

.....

De digitale ervaring van morgen

betalingen en transacties heruitvinden
rond de gebruikerservaring

worldline
e-payment services

Het volgende hoofdstuk

Het digitale landschap verandert razendsnel. Het toenemende gebruik van mobiele toestellen heeft geleid tot een ongeziene groei van het aantal digitale transacties. De Big Data die door de wereldwijde inburgering van deze toestellen ontstaan, openen op hun beurt een waaier aan nieuwe mogelijkheden.

Worldline manifesteert zich als één van de meest dynamische spelers van deze digitale revolutie. Door de gebruikerservaring centraal te stellen, biedt Worldline haar klanten de mogelijkheid zich te onderscheiden op het vlak van innovatieve en klantvriendelijke oplossingen. Wij zijn uw vertrouwde en betrouwbare end-to-end partner voor al uw betalings- en transactiediensten.



Gilles Grapinet
SEVP Global functions, Atos
CEO, Worldline

Tientallen
onderscheidingen en innovatieve
producten, elk jaar opnieuw

Honderden
betaalmethodes op onze
platformen

Miljarden
verwerkte transacties per jaar

Duizenden
experts tot uw dienst, wereldwijd
(7100, om precies te zijn!)



Online diensten creëren en beheren voor de digitale ervaring van morgen

Mobiliteit en Big Data hebben de relatie tussen onze klanten en hun klanten ingrijpend gewijzigd. Dankzij deze technologieën kunnen wij gerichte diensten aanbieden die de gebruiker toestaan de juiste service op het juiste moment te genieten. Deze gepersonaliseerde diensten zorgen voor een meer gerichte interactie met de eindgebruiker. Interacties die voor u nieuwe en terugkerende inkomstenstromen genereren, en terzelfder tijd uw operationele efficiëntie verhogen.

Worldline beheert elk jaar opnieuw miljarden verbindingen tussen consumenten en ondernemingen en heeft een nooit aflatend engagement naar het ontwikkelen van innovatieve oplossingen. Hierdoor hebben wij een ongeëvenaarde ervaring en knowhow opgebouwd in het leveren van end-to-end diensten. Ons vermogen om bedrijfstechnologieën voor een brede waaier van eindgebruikers te integreren, zorgt voor een groot scala aan opportuniteiten. Het laat ons ook toe om op gebruikersbehoeften te anticiperen en platformen op maat voor onze klanten te ontwikkelen. Hieruit ontstaan onderling vertrouwen en hechte relaties met onze partners.

Een unieke partner

Klanten die voortdurend online zijn, verwachten volledig geïndividualiseerde end-to-end oplossingen die hun digitale ervaring op geen enkel ogenblik onderbreken. De betaling is voortaan niet enkel de laatste stap, maar staat centraal in elke transactie. Bij Worldline ontwikkelen we portfolio's van betalingsdiensten die toegesneden zijn op de specifieke aard van het bedrijfsmodel van onze klanten. Om dat voor elkaar te krijgen, kan je niet zonder een flexibel en stabiel digitaal platform. Worldline heeft die nodige knowhow in huis en is uw betalingspartner van de volgende generatie, met daarbovenop diensten met toegevoegde waarde dankzij haar uitgesproken innovatief DNA.

470 miljoen*
betalingen op afstand

2.2 miljard*
aankooptransacties

70 miljoen*
archieven met bewijskracht

166 miljard*
bezochte webpagina's

51 miljoen*
krediet- en debetkaarten

1 miljard*
e-documenten

* Cijfers Worldline

Klanten bijstaan in het beheer van hun digitalisering

Vandaag de dag zijn er wereldwijd meer dan 1 miljard smartphones in omloop. Hun bezitters zijn 24/7 online, wat de gebruikerservaring revolutioneert, vereenvoudigt en harmoniseert. Dit creëert ook nieuwe uitdagingen voor onze klanten.

