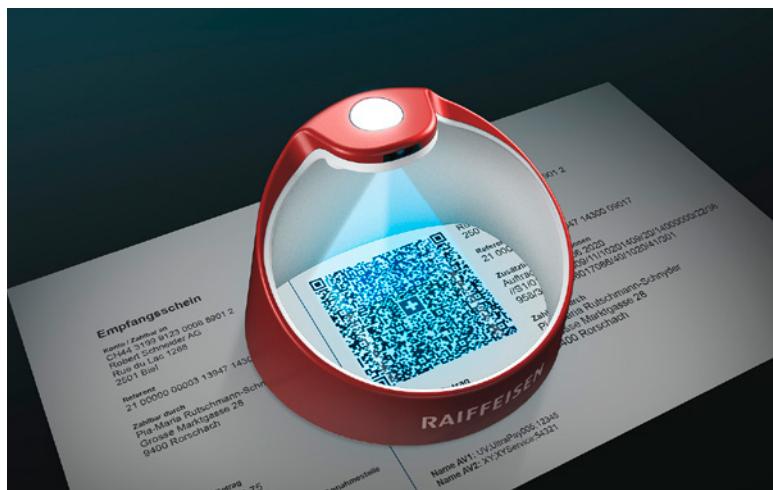
«PAYEYE»

LEGGERE I GIUSTIFICATIVI CON UN SOLO CLIC

Grazie al QR code reader «PayEye» gli imprenditori possono registrare i pagamenti in pochi secondi con un solo clic. Il lettore ottico senza cavi regista i dati più velocemente dell'app, sia dalle nuove fatture QR sia dalle tradizionali polizze di versamento.

«PayEye» è compatibile con il Raiffeisen e-banking e con tutti i sistemi di software finanziario noti in Svizzera. Per i clienti aziendali è disponibile nell'edizione Raiffeisen al prezzo preferenziale di 240 franchi.

→ raiffeisen.ch/i/payeye



Passo dopo passo verso processi più snelli

Martin Frischknecht, Direttore finanziario di Geoinfo, utilizza l'app Raiffeisen «EBICS Mobile» e può così autorizzare i pagamenti comodamente dal suo cellulare.

Anche nel traffico dei pagamenti la digitalizzazione offre grandi opportunità che, tuttavia, molte PMI faticano a sfruttare nella complessa quotidianità lavorativa. Il gruppo Geoinfo, con sede nella Svizzera orientale, ha iniziato da tempo ad automatizzare i processi amministrativi. L'azienda vodese Michel Rime SA si è mossa più tardi, ma sta facendo passi da gigante verso un futuro privo di carta.

TESTO: Ralph Hofbauer FOTO: Daniel Winkler



Geoinfo

Misurazione e molto altro

Geoinfo è stata fondata nel 1997 a Herisau. Il gruppo conta 187 collaboratori nei settori della misurazione, dell'edilizia sotterranea, dello sviluppo di software e dei sistemi IT. L'azienda gestisce il maggiore geoportale della Svizzera e ha sviluppato un software attraverso cui viene eseguita circa la metà dei pagamenti diretti ad aziende agricole svizzere.

Traffico dei pagamenti

Geoinfo è cresciuta molto negli ultimi 20 anni: nata dalla fusione, alla fine degli anni Novanta, di quattro studi di misurazione regionali, è oggi un gruppo aziendale affermato e dinamico che opera nei più diversi campi. Chiaramente anche il traffico dei pagamenti si è fatto molto più complesso: «Ciascuna delle nostre sei società principali ha propri debitori e creditori ed esigenze specifiche in relazione alla contabilità dei salari e finanziaria. Una vera sfida!», afferma il Direttore finanziario Martin Frischknecht.

Ogni giorno Geoinfo esegue circa 25 pagamenti a creditori e gestisce 45 pagamenti in entrata provenienti dai clienti. In passato l'azienda doveva dedicare molto tempo all'elaborazione manuale dei pagamenti e al trasferimento dei dati nel software per la contabilità, ma da quando ha introdotto lo standard EBICS (v. riquadro) tutto questo non è più necessario: «Questa soluzione crea continuità tra il software contabile e il sistema di elaborazione della banca. Con nostro sollievo,

visto che basta inserire i dati una sola volta», spiega Jürgen Wintermantel, Product manager Traffico dei pagamenti Clientela aziendale presso Raiffeisen Svizzera.

Semplificazione per la contabilità

Per avviare un pagamento, la contabilità finanziaria di Geoinfo non deve più generare e caricare in e-banking alcun ordine; il pagamento viene creato direttamente nel sistema di contabilità e trasferito in modo automatico e sicuro tramite EBICS alla banca, che procederà all'elaborazione. È ormai molto più agevole anche la gestione dei pagamenti in entrata; mentre prima questi venivano scaricati una volta alla settimana dal sistema e-banking e inseriti manualmente nel software di contabilità, oggi vengono trasmessi tramite EBICS di continuo dalla banca, e successivamente letti ed elaborati automaticamente.

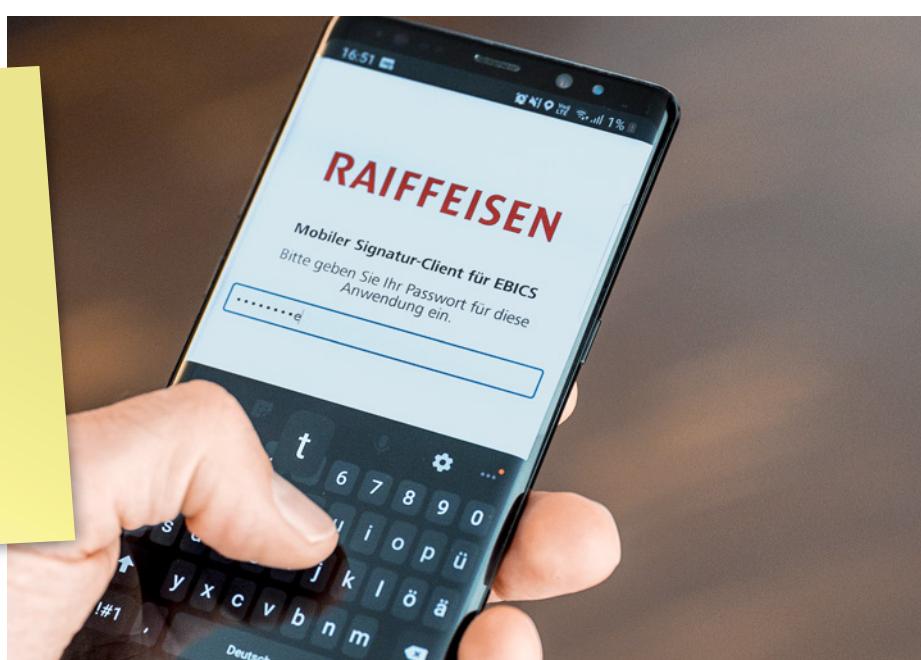
Geoinfo persegue già da tempo con coerenza la digitalizzazione dell'amministrazione. Operando nel settore IT, il gruppo conosce perfettamente i vantaggi dei processi digitali. Questa ultima ottimizzazione ha contribuito a un ulteriore incremento dell'efficienza. Martin Frischknecht ritiene che Geoinfo sul medio termine potrà fare a meno di un grado occupazionale del 20/30 per cento nel settore contabilità. «EBICS sbrigà per noi i compiti di routine», afferma il Direttore finanziario, «consentendoci inoltre di risparmiare su onerosi controlli». >

«Volevamo un ulteriore livello di autenticazione, proprio come quello di EBICS Mobile.»

