

Determinazione del ricavo previsionale totale della fatturazione tipica

Sfida

- Automazione e unificazione delle logiche di calcolo del ricavo previsionale legato alla fatturazione tipica
- Determinazione del ricavo previsionale con logiche mensili, puntuali, in un solo weekend ed all'interno dell'ambiente produttivo di riferimento del sistema di fatturazione
- Utilizzo del sistema di fatturazione come sistema di definizione delle regole di calcolo del ricavo previsionale

Soluzione

- SAP URR sul sistema SAP IS-U 4.6c
- SAP BI 7.0
- Downgrade della soluzione SAP URR 2005

Benefici

- Unico processo ottimizzato per determinazione ricavo previsionale
- Tool Business Intelligence per consultazione ed analisi dei dati di ricavo previsionale
- Riduzione attività manuali degli utenti
- Sistema di fatturazione per determinazione ricavo previsionale, anche in assenza di consumo con logiche derivanti dalla fatturazione (potenzialità estesa anche alle utenze con profilate quart'orarie)

Cliente A2A

Settore Elettricità e Gas

Piattaforma SAP IS-U 4.6c e SAP BI 7.0

Go-live IT Solution 04/2011

No. utenti ca. 3.000.000

Progetto di successo Credit Management



Implementazione nuovi flussi automatici di incasso

Sfida

- Automazione canali di incasso
- Miglioramento dei flussi.
- Revisione e implementazione in ottica intercompany dei flussi relativi a incassi da portale, incassi da sportello, incassi da piattaforma multicanale, incassi da bollettini postali e bancari, bonifici.
- Implementazione di un flusso automatico da sistema OCR relativo alla gestione dei dimostrati pagamenti.

Soluzione

- Interfacciamento Sap IS-U con diversi sistemi esterni
 - Middleware di integrazione Tibco.
- I sistemi coinvolti nell'implementazione sono:
- Sistema OCR Captiva
 - Lettore ottico Esawin
 - Portale Web
 - Piattaforma TSP
 - Middleware Tibco
 - SAP-ISU 4.6c

Benefici

- Ottimizzazione di ricezione
- Riconciliazione automatica degli incassi da clienti business e residenziali di tutti i canali di incasso in uso.
- Ottimizzare i flussi contabili con l'introduzione della gestione di scritture intercompany automatiche
- Ridotta manualità utente
- Introduzione piattaforma di incasso multicanale (Supermercati, Tabaccherie, etc.)

Cliente a2a

Settore Elettricità e Gas

Piattaforma SAP IS-U

Go-live IT Solution 12/2010

No. utenti clienti Utility - ca. 2.000.000



Progetto di successo Credit Management



Gestione processo del credito Elettrico e Gas

Sfida

- Riduzione dello scaduto, miglioramento del controllo del credito e valutazione del rischio
- Aumento efficacia attività di recupero del credito
- Aumento efficienza nei processi del credito già esistenti su piattaforma SAP
- Recepimento delle delibere normative e per evolversi con le esigenze di mercato

Soluzione

- Implementazione di SAP ECC6 SD, FI, IS-U FI-CA
- Piattaforma di integrazione TIBCO per comunicazioni con SIEBEL CRM, WEB e sistemi distributori
- Business Process Reengineering
- Censimento e mappatura di tutti i dati al fine di verificare la corrispondenza tra il legacy e SAP
- Migrazione dati da sistema legacy

Benefici

- Visione globale del credito del singolo cliente
- Riduzione costi per perdite su crediti
- Riduzione incidenza credito cessati
- Incremento percentuale di recupero sui clienti forniture gas
- Miglioramento del cash flow
- Gestione univoca e omogenea dei processi comuni Gas ed Elettrico in una sola piattaforma
- Efficienza organizzazione del lavoro, con esternalizzazione attività a basso valore aggiunto

| | |
|--------------------|---------------------------------------|
| Cliente | Primaria Utility Italiana |
| Settore | Elettricità e Gas |
| Piattaforma | SAP IS-U (FI-CA) |
| Go-live | Da 12/2007 ancora in corso |
| No. utenti | ca. 8.000.000 clienti 1.500 utenti |