Wij helpen onze klanten over de hele wereld en in alle bedrijfssectoren bij het aannemen van die uitdagingen en bij het aangrijpen van de kansen die hand in hand met de digitalisering gaan, door hen op maat ontwikkelde end-to-end oplossingen aan te reiken.

Achter de schermen verbindt Worldline haar klanten met hun klanten, via geïntegreerde en geïndividualiseerde digitale diensten die zorgen voor een naadloze ervaring van de gebruiker en de burger. Met dit doel voor ogen, verzekeren wij het ontwerp, de uitrol en het beheer van diensten en oplossingen aan onze klanten.

Wij zijn uitstekend gewapend om onze klanten te helpen bij het aannemen van die nieuwe uitdaging.

Op basis van onze mobiliteitsoplossingen, knowhow, platformen en mogelijkheden hebben vooraanstaande industriële analisten (Gartner, Forrester) ons in 2013 bij de **10 grootste Europese marktspelers** gerangschikt.

Momenteel versterken wij onze **leiderspositie voor betalingen op het Europese vasteland**, ook en vooral in het segment van elektronische betalingen.

Ons aanbod van mobiele en internetoplossingen **breidt de bestaande waardeketen van betalingen uit** met realtime CRM beheer, mobiele getrouwheidsprogramma's en digital signage.

Wij hebben het **grootste Europese e-commerce platform** ontwikkeld en gelanceerd, en verwerken hierop jaarlijks meer dan 1 miljard euro aan online transacties.

Daarnaast gebruiken we onze innovatieve technologieën ook voor het verwezenlijken van complexe projecten zoals het volledige beheer van een reiservaring – van tickets tot vereffening en operationeel beheer.

Waar u ook bent, Worldline transacties begeleiden u





De omvang en snelheid van veranderingen in het digitale landschap zijn nooit eerder vertoond in de menselijke geschiedenis, en gaan gepaard met omwentelingen en opportuniteiten.

**306
miljard***

jaarlijks volume van wereldwijde
cashloze transacties in 2012 (+ 7%)

**31,4
miljard***

jaarlijks volume van wereldwijde
online betalingen in 2012 (+ 20%)

**1,82
miljard***

smartphones tegen 2017 (+ 100%)

**241
miljard***

mobiele transacties
tegen 2015 (+ 400%)

2013

Oprichting Worldline

2011
2012

Met de overname van Siemens IT Services & Solutions breidt Atos Worldline haar aanbod van HTTS-diensten* wereldwijd uit.

Versterkte positie in het domein van betalingen en transactiediensten dankzij de overname van Quality Equipment.

2010

Overname van Venture Infotek

Dringt een snelgroeiende markt binnen met een leider in de Indiase betalingsector.

2009

Lancering van ontwikkelingsstrategie voor transactiediensten

Bedrijfsmodel uitgebreid tot Spanje, Nederland, het Verenigd Koninkrijk en Azië.

2006

Integratie van de ondernemingen Banksys en Bank Card Company (BCC) in België

Groeit uit tot Europees leider in betaaldiensten, anticiperend op de Europese uitdagingen die met SEPA samenhangen.

2004

Oprichting van Atos Worldline

Fusie van de activiteiten van de Atos Origin Group in betaaldiensten en e-services. Bevestigt leiderschap in kritieke transactiediensten. Belangrijke aanwezigheid in Frankrijk en Duitsland.

1973

1^{ste} historisch contract

Voor de verwerking van banktransacties via kaarten (Carte Bleue Groep).

*High-Tech Transactional Services

40 jaar ervaring en groei

E-commerce
payment provider
in Frankrijk

Connected vehicles
services provider
in Europa

Commercial acquirer
in de Benelux

Issuing processing
in Duitsland

Acquiring Processor
in India en Leading
Issuing solution
provider in Azië

Leverancier
van POS terminals
in Nederland

#1

Een flexibel bedrijfsmodel

Om zich aan de nieuwe generatie van B2C-diensten aan te passen, stelt Worldline een flexibel en inkomstengestuurd bedrijfsmodel voor, met een korte marketingcyclus afgestemd op de maturiteit van onze klanten. Worldline streeft naar win-win partnerschappen en gezonde zakelijke relaties waarbij de belangen van alle partijen naar waarde worden geschat en centraal staan.