Martin Frischknecht,
Direttore finanziario di Geoinfo

Digitalizzazione del traffico dei pagamenti Consigli pratici

- Usare il sistema di contabilità
- Svilupparlo gradualmente
- Utilizzare standard consolidati
- Eliminare la discontinuità tra gli strumenti
- Consultare degli specialisti



L'app Raiffeisen «EBICS Mobile» garantisce un grado di sicurezza particolarmente elevato, dal momento che l'autenticazione avviene al di fuori dell'ambiente di sistema dell'azienda.

EBICS

Collegare la propria contabilità con Raiffeisen in modo sicuro ed efficiente

Raiffeisen E-Connect EBICS semplifica lo scambio elettronico di dati tra aziende e banche permettendo di ottimizzare e automatizzare il traffico quotidiano dei pagamenti delle aziende. Grazie alla cifratura e alle firme elettroniche distribuite (FED), EBICS garantisce inoltre standard di sicurezza all'avanguardia e protezione dagli attacchi di hacker. Con Raiffeisen E-Connect EBICS le PMI dispongono della soluzione migliore per assicurare l'efficienza e la sicurezza del traffico dei pagamenti e un cash management professionale.

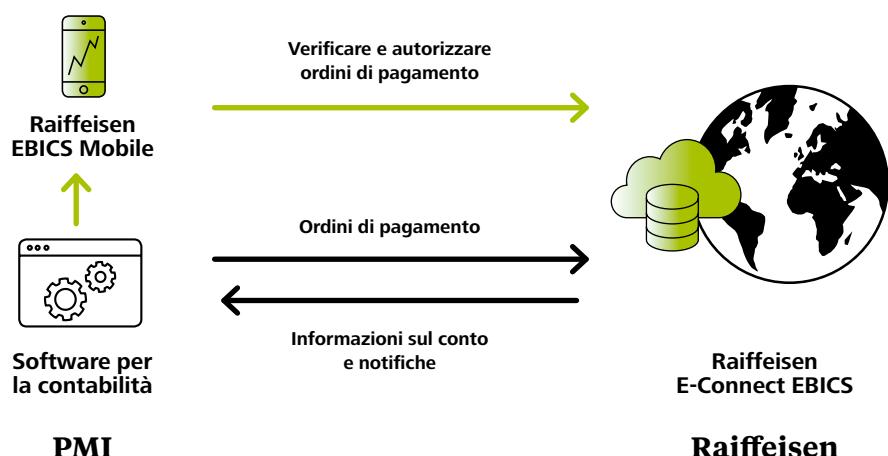
Lo scambio di dati tra le PMI e Raiffeisen avviene tramite lo standard internazionale «Electronic Banking Internet Communication Standard» (EBICS). Il collegamento diretto tra il software per la contabilità aziendale e il sistema Raiffeisen permette una comunicazione diretta e standardizzata tra le PMI e la banca, anche per il

trasferimento rapido e sicuro di grandi quantità di dati. I clienti aziendali risparmiano molto tempo non dovendo più caricare manualmente in e-banking i loro ordini di pagamento o scaricare ogni volta le informazioni sul conto. EBICS opera in modo automatico e multibanca, consentendo la comunicazione diretta con tutte le banche che supportano lo standard.

E con EBICS Mobile le PMI possono contare su ancor più sicurezza e flessibilità. L'autorizzazione dei pagamenti avviene comodamente tramite un'app sullo smartphone o sul tablet e quindi indipendentemente dal sistema del cliente.

Raiffeisen E-Connect EBICS e Raiffeisen EBICS Mobile sono gratuiti.

Raiffeisen EBICS Mobile: ancora più sicurezza e flessibilità



«La digitalizzazione dei processi è una vera sfida per le PMI. I compiti amministrativi vengono spesso trascurati rispetto all'attività quotidiana.»

Marc Olivier Grenon,
Specialista Traffico dei pagamenti di Raiffeisen nella Svizzera occidentale

Traffico dei pagamenti



Sébastien Allaz, Adriano Fraga e Pascal Allaz (da sn. a ds.) sono un team dirigenziale ben collaudato.

Da Word al sistema ERP

L'azienda vodese Michel Rime SA ha in un certo senso trascurato per lungo tempo i processi amministrativi, come del resto molte PMI. Sette anni fa Pascal Allaz ha portato una ventata di aria fresca nell'amministrazione di questa azienda specializzata nel settore degli impianti sanitari. «Quando sono approdato in azienda le fatture venivano ancora allestite in Word, allegando polizze di versamento rosse», ricorda. Assegnare i pagamenti in entrata alle singole fatture richiedeva ogni volta molto tempo.

Pascal Allaz ha quindi deciso di ottimizzare gradualmente i processi amministrativi. Un'impresa non certo semplice, come sa bene Marc Olivier Grenon, Specialista Traffico dei pagamenti di Raiffeisen nella Svizzera occidentale: «La digitalizzazione dei processi è una vera sfida per le PMI. I compiti amministrativi vengono spesso trascurati rispetto all'attività quotidiana, nonostante siano di vitale importanza».

Nel 2012, dopo un'intensa opera di persuasione, Pascal Allaz ha convinto l'azienda a implementare un sistema per la pianificazione delle risorse aziendali (Enterprise Resource Planning o ERP), per gestire in modo più efficiente contabilità, personale e magazzino. Ha inoltre introdotto le polizze di versamento arancioni con numero di riferimento e digitalizzato la fatturazione.

L'azienda ha poi incrementato ulteriormente la sua efficienza; in seguito all'acquisizione da parte del gruppo BKW, ha trasferito la gestione del personale e della contabilità alla società madre e, a inizio 2019, ha adottato un nuovo software ERP. Come per Geoinfo, ora il sistema di contabilità è collegato direttamente con Raiffeisen grazie a E-Connect EBICS, rendendo lo scambio di dati più sicuro ed efficiente. «È stato un enorme passo avanti», dichiara Allaz. «Risparmiamo da due a tre minuti per ogni registrazione.»