Progetto di successo Credit Management



Gestione processo del credito Elettrico e Gas

Sfida

- Riduzione dello scaduto, miglioramento del controllo del credito e valutazione del rischio
- Aumento efficacia attività di recupero del credito
- Aumento efficienza nei processi del credito già esistenti su piattaforma SAP
- Recepimento delle delibere normative e per evolversi con le esigenze di mercato

Soluzione

- Implementazione di SAP ECC6 SD, FI, IS-U FI-CA
- Piattaforma di integrazione TIBCO per comunicazioni con SIEBEL CRM, WEB e sistemi distributori
- Business Process Reengineering
- Censimento e mappatura di tutti i dati al fine di verificare la corrispondenza tra il legacy e SAP
- Migrazione dati da sistema legacy

Benefici

- Visione globale del credito del singolo cliente
- Riduzione costi per perdite su crediti
- Riduzione incidenza credito cessati
- Incremento percentuale di recupero sui clienti forniture gas
- Miglioramento del cash flow
- Gestione univoca e omogenea dei processi comuni Gas ed Elettrico in una sola piattaforma
- Efficienza organizzazione del lavoro, con esternalizzazione attività a basso valore aggiunto

Cliente Primaria Utility Italiana

Settore Elettricità e Gas

Piattaforma SAP IS-U (FI-CA)

Go-live Da 12/2007 ancora in corso

No. utenti ca. 8.000.000 clienti
1.500 utenti

Progetto di successo Credit Management



Application Management System Credito Elettrico e Gas

Sfida

- Service Level Agreement più sfidanti e ambiziosi
- Disporre di un team reperibile h24
- Innalzamento dell'affidabilità, stabilità e usabilità degli applicativi controllati
- Necessità adeguamenti alle continue normative
- Riduzione del backlog dei ticket eseguiti

Soluzione

- AMS sistema del credito SAP IS-U FI-CA:
 - Gestione degli incident (Anomalie)
 - Gestione del presidio e monitoraggio del sistema e dei flussi di scambio dati
 - Gestione delle Evolutive
- Tre gruppi di lavoro paralleli ma integrati; Reperibilità e presidio (fisico/telefonico)
- Organizzazione del presidio e monitoraggio basata su censimento dei processi automatici
- Sistema di analisi ticket e reportistica per gli SLA

Benefici

- Rapida risoluzione delle anomalie nel rispetto degli SLA contrattuali
- Garanzia della corretta esecuzione dei processi aziendali sui sistemi
- Contenimento entro i margini minimi dei disservizi per gli utenti
- Adeguamento sistema alle normative intervenute
- Riduzione dell'incidenza di chiamate ripetitive;

| | |
|--------------------|---------------------------------------|
| Cliente | Primaria Utility Italiana |
| Settore | Elettricità e Gas |
| Piattaforma | SAP IS-U (FI-CA) |
| Go-live | IT Solution 12/2007 |
| No. utenti | ca. 8.000.000 clienti 1.500 utenti |

Sistema Gestione Qualità commerciale

Sfida

- Gestione qualità commerciale rete secondo delibere AEEG per le seguenti tipologie di lavori:
 - Preventivi (Alta, Media, Bassa tensione)
 - Lavori semplici/complessi
 - Appuntamenti
 - Attivazioni / Disattivazioni
 - Verifiche tensioni / gruppi di misura
 - Ripristino guasti
 - Autoproduttori

Soluzione

- Soluzione "make" integrata con i sistemi di fatturazione, front-end, misure, lavori
- Soluzione architettuale basata su logiche di parallelismo di esecuzione delle varie fasi
- Soluzione modulare e scalabile
- Soluzione in linea con i requisiti dell'AEEG

Benefici

- Rispetto dei livelli di servizio imposti dall'Authority per i servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica
- Monitoraggio numerosità indennizzi vs. clienti
- Monitoraggio SLA tempi esecuzione per unità esecutrice
- Reporting sistemi DWH