Bouwen aan langlopende partnerschappen

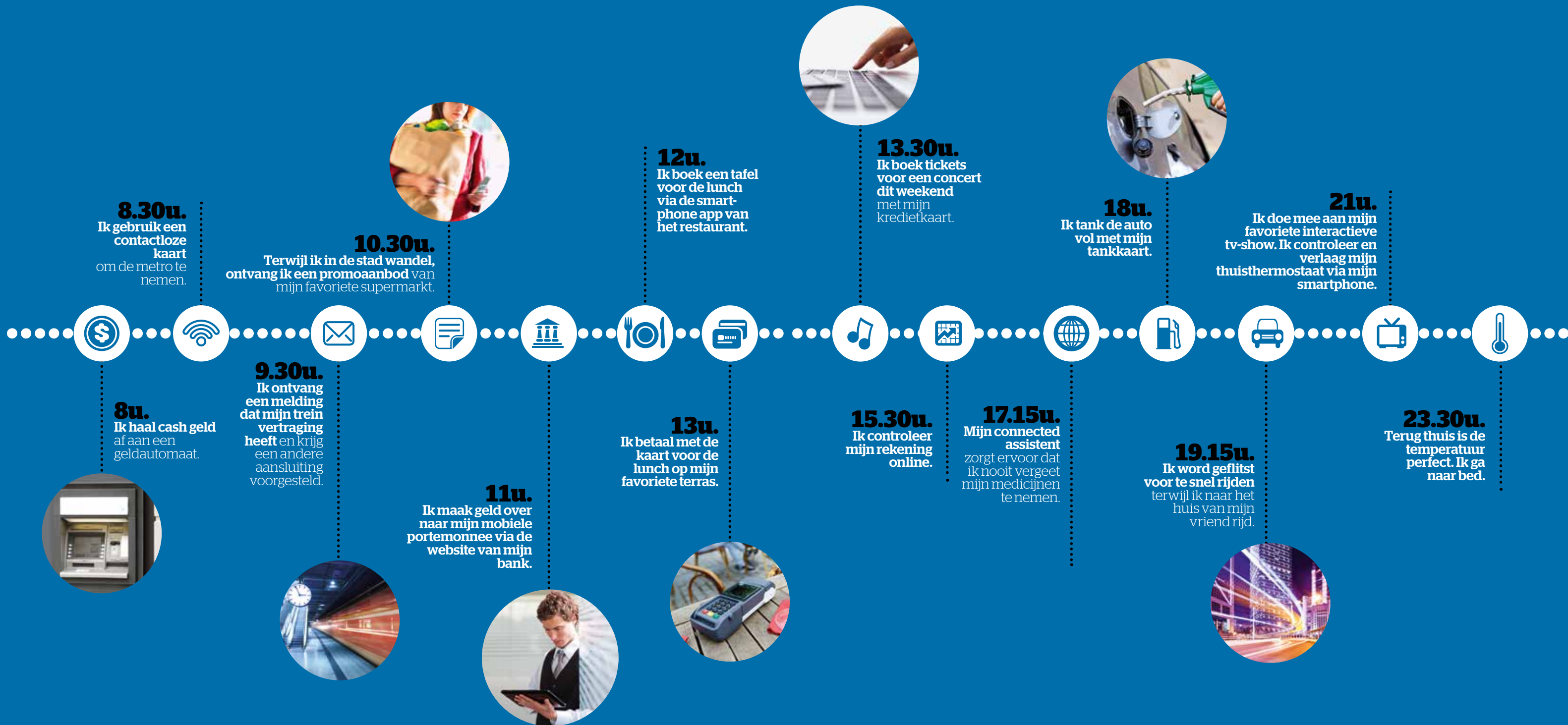
.....