Autorizzazione sicura dei pagamenti

La nuova soluzione semplifica anche l'autorizzazione dei pagamenti: Pascal Allaz e il direttore dei lavori di Michel Rime SA possono compiere questa operazione con un semplice clic. È molto più comodo, garantisce maggiore flessibilità e ci evita una montagna di scartoffie: «Quando >

TRAFFICO DEI PAGAMENTI PMI

Le maggiori sfide

Cambiamento tecnologico

Lo sviluppo tecnologico non risparmia il traffico dei pagamenti. I nuovi standard e le tecnologie, come la fattura QR, devono essere implementati tempestivamente.

Ottimizzazione di processi e interfacce

I software contabili moderni e le interfacce standardizzate rendono il traffico dei pagamenti più efficiente e più sicuro.

Sicurezza

Le nuove minacce richiedono misure di sicurezza idonee.

Cambiamento delle esigenze della clientela (marketing multicanale)

È necessario sfruttare nuovi canali di distribuzione, in particolare l'e-commerce.

Gestione della liquidità

Un cash management adeguato garantisce un quadro chiaro della liquidità fruibile e la costante disponibilità al pagamento.

Fonte: Esperienza pratica di Raiffeisen

«Risparmiamo da due a tre minuti per ogni registrazione.»

Pascal Allaz,
Responsabile Amministrazione Michel Rime SA



Michel Rime SA

Specialista in impianti sanitari

Fondata nel 1898 a Echallens (VD), l'azienda di sistemi sanitari è stata successivamente acquisita da Michel Rime nel 1954. Oggi è guidata dai fratelli Sébastien e Pascal Allaz (in foto) e da Adriano Fraga. La sua attività spazia dagli impianti sanitari alla costruzione di condutture, passando per la tecnologia del riscaldamento e gli impianti solari. Dal 2018 fa parte del gruppo BKW e conta 32 collaboratori.

Traffico dei pagamenti

assumiamo un nuovo direttore dei lavori non dobbiamo più recarci in banca e sottoscrivere nuove procure», spiega Allaz.

Mentre Michel Rime utilizza la soluzione desktop, Geoinfo si serve dell'app Raiffeisen «EBICS Mobile». Ciò permette al Direttore finanziario Martin Frischknecht di autorizzare i pagamenti direttamente dal suo cellulare. Ma a convincerlo di questa soluzione è stato anche l'elevato grado di sicurezza. La notizia che presso una PMI svizzera erano stati avviati pagamenti non autorizzati tramite il sistema ERP lo ha fatto riflettere. «Volevamo un ulteriore livello di autentificazione, proprio come quello di EBICS Mobile», dichiara.

Ulteriore evoluzione

Entrambe le aziende hanno già piani concreti per l'ulteriore ottimizzazione del traffico dei pagamenti. Pascal Allaz vede grande potenziale nel processo di fatturazione. Un tablet sostituirà invece, a partire dal 2020, l'annotazione oggi ancora manuale di orario di lavoro e pezzi di ricambio utilizzati dai tecnici di prodotti sanitari e riscaldamento di Michel Rime. Inoltre Allaz vuole introdurre mezzi di pagamento digitali, dal momento che in negozio non si può ancora pagare con carta. Insieme a Raiffeisen sta cercando delle alternative, come ad esempio TWINT, da offrire ai suoi clienti.

Anche Martin Frischknecht è interessato ai mezzi di pagamento digitali per rendere più comodo acquistare nell'online shop di Geoinfo. Ma anche nella fatturazione vede grosso potenziale di ottimizzazione; le fatture per le carte digitali vendute online, finora create manualmente, in futuro verranno automatizzate.

Un altro progetto che Frischknecht vorrebbe realizzare è l'automatizzazione del cash management all'interno del gruppo. «I ritmi di fatturazione delle nostre società sono molto vari, e garantire sempre la liquidità necessaria è molto complesso», spiega Frischknecht. Anche in questo ambito il Direttore finanziario può contare sul supporto di Raiffeisen.



Ampia offerta: Michel Rime SA ha oltre 2'300 articoli diversi in magazzino.

«EBICS garantisce maggiore flessibilità e ci evita una montagna di scartoffie.»

Pascal Allaz,
Responsabile Amministrazione Michel Rime SA



Lunga tradizione: Michel Rime SA è stata fondata nel 1898 come azienda di sistemi sanitari.

«Più semplice e compatibile con il resto del mondo»

Il traffico dei pagamenti è in corso di armonizzazione. Le conseguenti modifiche, come il passaggio alla fattura QR, portano notevoli vantaggi alle PMI: ce li illustra l'esperto Raiffeisen Markus Beck.

INTERVISTA: Sarah Hadorn

Emettere e pagare fatture non è sicuramente l'attività più congeniale alle PMI. Il traffico dei pagamenti è sottovalutato?

Il traffico dei pagamenti è la base di qualsiasi operazione commerciale. Se non funziona, o è troppo lento, l'acquisto o la vendita non vanno a buon fine. È quindi essenziale per ogni impresa. Le PMI, però, vedono il traffico dei pagamenti innanzitutto come un onere aggiuntivo rispetto al core business. È quindi normale che molte di esse non abbiano il tempo di dedicarvisi attivamente. Così, però, perdono l'opportunità di ridurre gli oneri amministrativi.

Come possono le PMI rendere il traffico dei pagamenti più efficiente?

Con il giusto software. Circa un terzo degli imprenditori dichiara però di non



Markus Beck

è Responsabile Traffico dei pagamenti Clientela aziendale presso Raiffeisen e membro del Consiglio di amministrazione di SIX Interbank Clearing SA che, su incarico della BNS gestisce il sistema di pagamenti interbancario (Swiss Interbank Clearing – SIC).

«Una volta armonizzati i sistemi, il traffico dei pagamenti è più rapido e conveniente»

voler acquistare software costosi e di non capire molto di IT. In realtà queste soluzioni sono spesso basate su cloud (bastano un accesso a Internet e un browser web) e comportano costi relativamente bassi. Naturalmente all'inizio occorre tempo per la configurazione. Un impegno trascurabile a fronte del potenziale di risparmio; quando prodotti e processi digitali sono armonizzati tra loro e non bisogna svolgere operazioni manuali come la concordanza dei pagamenti in entrata con le fatture oppure la gestione dei solleciti, costi e tempi si riducono notevolmente.

L'armonizzazione del traffico dei pagamenti in corso comporta, a volte, considerevoli sforzi di adeguamento per le PMI. Questa trasformazione ha senso?