Cliente Principale Operatore Italiano

Settore Elettricità, Gas

Piattaforma SAP IS-U, BW

Go-live 06/2010 – On-going

No. utenti IT Solution ca. 5.000

Implementazione gestione bonus sociale gas - distribuzione (Del. 88/09)

Sfida

- Soluzione per copertura del processo di erogazione del bonus sociale da parte del distributore
- Gestione delle richieste di agevolazione ricevute dal sistema SGATE di ANCITEL: presa in carico delle richieste, esecuzione controlli di ammissibilità, flussi di ritorno vs SGATE (richieste rigettate o cessazioni di bonus), attivazione bonus.
- Fatturazione bonus come quota prodie per il periodo di validità (SAP IS-U e SIDES)
- Comunicazione vs venditori e reporting AEEG

Soluzione

- Analisi della normativa.
- Reengineering dei processi
- Implementazione modifiche a SAP IS-U
- Interfacciamento Sap IS-U con diversi sistemi esterni (SIDES)
- Middleware di integrazione Tibco.
- Piattaforma di BPM: Tibco.

Benefici

- Compliance con requisiti dell'AEEG per la delibera 88/09
- Gestione integrata tra i sistemi di fatturazione e operazionali del gruppo a2a
- Soluzione conforme alle regole sull'Unbundling

Cliente a2a

Settore GAS

Piattaforma SAP CRM & SAP IS-U, Tibco, Siebel Sides

Go-live IT Solution 06/2010

No. utenti clienti Utility - ca. 400.000



Implementazione gestione bonus sociale gas - vendita (Del. 88/09)

Sfida

- Soluzione per gestione processo di erogazione del bonus sociale gas da parte del venditore:
- Gestione delle richieste di agevolazione ricevute dai distributori (elenco PdR ammessi/rigettati): presa in carico delle richieste, esecuzione controlli di ammissibilità, flussi di ritorno vs distributori (richieste rigettate), attivazione bonus.
- Estrapolazione da fatture vettoriamento dei bonus per PdR/cliente per compensazione
- Ribaltamento del bonus in fattura(SAP IS-U e SIDES)

Soluzione

- Analisi della normativa.
- Reengineering dei processi
- Implementazione modifiche a SAP IS-U
- Interfacciamento Sap IS-U con diversi sistemi esterni (SIDES)
- Middleware di integrazione Tibco.
- Piattaforma di BPM: Tibco.

Benefici

- Pieno rispetto con requisiti della delibera 88/09 dell'AEEG
- Gestione integrata tra i sistemi di fatturazione e i sistemi Front Office del gruppo a2a
- Soluzione conforme alle regole sull'Unbundling

Cliente a2a

Settore GAS

Piattaforma SAP CRM & SAP IS-U, Tibco, Siebel Sides

Go-live IT Solution 10/2010

No. utenti clienti Utility - ca. 400.000

Gestione clientela residenziale e small business

Sfida

- Unico strumento per gestione clientela (small business e residenziale)
- Unica soluzione per gestione dei processi commerciali, di fatturazione e di gestione del credito
- Supporto processi di back-office e front-end
- Integrazione con i sistemi IT esistenti, portale e sistema di stampa fattura
- Soluzione flessibile e adattabile a nuove esigenze di business e futuri sviluppi del mercato

Soluzione

- Portale WEB Gestione Clienti
- SAP CRM 5.0
- SAP-ISU ECC 6.0
- Integrazione con i moduli base SAP R/3 ECC 6.0

Benefici

- Soluzione in linea con nuova normativa
- Maggiore efficacia azioni di marketing per la promozione di nuovi prodotti e servizi
- Migliore conoscenza delle esigenze dei clienti
- Consolidamento customer loyalty
- Molteplicità canali di contatto con la clientela (Portale, Call Center, Forza Vendita)

Cliente CVA

Settore Elettricità

Piattaforma SAP IS-U, SAP CRM

Go-live IT Solution 02/2008

No. utenti clienti utility ca. 10.000



Data Archiving SAP IS-U

Sfida

- Implementazione processo data archiving su un sistema con una base dati prevista di 30.000.000 di clienti
- Le aree oggetto di analisi sono state:
 - Area Billing, Invoicing, Metering
 - Area Credit Account
 - Area Sales
 - Area Account Receivable
 - Area Cross-Application