Bezorgd om haar klanten in staat stellen de vertrouwelijkheid van hun klanten te garanderen en het eigendom van hun gegevens te bewaren, levert Worldline gepersonaliseerde en beveiligde online diensten die garant staan voor een uitzonderlijke gebruikerservaring. Wij delen de risico's en voordelen van de innovatieve B2C diensten die we ontwikkelen en waarvoor we dezelfde visie hebben met onze klanten. Ons business model garandeert hen een gecontroleerde investering en een groei op lange termijn. Bij Worldline zijn wij ervan overtuigd dat een dergelijk flexibel bedrijfsmodel in de nieuwe digitale wereld het meest aangewezen is voor een efficiënte uitrol van diensten en een maximale inkomstengeneratie ten voordele van onze klanten.

.....



Elke dag op elk ogenblik verbonden



Naadloze ervaringen verzekeren

Kunnen beroep doen op diensten waarbij elke persoon op het juiste ogenblik over de aangewezen service kan beschikken, is van cruciaal belang voor onze klanten. Als leverancier van digitale diensten creëert en beheert Worldline e/m-services die zowel bedrijven als hun klanten toelaten om maximaalvoordeel te halen uit digitale ecosystemen.

Om onze klanten een beter commercieel rendement en een hogere bedrijfsefficiëntie aan te reiken, is onze strategie gebaseerd op operationele uitmuntendheid in drie kerngebieden rond e/m-services:



Merchant Services & Terminals

In een wereld waar iedereen meteen toegang heeft tot alle mogelijke informatie, waar de concurrentie slechts een klik verwijderd is, zijn werving en behoud van klanten cruciaal voor elke retailer. De grootdistributie verwacht een partner die haar noden rond technologische innovatie naar consumenten toe begrijpt: hoe de aankoopervaring te verbeteren, hoe mogelijkheden tot bijverkoop (upselling) te creëren en hoe de commerciële processen te optimaliseren. Onze oplossingen verhogen de consumentenbetrokkenheid vóór, tijdens en na het ogenblik van de e/m- betaling, welk kanaal ook gebruikt wordt.

- Commercial acquiring
- Terminals
- Kiosken/Digital Signage
- Betaling/aanvaarding (e/m)
- CRM/Loyalty/Analyse
- E-commerce & m-commerce



Mobility & eTransactional Services

De digitale revolutie hertekent de huidige B2C-processen, waardoor er nooit eerder vertoonde mogelijkheden ontstaan om meer en beter te doen met minder. De bijbehorende uitdagingen op innovatievlak zijn echter enorm. Onze klanten verwachten een end-to-end partner die hen begeleidt in het creëren van innovatieve digitale producten. Ze wensen een partner die zijn ervaringen uit andere sectoren met hen deelt en zich engageert voor gemeenschappelijke bedrijfscases. Wij bieden nieuwe contextgebonden en gepersonaliseerde digitale oplossingen voor bedrijfsinnovatie en operationele efficiëntie, zoals een naadloze reisbegeleiding en diensten voor verbonden leven.

- Oplossingen voor verbonden leven
- Reisbegeleiding
- Beveiligde digitale inhoud (e/m)
- E-services voor verkeersgeleiding
- Klantencontact



Financial Processing & Software Licensing

Vandaag de dag verwachten financiële instellingen, naast de optimalisatie en beveiliging van hun kerndiensten, dat hun partners in staat zijn om baanbrekende en winstgevende producten te ontwikkelen waardoor ze hun leiderschap kunnen behouden en nieuwe inkomstenstromen kunnen aanboren. Wij leveren betalingsverwerking op industriële schaal waardoor nieuwe betalingsvormen mogelijk worden en gegevenswaarde optimaal wordt benut - bijvoorbeeld door de combinatie van gegevensanalyse en een mobiele portemonnee.