L'armonizzazione non riguarda solo la Svizzera ma anche molti altri paesi. Gli obiettivi sono più o meno gli stessi: creare un «linguaggio» mondiale per i pagamenti, ridurre la complessità e digitalizzare. In Svizzera l'armonizzazione consentirà alle PMI esportatrici di essere compatibili con il resto del mondo grazie a ISO 20022, di ridurre con la fattura QR la complessità delle sette polizze di versamento a un unico giustificativo e di automatizzare i processi mediante il codice QR che racchiude i dati in formato digitale.

Seguirà l'introduzione della fattura QR. A quel punto la situazione si assesterà o saranno necessari altri adeguamenti?

Con la fattura QR le PMI fanno un importante passo nella digitalizzazione. Oltre a eliminare la pluralità di giustificativi, la fattura QR può essere pagata anche con il sistema mobile TWINT o essere convertita in eBill, un servizio che consente l'automatizzazione dei processi per debitori e creditori e che quindi diventerà sempre più importante nei prossimi anni. Gli adeguamenti che esulano dal contesto della fattura QR sono facoltativi per le PMI.

E-commerce

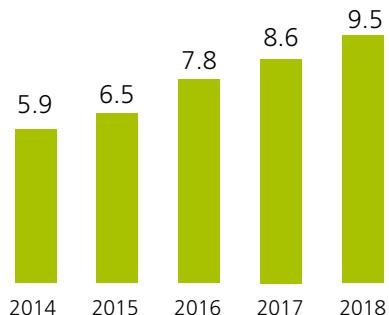
ACQUISTI ONLINE PREFERIBILMENTE CONTRO FATTURA

In Svizzera chi naviga in Internet vi effettua anche acquisti, come attestano le ricerche sull'e-commerce realizzate nel 2018 e 2019 dell'agenzia Y&R Wunderman. Circa un terzo delle persone tra i 14 e i 54 anni compra su Internet almeno una volta a settimana e oltre l'80% di chi possiede uno smartphone lo utilizza per gli acquisti. Si ricorre con particolare frequenza all'e-commerce per biglietti di eventi, elettronica di consumo e abbigliamento. La sua crescente popolarità è evidente dal volume degli acquisti online pari, nel 2018, a 9.5 miliardi di franchi.

Il metodo di pagamento online preferito dagli svizzeri è quello contro fattura, o con carta di credito: secondo il Barometro dell'e-commerce di La Posta, più del 70% dei clienti opta per una di queste varianti, offerta da più dell'80% dei commercianti online.

Oltre alle modalità di pagamento, gli acquirenti apprezzano le informazioni dettagliate, un buon servizio clienti e i resi gratuiti. Come dimostra l'ultima ricerca di Y&R Wunderman, le spese di spedizione troppo elevate e la complessità dei resi sono i deterrenti più comuni agli acquisti. Un rivenditore online che elimina questi ostacoli, risulta quindi particolarmente gradito.

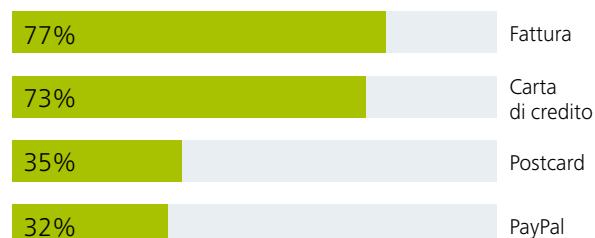
Volume e-commerce (in miliardi di franchi)



Crescita media (CAGR): 12.7 per cento

(Fonte: GfK, ASVAD)

Mezzo di pagamento preferito



Fonte: Barometro dell'e-commerce, La Posta



E-commerce con Raiffeisen

In collaborazione con SIX, Raiffeisen offre alla clientela aziendale due soluzioni per i pagamenti online e fornisce supporto per collegare lo shop online alla soluzione di pagamento e al conto bancario:

- **Pacchetto «starter» con tassa di attivazione una tantum**
Perfetto per le PMI che desiderano provare il canale di distribuzione online.
- **Pacchetto «All you need»**
Per le imprese che si basano completamente sul commercio online.

Le aziende che desiderano avere maggiori informazioni sulle possibilità offerte dal commercio online possono contattare il Raiffeisen Centro Imprenditoriale (RCI).

*Pagamenti mobili***TWINTARE IN FATTORIA**

La treccia della domenica e le uova della colazione sono molto più gustose se acquistate direttamente nello spaccio agricolo. Ora non servono più nemmeno i contanti: i codici QR TWINT consentono di pagare senza contanti già presso circa 600 famiglie di agricoltori, come riferisce l'Unione Svizzera dei Contadini.

L'app per i pagamenti TWINT conta già 185'000 utenti attivi presso Raiffeisen e 1.7 milioni di utenti registrati in tutta la Svizzera. Il numero delle transazioni aumenta di giorno in giorno. Le PMI hanno varie possibilità per offrire questa soluzione di pagamento digitale. Alle grandi aziende con punti vendita conviene integrarla nel terminale di pagamento.

Ma anche chi gestisce uno shop online può utilizzare TWINT; al termine del processo di vendita il sistema genera un codice QR che il cliente scannerizza con lo smartphone. Rispetto agli altri mezzi di pagamento, TWINT ha la più bassa percentuale di interruzioni della transazione e sta quindi già diventando la variante di pagamento preferita da un numero maggiore di acquirenti online.

*Competenza Raiffeisen***19%**

di tutti i pagamenti tramite Swiss Interbank Clearing (SIC) proviene da clienti di Raiffeisen che è quindi la più grande aderente al sistema SIC.

3.8 mln.

di pagamenti in entrata e in uscita, è il numero record di transazioni elaborate da Raiffeisen in un giorno.

**99.75%**

di tutti i pagamenti SEPA trasmessi da Raiffeisen a Deutsche Bank AG viene elaborato in forma completamente automatizzata (STP, Straight Through Processing). Si tratta del miglior risultato mondiale ed è valso a Raiffeisen l'«EUR Operational Excellence Award» 2018.