Soluzione

- Soluzione basata su tool standard archiving
- Soluzione architetturale basata su logiche di parallelismo di esecuzione delle varie fasi
- Soluzione modulare e scalabile
- Soluzione in linea con i requisiti legali/finanziari
- Soluzione integrata con il tool Filenet di IBM

Benefici

- **Performance**
 - Riduzione volumi DB
 - Migliore response time
 - user interface ridotte
- **Operation**
 - Riduzione tempi downtime per manutenzione
 - Riduzione volumi/tempi attività copia/backup
 - Riduzione media utilizzati per i backup
- **Riduzione TCO**
 - Hosting (potenza elaborativa/ util. Memoria)

Cliente Principale Operatore Italiano

Settore Elettricità, Gas

Piattaforma SAP IS-U

Go-live IT Solution 10/2011

No. utenti IT Solution ca. 1.000

Implementazione sistema Billing con SAP IS-U

Sfida

- Sistema di Fatturazione in grado di seguire le evoluzioni del mercato
- Ottimizzazione della Gestione del Credito
- Gestione integrata delle informazioni dei clienti (contatti, contratti, fatture, pagamenti, consumi, reclami, lavori, etc.)
- Disponibilità di un sistema aperto all'evoluzione del business

Soluzione

- Soluzione scelta basata su SAP IS-U
- Gestione servizio Elettrico e Gas
- Gestione Grandi Clienti e clientela diffusa
- Gestione dei processi di distribuzione e vendita
- Circa 2.000.000 di cliente
- Oltre 2.500.000 di contratti
- Rilasci progressivi
- Ridotti tempi di Data Migration
- Oltre 600 utenti del sistema

Benefici

- Sistema allineato alle recenti delibere dell'Authority
- Produzione di circa 50.000 fatture in un'ora
- Maggiore monitoring della situazione creditizia e riduzione della esposizione finanziaria
- Unica vista delle attività inerenti al cliente
- Livello di servizio superiore al 99%

Cliente a2a

Settore Elettricità, Gas

Piattaforma SAP

Go-live

No. utenti

Sistema di Billing

Sfida

- Unica soluzione per i diversi servizi erogati (multiservizio)
- Automatizzare attività imposte dai vincoli normativi
- Effettiva ed efficiente separazione operativa delle società di Vendita e di Distribuzione

Soluzione

- Soluzione basata sull'applicativo Giada
- Oltre 25.000 fatture/mese, 80.000 contratti
- Servizi di application e system management

Benefici

- Ampliamento strumenti supporto all'attività commerciale
- Gestione Unbundling: fatturazione e calcolo allocazione
- Gestione più efficace ed efficiente del mercato energetico
- Automazione dei processi e dei flussi interaziendali

Cliente Agam S.p.a.

Settore Elettricità, Gas

Piattaforma Giada

Go-live

No. utenti



Progetto di successo Billing



Fatturazione servizi

Sfida

- Necessità di adattare i sistemi alla gestione di una nuova area di Business (servizio elettrico)
- Adeguamento delle procedure di credito.
- Gestione integrata delle informazioni di campo (consumi elettrici e gas).
- Disponibilità di un sistema aperto ad evoluzione del business

Soluzione

- Definizione del processo di Invoicing e modellazione del sistema includendo le voci di calcolo mancanti.
- Implementazione dei processi commerciali necessari (Nuovo Contratto, Chiusura per Disdetta, Trasferimento e Subentro, Modifiche)
- Manutenzione applicativa

Benefici

- Unico sistema per la gestione di servizi diversi.
- Possibilità di attivare tariffazione "dual fuel".
- Unica vista del cliente.
- Ottimizzazione dei processi commerciali

Cliente Estra srl

Settore Elettricità, Gas

Piattaforma SAP IS-U e mySAP CRM

Go-live

No. utenti



Progetto di successo Billing



Ottimizzazione processi di fatturazione

Sfida

- Riduzione degli elapsed time dei tempi di calcolo.
- Riduzione degli elapsed time dei tempi di stampa.
- Necessità di gestire tariffe complesse
- Necessità di ottimizzare la bolletta