- Acquisition - & added value services
- SEPA & zonder kaart betalingen
- E/m-bankieren
- Uitgave van kaarten & added value services
- Licenties
- E/m-betaling
- Fraudemanagement



Vertrouwen wekken door kwaliteit en veiligheid

Wij staan er garant voor dat de kritieke uitwisselingen van onze klanten onberispelijk worden verwerkt en dat hun informatiestromen intelligent, snel, veilig en toekomstbestendig zijn. Met de verwerkingscapaciteit van onze hoogbeveiligde Europese data centra zijn wij in staat om miljarden elektronische transacties te behandelen. Onze afdeling Technologieën en Producten, die de Worldline-terminals en hardwarebeveiligingsmodules ontwikkelt, is ISO 9001:2000 gecertificeerd.

Vorm geven aan de digitale ervaring van morgen door innovatie & partnerschappen

Innovatie is alomtegenwoordig bij Worldline. Achter al onze diensten en oplossingen schuilt een cultuur van innovatie die ons toelaat om diensten op maat van onze klanten te ontwikkelen. Onderzoek helpt ons om een brede waaier van klanten op hun wenken te bedienen. Elke dag opnieuw wordt gezocht naar nieuwe manieren om onze vaardigheden aan te passen, nieuwe oplossingen te ontwikkelen en op de behoeften van morgen te anticiperen.

De behoeften van onze klanten sturen onze kijk op innovatie die in drie begrippen kan worden samengevat:

Mentale instelling

Iedereen legt zich toe op innovatie. Over de hele lijn proactief en creatief denken is ons motto.

Stimuleren

Samen in de toekomst investeren om innovatie te stimuleren staat centraal in al onze activiteiten.

Realiseren

Wij hebben een voorgeschiedenis van 40 jaar 'innovatie door actie'. Daarmee beschikt Worldline over een ongeëvenaarde expertise en technische knowhow.

Elk jaar slepen wij prestigieuze industriële onderscheidingen in de wacht, als erkenning van ons volgehouden engagement in onderzoek en ontwikkeling van geavanceerde oplossingen. Wij hebben gelauwerde oplossingen ontwikkeld en op de markt gebracht voor onder meer mobiel betalen, beveiligde IPTV, online CRM en papierloze toepassingen. In 2013 wonnen wij op de PayForum vakbeurs, in de categorie 'e-commerce producten', de Innovative Payments Trophy voor onze eGo™ oplossing. En op de Documation vakbeurs waren wij met onze Smart Data/IO oplossing ook al finalist in de 'Open Data' categorie van de Data Intelligence Awards 2013.

Innovatie is een onlosmakelijk onderdeel van ons bedrijfsmodel. Wij onderscheiden ons van de concurrentie door ons vermogen om eigen oplossingen te ontwerpen, op de behoeften van onze klanten vooruit te lopen en samen met hen te investeren. Onze klanten halen dan ook niet alleen voordeel uit nieuwe technologieën die perfect op hun maat zijn gesneden, ze beschikken ook over een partner die hun risico's en investeringen deelt. Een win-winsituatie voor beide partijen, dat is de instelling van Worldline.



Financial Processing & Software Licensing

eGo™

Worldline is fier om mee te mogen werken aan het Europese innovatieve onderzoeksproject eGo™ (Eureka) dat de toekomst van de betaalwereld aftast met het bestuderen van transacties via de huid. Kaarten, cheques of contant geld zijn niet langer nodig, gewoon een aanraking volstaat! Dit baanbrekende project, onder leiding van Gemalto, zal het pad effenen voor nieuwe en intuïtieve manieren van elektronische transacties.