*Traffico dei pagamenti***GLI ANELLI PIÙ DEBOLI DELLA CATENA DI SICUREZZA IT**

1. Terzi con accesso all'impresa (ad es. committente esterno, personale temporaneo)
2. Collaboratori
3. Partner/fornitori
4. Amministratori interni
5. Manager interni
6. Clienti

Si veda anche
pagine 16/17

Fonte: NTT Security Risk-Value-Report 2018, sondaggio presso 1'800 istanze decisionali in imprese di tutto il mondo

Proteggere il traffico dei pagamenti nelle PMI

Processo di pagamento

Scenari di attacco

Falsificazione di fatture
Fatture contraffatte
di partner commerciali

Phishing classico
Acquisizione di dati
di accesso all'e-banking

Falsificazione di fatture
Manipolazione di e-mail
con fattura

Truffa del CEO
Collaboratori spinti
a effettuare trasferimenti

Dirottamento di pagamenti
Collaboratori indotti a modi-
ficare le coordinate bancarie



Emittente della fattura
Fornitore



Fatturazione tramite
Lettera



o fatturazione tramite
E-mail



o fatturazione tramite
Telefono

Misure di protezione



Disposizioni

Adottare il principio del
doppio controllo per opera-
zioni di grande entità,
ricorrere a modelli di fatture
e richieste di chiarimento
in caso di numeri d'ordine
non assegnabili o sospetti



Filtro antispam

Bloccare lo spam

Crittografia

Criptare le e-mail

Collaboratori

Sensibilizzare periodica-
mente in merito al phishing



Collaboratori

Sensibilizzare periodica-
mente in merito alla truffa
del CEO

Direttive

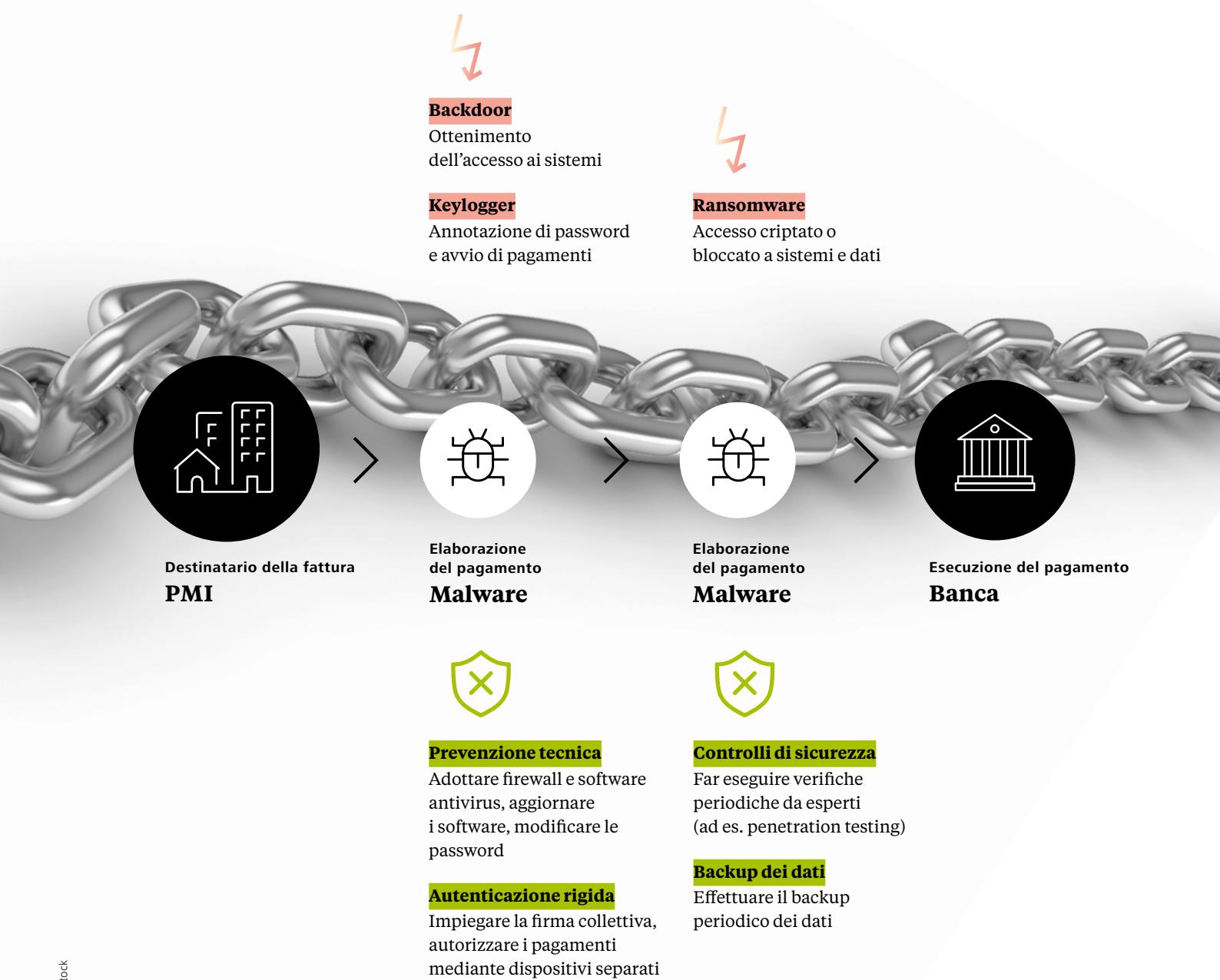
Attenersi a disposizioni
e direttive di carattere
organizzativo