Soluzione

- Ottimizzazione del processo di calcolo.
- Ottimizzazione del processo di stampa.
- Load balancing dei sistemi.
- Attivazione modalità di calcolo parallelo.
- Implementazioni nuovi algoritmi di calcolo per le tariffe complesse.
- Eliminazione delle righe non necessarie

Benefici

- Riduzione dei tempi di calcolo di oltre il 70%
- Riduzione dei tempi di stampa di oltre il 50%
- ottimizzazioni degli spazi su disco
- Riduzione degli investimenti (non più necessario nuovo hw)
- Ottimizzazione delle righe di bolletta con conseguente risparmio di carta e maggiore leggibilità.

Cliente Estra srl

Settore Elettricità, Gas

Piattaforma SAP IS-U

Go-live

No. utenti



Progetto di successo Billing



Ottimizzazione processi di fatturazione

Sfida

- Necessità di ottimizzazione dei livelli di servizio
- Migliorare l'utilizzo dell'infrastruttura tecnologica
- Porting della soluzione Applicativa su una piattaforma Open Unix
- Ottimizzazione applicativa del motore di calcolo
- Tuning del sistema di calcolo dal punto di vista sistemistico

Soluzione

- Ottimizzazione del processo di calcolo e di stampa.
- Load balancing dei sistemi.
- Attivazione modalità di calcolo parallelo.
- Implementazioni nuovi algoritmi di calcolo per le tariffe complesse

Benefici

- Ottimizzazione del tempo di calcolo di fatturazione di oltre il 65%;
- Ottimizzazione del tempo di elaborazione di stampa di oltre il 20%;
- Ottimizzazione della crescita degli spazi di circa il 40%;
- Ottimizzazione della configurazione applicativa e di sistema dell'istanza R3 IS-U

Cliente Dolomiti Energia

Settore Elettricità

Piattaforma SAP IS-U

Go-live

No. utenti



Progetto di successo CRM



Implementazione sistema mySAP CRM

Sfida

- Gestione integrata delle informazioni dei clienti (contatti, contratti, fatture, pagamenti, consumi, reclami, lavori, etc.).
- Maggiore efficienza nelle attività rivolte al cliente
- Disponibilità di un sistema aperto ad evoluzione del business
- Processo fondamentale delle attività di core business

Soluzione

- Gestione servizio Elettrico e Gas
- Gestione Grandi Clienti e clientela diffusa
- Fin dal primo giorno è stato possibile gestire:
 - 800 telefonate al contact center
 - Oltre 270 prenotazioni allo sportello
 - 240 contratti
 - Oltre 300 ordini di lavoro subito disponibili per le squadre operative.

Benefici

- Sistema allineato alle recenti delibere dell'Authority
- Unica vista delle attività inerenti al cliente
- Profilazione della clientela
- Strumenti per operazioni di marketing
- Livello di servizio superiore al 99%

Cliente a2a

Settore Elettricità, Gas

Piattaforma SAP

Go-live

No. utenti



Implementazione SAP CRM 2007 – Campagne Marketing

Sfida

Implementazione di un sistema informativo per supportare le Campagne Marketing del Gruppo attraverso la definizione di Target Group e l'organizzazione di attività quali: mailing, telefonate, visite account, testi pubblicati sulle bollette.

Soluzione

- Implementazione delle funzionalità di SAP CRM 2007 e SAP BW.
- Implementazione di Market Plan
- Attivazione funzionalità per la gestione di attività di mailing, liste di telefonate Outbound/Inbound, gestione visite cliente da parte dei key account, organizzazione comunicazioni mirate in bolletta.
- Integrazione con strumenti di CTI

Benefici

- Acquisizione di nuovi clienti
- Incremento dell'efficacia della comunicazione di nuove offerte commerciali
- Maggiore conoscenza dei clienti attraverso analisi mirate e Indicatori di Profiling

Cliente Estra srl

Settore Elettricità, Gas

Piattaforma SAP CRM 2007 e SAP BW

Go-live

No. utenti