



**Quercia Software**  
*servizi e soluzioni per Banche e Imprese*

Società del gruppo UniCredit, fondata nel 1987, Quercia Software, con sede a Verona, offre tecnologie, servizi e soluzioni per le Banche e le Imprese sviluppate secondo il modello BSP (Business Service Provider).

Obiettivo principale di Quercia è offrire e garantire a banche e imprese soluzioni di E-Business attraverso tecnologie software innovative, specializzate e integrate con applicazioni di Contact Center in un'architettura multicanale. Quercia Software è leader nel settore del Corporate Banking Interbancario con circa 150 Banche clienti e 150.000 aziende italiane che utilizzano i prodotti della famiglia TLQ nelle versioni Web, Client Server ed Enti; è inoltre leader tra le Best Practice nelle soluzioni di E-Payments con 155.000 terminali POS gestiti dal servizio EURO-POS e nei servizi di Contact Center (operatività inbound e outbound verso banche, aziende, imprese e privati) in multicanalità con circa 170 postazioni attive.

Parallelamente alle attività core sono cresciute **nuove linee di E-Business Solutions quali**: la soluzione DesQ di veicolazione e conservazione sostitutiva a norma delle fatture elettroniche (un prodotto innovativo che rivoluzionerà il rapporto commerciale fra le aziende sostituendo il documento cartaceo o PDF con un tracciato Internet XML firmato), la soluzione **Web 770 System, Geticket** servizio di biglietteria elettronica multicanale; **Monitor ATM**, soluzione di monitoraggio degli sportelli automatici ATM (progetto Faro).

Dal 2008 propone due nuove linee di business nell'ambito dei servizi connessi alla monetica: il servizio **Card Risk Management** a tutela del sistema dei pagamenti via carta e il servizio **Q-Card** di gestione Issuing Carte di Credito sulle banche del Gruppo UniCredit, che vedranno un ulteriore potenziamento del Contact Center con estensione dell'operatività h24 e 365 giorni l'anno.

## **Mission**

Principale obiettivo di Quercia Software è quello di offrire e garantire a banche ed imprese servizi e soluzioni di e-Business (sviluppate secondo il modello BSP - Business Service Provider) attraverso tecnologie software innovative e specializzate, integrate con applicazioni di Contact Center in una architettura multicanale. La relazione con il Cliente (Customer Relationship Management) è al centro delle soluzioni e dei servizi di Quercia, la personalizzazione e la soddisfazione delle reali esigenze della Clientela sono le linee strategiche che l'azienda segue da sempre



### Cos'è Q-Card:

- E' una soluzione disegnata in collaborazione con il Cliente per la prevenzione ed il monitoraggio delle frodi sia sulle carte di pagamento (debito e credito) sia sul fronte esercenti (fisici e virtuali) ed ATM.
- E' un servizio che può essere erogato con modalità diverse secondo le esigenze dei Clienti e con la massima flessibilità, consentendo di delegare l'intero processo di gestione degli alert oppure di mantenere in house talune attività.
- Il sistema è continuamente mantenuto aggiornato con le informazioni più recenti reperibili dalle diverse fonti informative.

### A chi è rivolto:

Ai Clienti, Banche / Payment Institutions, presenti con una propria offerta sul mondo issuing e/o acquiring che non intendano investire in know how altamente specializzati ed in costosi strumenti software che richiedono un'attenta gestione, ma scelgono piuttosto di interfacciarsi con un'azienda in grado di offrire un servizio di alta qualità, mantenendo il presidio e la consapevolezza delle attività delegate.



### Caratteristiche della soluzione-applicazione:

La soluzione Q-Card è un insieme di servizi che sul lato issuing prevedono:

- **la Gestione Frodi**, che offre un'attenta analisi del rischio ed un'accurata calibratura delle regole al fine di perseguire gli obiettivi di tutela del rischio individuati, con un prudente bilanciamento tra costi e risultati;
- **Il Contact Center** che, se richiesto, può contattare direttamente il Titolare carta per appurare la genuinità delle transazioni ed eventualmente procedere al blocco della carta.

Altri servizi standard dell'offerta sono costituiti da una ricca reportistica di sintesi e di dettaglio per consentire al Cliente di avere sempre il controllo della situazione.



La possibilità per il Cliente di differenziare le modalità di gestione del rapporto in base allo specifico portafoglio di appartenenza della carta, è una delle caratteristiche che distinguono la soluzione proposta.

L'offerta lato acquiring ripercorre le stesse modalità previste sul fronte issuing, con la possibilità, se gradito, di predisporre specifici incontri finalizzati all'education dell'esercente.

Sul fronte prevenzione, lato issuing, l'offerta prevede anche un servizio di individuazione dei cosiddetti "punti di commissione", con segnalazione immediata al Cliente delle risultanze e con la possibilità di bloccare precauzionalmente le carte eventualmente coinvolte.

Naturalmente qualora il Cliente preferisca avocare a sé talune di queste funzionalità, particolarmente per il contatto dei propri clienti, sarà possibile prevedere altre modalità di fruizione dei risultati, in base alle esigenze espresse.

### Vantaggi di Q-Card:

- Riduzione ed ottimizzazione dei costi e dei tempi di intervento, grazie alla gestione centralizzata delle informazioni e ad una forte integrazione con il servizio di Contact Center altamente specializzato.
- Sicurezza, affidabilità ed alte prestazioni garantite da un track storico e dalla disponibilità di strumentazioni software che si collocano tra i leader di mercato.
- Nessuna necessità di costosi investimenti su software e formazione.
- Ampia reportistica standard e su misura del Cliente.
- Disponibilità del servizio con estensione temporale 24x7.