eBill

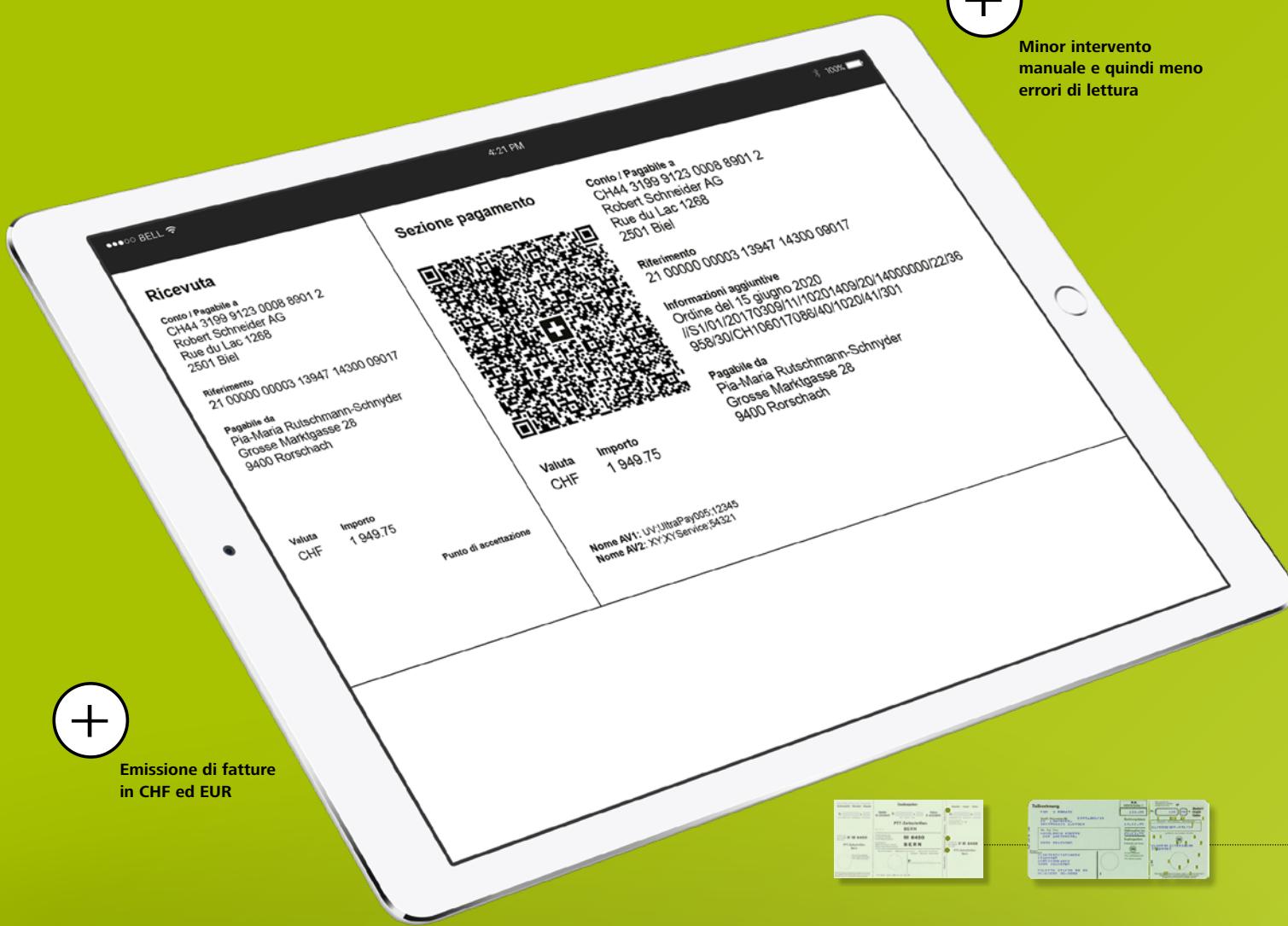
Utilizzare eBill

Il traffico dei pagamenti di una PMI può subire attacchi o manipolazioni a svariati livelli. L'anello più debole della catena è quasi sempre l'essere umano. Scoprite come proteggersi da possibili attacchi.

TESTO: Michael Mäder, Jürgen Wintermantel



Un altro passo avanti verso il futuro digitale



Emissione di fatture
in CHF ed EUR



Tutte le informazioni
di pagamento sono
integrate nel codice QR



1906–1986

La polizza di versamento verde de La Posta ha costituito per molto tempo lo standard del traffico dei pagamenti svizzero.

1955–1988

Nel frattempo sono state introdotte e poi accantonate altre varianti, come la procedura basata su carte di versamento de La Posta.

A fine giugno 2020 in Svizzera verrà introdotta la fattura QR, l'ultima novità negli oltre 110 anni di storia della polizza di versamento nazionale, gettando le basi per la continuità dei processi digitali del traffico dei pagamenti.

TESTO: Andrea Schmits

Il 30 giugno 2020 è una data da ricordare; da quel giorno gli imprenditori potranno infatti inviare in prima persona fatture con codice QR e, soprattutto, riceverne da altri emittenti. Dopo un periodo di transizione, la fattura QR sostituirà ufficialmente le attuali polizze di versamento rosse e arancioni.

La principale novità rispetto ai giustificativi attuali è il codice QR. Questa sigla è l'acronimo di Quick Response (risposta rapida), il senso tout court di questa innovazione. Il codice QR contiene tutte le informazioni necessarie al pagamento in formato binario e il destinatario non deve fare altro che scansionarlo con un apposito lettore. I dati vengono quindi trasmessi nel giro di pochi secondi all'e-banking o al software finanziario, dove non resta che autorizzare il pagamento. È possibile scaricare le app di questi lettori QR sullo smartphone oppure, per essere ancora più veloci, affidarsi al dispositivo PayEye, concepito specificamente (v. pag. 5), che consente di registrare il pagamento con un solo clic.

Gli emittenti possono stampare le fatture QR su carta normale in bianco e nero. Il codice QR permette inoltre di fornire maggiori informazioni, rendendo

automatici i processi di contabilità e di gestione magazzino e ordini.

Evoluzione della polizza di versamento

L'adozione della fattura QR rappresenta un passo importante nella storia della polizza di versamento svizzera. Dalla sua introduzione nel 1906 ne sono entrate in uso circa una dozzina di varianti (v. sotto). Tutto è iniziato con la polizza di versamento verde dell'ex azienda postale PTT; all'epoca i conti correnti postali rappresentavano l'unica possibilità di pagamento senza contanti per la maggior parte della popolazione. L'alternativa era il conto bancario, ma le elevate giacenze minime lo rendevano un lusso per pochi. Le banche hanno iniziato quindi ad aprire conti postali e ad accettare il versamento su conto bancario tramite sportello postale. Nasceva così il sistema di pagamento duale, con La Posta da un lato e le banche dall'altro.

PROGETTO

Armonizzazione del traffico dei pagamenti

Dall'inizio del 2016 il traffico dei pagamenti svizzero è sottoposto a una profonda armonizzazione e modernizzazione. Le due procedure di pagamento di banche e PostFinance, storicamente diverse, sono state riunite già nel 2018 sulla base del nuovo standard ISO 20022. Seguiranno quindi l'introduzione della fattura QR e l'ampliamento delle funzioni di eBill (l'ex fattura elettronica), che andrà ad abbattere le ultime discontinuità tra gli strumenti e a digitalizzare l'intero processo, dall'emissione delle fatture fino al pagamento. Grazie a eBill gli emittenti potranno inviare le fatture direttamente nell'e-banking del cliente che potrà autorizzarle con un clic.



1970-1986

Con il Giro, le banche provano a fare concorrenza a La Posta.

1974

La Posta lancia anche una polizza di versamento blu con numero di riferimento, iniziando a elaborare i versamenti in modo automatico e non più manuale.

1986

La Posta e le banche creano un nuovo giustificativo comune, che sostituisce la vecchia polizza di versamento verde e il Giro bancario.

1998-OGGI

La polizza rossa scansionabile senza numero di riferimento è ancora oggi in uso.

2001-OGGI

Per qualche mese circola una polizza blu con numero di riferimento ma viene sostituita lo stesso anno dalla variante arancione ormai di uso comune.

2020

Ecco la fattura QR! Il codice QR scansionabile digitalizza e semplifica il traffico dei pagamenti. Le polizze arancioni e rosse saranno ancora utilizzate nella fase di transizione.