Merchant Services & Terminals

ADS+

Het ADS+ project moet uitmonden in een nieuwe, open en veilige architectuur: de 'Secured Services Distribution Architecture' (ADS+). Terminals in verkooppunten (POS) zullen daarmee evolueren naar interactieve terminals ('Points of Interaction' of POI). Op die manier kunnen er heel wat diensten met toegevoegde waarde worden aangeboden, bovenop de gebruikelijke betaalfuncties van een traditionele POS-terminal.



Mobility & eTransactional Services

Door Renault beloond als innovatief leverancier

De R-Link oplossing, door Worldline in opdracht van Renault ontworpen, is een ingebouwde en verbonden tablet met aanraakscherm waarmee de meeste toekomstige modellen van de constructeur zullen worden uitgerust. De gebruiksvriendelijke, veilige en futuristisch ogende tablet zorgt ervoor dat chauffeurs alle functies van hun auto kunnen bedienen zonder dat hun aandacht van het verkeer wordt afgeleid. In 2013 werd de R-Link oplossing onderscheiden met de Renault Award.

Partnerschappen

Wereldwijde strategische samenwerking met Samsung

In juni 2013 sloten Atos en Samsung een strategisch partnerschap voor de gezamenlijke ontwikkeling en commercialisering van IT-oplossingen voor B2B-markten. Voortbouwend op de toonaangevende integratievaardigheden van Worldline en de innovatieve technologieën van Samsung, zal het gezamenlijke aanbod zich toespitsen op de end-to-end retailmarkt, digital signage, connected vehicle oplossingen, end-to-end computing, printing en mobiele oplossingen. Om klanten in de retailmarkt, banksector, auto-industrie en openbare besturen te helpen om optimaal voordeel te halen uit de vernieuwende technologieën van Samsung, zal Worldline zijn wereldwijde infrastructuur en erkende knowhow inschakelen om oplossingen te integreren en af te leveren.

Een unieke speler in een nieuwe wereld van transacties

Worldline is een snelgroeende wereldspeler en de Europese marktleider in het domein van betalingen en transactiediensten. Om de ultieme klant- en burgerervaring te leveren, ontwerpt en biedt Worldline innovatieve, end-to-end B2C-oplossingen.

Om haar klanten te helpen bij het beter anticiperen op wereldwijde en grote uitdagingen op het vlak van regelgeving, en bij het optimaliseren van het rendement van hun elektronische transacties doorheen de volledige waardeketen, reikt Worldline hen transactiediensten en oplossingen aan die vanuit haar 40-jarige ervaring met betalingen werden ontwikkeld. Dankzij een sterke lokale verankering is Worldline uitstekend geplaatst om bedrijven – groot of klein – te ondersteunen en bij te dragen tot hun succes op snelgroeende en voortdurend evoluerende markten.

Om optimaal voordeel te halen uit het groeiende aantal opportuniteiten in het betaal- en transactieverkeer, bouwt Worldline verder op deze bewezen ervaring en op het Atos-klantenbestand. Binnen Europa breiden we uit naar onder andere Oostenrijk en Slowakije, en we werken intussen voor nagenoeg de volledige top-10 van de Chinese bankwereld. Ook in landen als Chili, Argentinië en India hebben we operaties gestart.

Bij Worldline zijn we elke dag in de weer met het heruitvinden en verbeteren van transacties die bruggen slaan tussen banken en handel, elektronisch en mobiel. Onze verbonden diensten voor consumenten, burgers en gemeenschappen helpen hen bij het beheer van hun toekomst via kwalitatief hoogstaande en veilige netwerken die haast overal beschikbaar zijn.

Om te garanderen dat onze klanten altijd beschikken over de meest geavanceerde oplossingen en de marktevoluties altijd één stap voor blijven, levert Worldline onophoudelijke inspanningen op het vlak van R&D en innovatie.

In 2012 boekten wij een omzet van € 1,1 miljard en verschaften we wereldwijd werk aan meer dan 7 100 personen.

