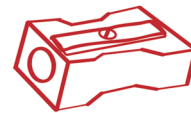




Solution Provider
for Utilities

Sei sicuro
di utilizzare
gli strumenti
giusti?



Soluzione di CRM »EVI« nelle Aziende Industriali di Lugano

Trend globali, come la deregolamentazione e la **liberalizzazione** del **mercato dell'energia**, stanno evolvendosi in tutta Europa, portandono una **competizione** sempre più accesa tra le compagnie fornitrici di **energia elettrica** e di **gas**. La Svizzera non fa eccezione: il contesto giuridico, economico e tecnologico in cui le aziende distributrici di energia elettrica e gas operano è e sarà soggetto a cambiamenti di rilievo. Questo nuovo contesto genera relazioni da gestire con una molteplicità di soggetti (commissioni, fornitori, clienti, settori interni all'azienda, ...) e nuovi processi da governare. Anche la cultura aziendale evolve nel frattempo, perchè l'utente diventando cliente richiederà maggiori attenzioni. Ed è per questo motivo che è necessaria una **trasformazione** radicale della logica aziendale per mettere davvero il **cliente** al centro della sua attenzione: se si fallisce in questo, il cliente ha tutti i diritti di scegliere una società di vendita diversa e più adeguata ai propri bisogni.

*»Nelle **AIL SA** siamo consapevoli che è molto più economico conservare un vecchio cliente di quanto lo sia acquisirne uno nuovo. La nostra esperienza operativa ha mostrato la necessità di uniformare la nostra visione del cliente e conseguentemente ridurre i **disallineamenti di informazione** in tutti quei processi dove il cliente è coinvolto e quindi in comunicazione con l'azienda stessa.«*

Franco Voci, Responsabile Commerciale delle AIL

Questo è stato il **driver** principale nell'introduzione di un sistema di **CRM** nelle AIL, dove la trasformazione in azienda focalizzata sul cliente non significa solo fare ogni sforzo possibile nel portare a termine le richieste e i **bisogni** del cliente, ma anche creare relazioni più stabili e durature attraverso l'integrazione di tutti i processi di marketing, vendita e servizio alla clientela. Il CRM è quindi l'insieme di strategia, cultura, processi aziendali, comunicazione e software che permette di **operare in modo efficiente ed efficace** nel contesto in evoluzione.

Le AIL hanno iniziato ad occuparsi in maniera organica di CRM nel 2012 definendo inizialmente la strategia ed i propri bisogni, e scegliendo poi la soluzione software CRM EVI della compagnia tedesca **Cursor**, fornitore leader di sistemi IT per il supporto delle vendite di energia in Europa, progetto pluriennale sviluppato in collaborazione con la **ifs Italia** quale **System Integrator**.

*»Da alcuni anni la Svizzera si sta preparando alla fase finale dell'apertura del mercato dell'energia elettrica e alla separazione delle attività (unbundling) e abbiamo perciò cercato **esperienze in mercati più sviluppati ed un partner con competenze specifiche nel settore delle utility**: la Cursor ci ha introdotto presso alcune realtà in **Germania** dove abbiamo potuto apprendere come queste società hanno affrontato con successo – prima di noi – le stesse sfide utilizzando il CRM EVI.«*

Marco Bigatto, Direttore Generale delle AIL

Il progetto è stato affrontato in più fasi, rilasciate tra 2013 e 2015. Con la prima fase si sono messe a disposizione degli utenti AIL le funzionalità di base »marketing e vendita B2B« di EVI e si è realizzata la **sincronizzazione** ogni notte con i dati provenienti da **SAP I-SU**, integrando parzialmente in EVI anche informazioni e processi precedentemente gestiti in maniera isolata tramite applicativi custom.

copyright © IFS Italia srl

Roma: Largo Lido Duranti, 1/D - 00128 Roma - Tel. +39 06 5089991 Fax + 39 06 5089971

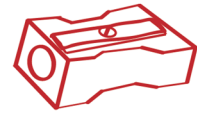
Milano: via Montefeltro, 6 - 20156 Milano - Tel. +39 02 3319885 Fax +39 02 3452138

www.ifs-italia.it e-mail: infoline@ifs-italia.it



Solution Provider
for Utilities

Sei sicuro
di utilizzare
gli strumenti
giusti?



È disponibile anche il modulo **“gestione campagne”** che ha permesso alle AIL di organizzare campagne di marketing informativo e di rinnovo contrattuale sia verso clienti elettricità che gas, sia privati che aziendali, ed è stata introdotta l'integrazione parziale con SAP rendendola **bidirezionale** per un sottoinsieme di dati (anche i dati CRM sono aggiornati in SAP).

Nella seconda fase la gestione dei processi da parziale diventa completa e l'estensione passa dal quasi solo B2B anche al B2C. Il processo di vendita viene gestito in maniera completa, partendo dalle opportunità fino al pipeline di vendita, con la **gestione automatica dei documenti** in entrata ed uscita, la disponibilità di un **catalogo di prodotti** e servizi, ed analisi del grado di fidelizzazione del cliente. L'integrazione è stata ulteriormente ampliata con altri sistemi in modo bi-direzionale come il portale ed il Pricing. Inoltre, il sistema è stato rilasciato agli utenti del **Contact Center** per la gestione dei processi di servizi alla clientela B2C e di gestione segnalazioni e reclami.



»L'implementazione del sistema CRM EVI ha permesso alle AIL di seguire tutte le **interazioni del cliente** con la nostra azienda attraverso un **unico sistema**. Il software include anche un modulo BPM per tracciare ed evadere i **workflow**, elemento chiave per un **servizio di qualità** contraddistinto dalla massima tempestività e minimizzazione degli errori e conseguenti rilavorazioni: la maggior parte delle richieste ci sono ben note (come **cambio del misuratore, richieste di attivazione, richieste di pagamento ritardato...**) e quindi possiamo assegnargli delle **procedure standardizzate**. Un grande valore aggiunto infine è anche l'**interfaccia utente customizzabile** che permette agli utenti di definire l'aspetto delle maschere, estensioni facoltative e la **rappresentazione differenziata dei dati**.«

Stefano Falconi, Project Manager delle AIL

EVI è un sistema CRM/BPM verticale per le utility realizzato in **JAVA**, che si basa sull'**architettura SOA**. L'entità chiave del sistema è il **'business partner'**, persona fisica o legale che nella fornitura di un servizio può avere ruoli differenti connessi tra loro: **EVI** è capace di **stabilire e mantenere queste connessioni nel tempo**, e con gli altri dati a sistema come i dati tecnici, economici, contrattuali ed energetici.

copyright © IFS Italia srl

Roma: Largo Lido Duranti, 1/D - 00128 Roma - Tel. +39 06 5089991 Fax + 39 06 5089971

Milano: via Montefeltro, 6 - 20156 Milano - Tel. +39 02 3319885 Fax +39 02 3452138

www.ifs-italia.it e-mail: infoline@ifs-italia.it