Nei prossimi mesi le PMI dovranno adeguare i processi interni di registrazione ed emissione delle fatture. Gli esperti Raiffeisen Michael Mäder e Jürgen Wintermantel spiegano, nell'intervista, cosa le aspetta e quale supporto offre loro Raiffeisen.

INTERVISTA: Andrea Schmits

FOTO: Daniel Ammann

Registrazione di fatture 10 volte più rapida



Michael Mäder

è Responsabile Distribuzione Traffico dei pagamenti Clientela aziendale presso Raiffeisen Svizzera. Insieme al suo team ha guidato con successo i 200'000 clienti aziendali Raiffeisen nella nuova era del traffico dei pagamenti, sostenendoli attivamente nel passaggio a ISO 20022.



Jürgen Wintermantel

è Product Manager Distribuzione Traffico dei pagamenti Clientela aziendale presso Raiffeisen Svizzera. Vanta un'esperienza pluriennale nel traffico dei pagamenti e, in qualità di specialista, ha contribuito attivamente alla progettazione degli «Swiss Payment Standard» per lo scambio di dati tra clienti e banche.

PMI deve infatti tenere presente che, dalla data d'introduzione, potrà ricevere fatture QR. Gli imprenditori farebbero bene pertanto ad aggiornare la propria contabilità creditori. Nella stessa occasione è consigliabile effettuare anche il passaggio alla fatturazione con fattura QR.

JÜRGEN WINTERMANTEL: È nell'interesse di tutti (emittenti e destinatari delle fatture, produttori di software e istituti finanziari) che il passaggio si svolga nei tempi più brevi possibili. Quanto più rapidamente la Svizzera passerà alla fattura QR, tanto prima gli interessati potranno beneficiare dei vantaggi, in particolare dei risparmi sui costi.

Quali sono questi vantaggi?

JÜRGEN WINTERMANTEL: Il destinatario della fattura potrà scansionare i pagamenti in modo più semplice, rapido e sicuro. I test effettuati con il lettore QR «PayEye» hanno dimostrato che la registrazione di fatture QR è 10 volte più rapida rispetto alla digitazione delle polizze di versamento tradizionali. Inoltre si evitano errori durante la registrazione dei pagamenti.

MICHAEL MÄDER: Per gli emittenti delle fatture la novità implica nel complesso un minore sforzo manuale e meno richieste di chiarimenti, con un bel risparmio di tempo e denaro. Il grado di automatizzazione aumenta proporzionalmente alla quantità di informazioni aggiuntive di cui si può corredare la fattura QR.

Quale supporto offre Raiffeisen alle PMI impegnate nel passaggio?

MICHAEL MÄDER: Puntiamo a semplificare la vita degli imprenditori, innanzitutto con

una tempestiva informazione. I consulenti alla clientela svolgono un ruolo importante in tal senso: sono stati formati non solo per fornire informazioni sulla fattura QR, ma anche per supportare le PMI con opuscoli per la clientela o liste di controllo. Se necessario, gli esperti del traffico dei pagamenti possono anche fare visita all'imprenditore e fornire consulenza sul posto.

→ raiffeisen.ch/fattura-qr
→ raiffeisen.ch/bancatest

Il 30 giugno 2020 la Svizzera introdurrà la fattura QR. Come devono prepararsi le PMI?

JÜRGEN WINTERMANTEL: Per beneficiare dei vantaggi della fattura QR gli imprenditori dovranno adeguare i processi interni di registrazione dei pagamenti ed emissione delle fatture. È importante che contattino già oggi il loro fornitore di software per chiarire le misure necessarie.

MICHAEL MÄDER: Nel passaggio a ISO 20022 molti fornitori di software si sono trovati in difficoltà. Solo prenotando un appuntamento per tempo si può garantire la massima fluidità del passaggio.

Le polizze di versamento rosse e arancioni saranno ancora disponibili. Gli imprenditori non possono attendere ulteriormente?

MICHAEL MÄDER: No, a meno che non vogliano una maggiore mole di lavoro. Ogni



Operai? Altro che!

Ho sempre avuto un'avversione ai guasti. Dopotutto cosa c'è di peggio che avere gli operai tra i piedi? Se uno potesse scegliere non li chiamerebbe mai, soprattutto non alle prime luci dell'alba. Per chi come me non è proprio mattiero, equivale pressappoco alla pena capitale. Essere pronto dalle 7 in punto, poiché alcuni si presentano davvero a quell'ora, sveglio come un grillo e possibilmente di buon umore, non fa proprio al caso mio. E così inizi ad aspettare. Aspetti e aspetti, e nel frattempo ti convinci che **la puntualità** è una virtù.

Quando finalmente arrivano, cominciano imbrattando tutto il pavimento e finiscono mettendoci ogni volta più del previsto. Sempre se, cosa rara, terminano tutto al primo appuntamento dato che, spesso e volentieri, hanno con sé il ricambio sbagliato o all'improvviso devono recarsi su un altro cantiere. A proposito di cantieri: da studente vi ho lavorato più volte come assistente durante le ferie. Il mio primo compito era sempre quello di assicurarmi che ci fosse birra a sufficienza per la pausa. Ma quelli erano **altri tempi**.

Oggi la situazione è decisamente diversa. Nel settore manifatturiero, lo tsunami innescato dal crollo immobiliare degli anni '90 è costato molti posti di lavoro, quasi 200'000, di cui circa 40'000 nell'edilizia. Quasi altrettanti nuovi posti sono stati creati nell'amministrazione pubblica; ben più di 700'000 nell'intero settore terziario. Nel frattempo si è assistito al passaggio dall'industria tradizionale a **quella di avanguardia**. La Svizzera ha definitivamente detto addio all'industria di massa; ne è conseguito un in-

cremento della componente dei servizi nel settore manifatturiero e industriale.

Se si confrontano i dati sull'occupazione con la creazione di valore dei due settori, si giunge a una sola conclusione: l'andamento della produttività nel settore dei servizi lascia molto a desiderare, dato che è cresciuta minimamente, salvo rare eccezioni. Il settore secondario ha compiuto invece **enormi progressi in termini di produttività**. Persino nel settore edilizio quest'ultima è aumentata in modo massiccio. A quanto pare non si va da nessuna parte senza un po' di pressione dall'esterno. Noi economisti li chiamiamo shock esogeni.

La pressione al cambiamento ha interessato soprattutto le PMI produttive. Ne è seguita una vera e propria emorragia di personale, alla quale le aziende hanno comunque reagito con incredibile flessibilità. Alla produzione e alla consegna si sono aggiunti servizi di consulenza, assistenza e simili, la cosiddetta gestione post-vendita. Tutto questo può portare a una **maggior soddisfazione dei clienti** e scongiurare reclami.

La cosa peggiore che può capitare a un'azienda è, infatti, un cliente deluso che racconta ad altri che non avrebbe mai scelto il dato prodotto o fornitore se avesse saputo cosa lo aspettava. In questi casi è la rapidità e la modalità con cui si rimedia alle carenze a fare la differenza, perché altrimenti da lì al pignoramento il passo è breve. Il classico «operario» che tra le altre cose ripara i danni in casa nostra oggi è **il biglietto da visita dell'azienda**.

E in effetti lo si avverte con chiarezza. Ultimamente ho dovuto alzarmi di nuovo con il gallo a causa di una cappa guasta. Alle 7:30 in punto suona il campanello. Prima di entrare in casa **l'addetto ai servizi tecnici**, un tempo «operario», indossa, senza che io dica nulla, dei copriscarpe in plastica. Si mette subito al lavoro e, a proposito di digitalizzazione, sa esattamente da dove iniziare, perché conosce il modello, il numero di serie e con ogni probabilità anche le cause più frequenti di guasto. Qualche intervento ad hoc e un semplice pezzo di ricambio, e la cappa è sistemata. Il tutto nel giro di una ventina di minuti. Ero talmente impressionato che ho offerto al brav'uomo anche un caffè, facendogli i miei complimenti. Mentre esprimevo la mia gratitudine per la rapidità dell'intervento mi ha risposto: «In realtà sono arrivato poco dopo le 7, ma non volevo disturbarti così presto.» **Che servizio**, altro che operai!

Martin Neff

Economista capo Raiffeisen Svizzera

Sfruttare le opportunità offerte dalla digitalizzazione e rimanere il numero uno: ecco gli obiettivi di Qualicasa AG. La visione: un tool online unico nel suo genere. Ma con un ostacolo: «Le idee erano così tante. Serviva qualcuno che mi aiutasse a stabilire le priorità», spiega il Direttore Rolf Truninger.

TESTO: Sarah Hadorn FOTO: Dan Cermak

Rimanere ai vertici

Qualicasa

Qualicasa AG è stata fondata nel 2001 a Wiesendangen (Canton Zurigo) da Rolf Truninger, ancora oggi a capo dell'azienda. Insieme a un team interdisciplinare di 26 collaboratori, Truninger affianca gli investitori immobiliari nella gestione del portafoglio e offre strumenti per il controllo qualità nell'edilizia, il controlling immobiliare, le perizie su vizi di costruzione e la gestione dei rischi.

→ qualicasa.ch



Ho sempre voluto arrivare dove siamo oggi», afferma Rolf Truninger, fondatore e Direttore di Qualicasa. Oggi il suo modello di business, sviluppato 18 anni prima, è un tool online completamente automatico. Calcola il rischio di guasto delle componenti edilizie per il mercato immobiliare e finanziario, mostrando ad esempio concretamente quando un proprietario per piani dovrà effettuare investimenti e in che misura, con l'obiettivo di rendimenti stabili e sicurezza di pianificazione per committenti della costruzione e investitori. Qualicasa utilizza il proprio modello statistico di gestione dei rischi per gli edifici, basato su dati edilizi raccolti autonomamente, sin dalla sua costituzione. Finora, tuttavia, il calcolo del rischio richiedeva passaggi manuali.

«Quando abbiamo iniziato nel 2001 non esisteva niente di simile», racconta Truninger. «E ancora oggi dovremmo essere gli unici a rilevare i rischi di guasto per i proprietari basandoci sul ciclo di vita degli immobili, con ottica neutrale.» Una cosa tutt'altro che scontata, dato che «la maggior parte degli operatori del settore edilizio tende a fare i propri interessi», sottolinea Truninger.

Già nei tardi anni '90 il suo business plan si concentrava sulle opportunità della digitalizzazione, ma solo di recente il mercato gli è sembrato abbastanza maturo per coglierle: «Ad esempio sfruttando

nuove opportunità d'affari grazie a piattaforme finanziarie online o creando nuovi canali di distribuzione. Una volta arrivato ai vertici, voglio anche rimanerci e garantire la sopravvivenza dell'impresa a lungo termine».

«Digitalizzazione: non solo per Google e Apple»

Eppure, pur avendo sviluppato algoritmi e idee di prodotto insieme al suo team, si era come bloccato. «Le idee erano così tante. Serviva qualcuno che mi aiutasse a stabilire le priorità, a strutturare il processo e a tenere sotto controllo le risorse», racconta Truninger. «Qualcuno di grande esperienza che, ad esempio, potesse valutare con me se valeva la pena realizzare una nostra piattaforma finanziaria.»

Da lì al Raiffeisen Centro Imprenditoriale (RCI) non ci è voluto molto. «Il primo conto di Qualicasa l'ho aperto presso la Banca Raiffeisen Winterthur», precisa Truninger. «Raiffeisen è una certezza; siamo in sintonia, perché capisce perfettamente le PMI.» Insieme a Tobi Frei dell'RCI di Gossau – lui stesso imprenditore, come tutti i collaboratori dell'RCI – Truninger ha sviluppato ulteriormente il suo modello di business, adeguandolo a un contesto sempre più digitale. «Circa il 40 per cento dei nostri mandati segue queste dinamiche», spiega Frei. In una prima fase i consulenti RCI mostrano in quali ambiti la digitalizzazione può aiutare la PMI a sfruttare appieno il suo potenziale. Il secondo passo consiste nel definire insieme come sfruttare in modo proficuo queste opportunità. «La digitalizzazione non è appannaggio esclusivo di Google o Apple; è una grande chance soprattutto per le PMI che, in genere, sanno adattarsi molto più rapidamente alle novità.»

«Raiffeisen è una certezza; siamo in sintonia, perché capisce perfettamente le PMI.»

Rolf Truniger,
fondatore e Direttore di Qualicasa



Rimanere in forma

Scoprite come gli imprenditori sfruttano le opportunità offerte dalla digitalizzazione e dall'armonizzazione nel traffico dei pagamenti per mantenere in forma il cuore della loro azienda.

Quasi 1.8 miliardi

di transazioni di pagamento sono state effettuate in Svizzera nel 2018.



Circa tre quarti

di tutti i pagamenti vengono eseguiti tramite canali elettronici (45% e-banking, 20% trasferimento di file, 6% addebiti diretti, 3% ordini permanenti), con tendenza all'aumento.

> 12.5 miliardi

di dollari è, secondo l'FBI, il costo dei danni causati a livello mondiale dalla cosiddetta «truffa del CEO» nel periodo tra ottobre 2013 e maggio 2018. Le organizzazioni colpite sono quasi 79'000.

Soluzioni per gli imprenditori

→ raiffeisen.ch/imprenditori