



E.ON

Energia nella gestione dei Contratti Power

E.ON è tra i più grandi gruppi energetici (energia e gas) privati al mondo e opera con oltre 93 mila dipendenti in 30 paesi. Con sede principale a Düsseldorf, il Gruppo conta su 30 milioni di clienti e un fatturato di 86,7 miliardi di euro (dati 2008).

E.ON Italia, 4° player nel mercato italiano dell'energia per capacità installata, serve in Italia più di 800.000 clienti complessivi, conta su un fatturato 2008 di 3.8 miliardi € e 1.700 dipendenti.

La scelta di una strategia di successo

In questi ultimi anni E.ON è cresciuta in maniera davvero significativa, con un aumento esponenziale della quantità di contratti siglati e da archiviare.

Gestire decine di migliaia di contratti affidandosi esclusivamente alla carta e al fattore manuale diventava via via insostenibile, sia da un punto di vista economico che da un punto di vista di impiego di risorse tecnologiche adeguate. Si è pertanto deciso, tramite gara, di selezionare e poi affidare ad un outsourcer specializzato la gestione dei contratti di energia elettrica.

"IDM Group ha risposto in modo completo a tutte le esigenze aziendali con un'offerta economica competitiva e certificazioni appropriate sul tema sicurezza", racconta l'ing. Gianluigi De Vecchi, Direttore Sales Business & Residential E.ON Energia.

Prima di tutto si è manifestata un'esigenza fisica e di spazio, poiché diventava impossibile per l'azienda ricevere in sede tutti i contratti ed i relativi allegati; poi è emersa la necessità di rendere più efficiente e ottimizzare il processo di gestione nonché di attivazione dei contratti stessi, garantendone la tracciabilità in ogni momento; infine, E.ON ha ritenuto utile servirsi di un unico interlocutore per la gestione del flusso cartaceo proveniente della rete di vendita.

L'azienda ha dunque implementato un sofisticato sistema di gestione documentale, che si è rivelato un elemento imprescindibile a supporto della crescita dell'azienda e, parallelamente, è risultato essere un fattore di successo importante per il business di E.ON.



*Ing. Gianluigi De Vecchi
Direttore Sales Business & Residential
E.ON Energia*

Il processo di gestione dei contratti

"IDM gestisce tutta la documentazione relativa alla contrattualizzazione dei clienti business e residenziali, sia per i canali agenziali che per i canali teleselling", spiega l'ing. De Vecchi.

Diverse le procedure che sono state attivate: la lavorazione di tutta la documentazione relativa alla contrattualizzazione, con tracciabilità dei contratti in ricezione; la scansione ottica e la gestione della base documentale in formato elettronico; l'archiviazione del cartaceo; la validazione dei contratti per l'attivazione (inclusa la verifica del canale "voce"); e, infine, la gestione del Magazzino Stampati per la rete di vendita.

"L'intervento di IDM ha migliorato la gestione dei processi di business aziendali, rendendo più efficienti i servizi di validazione e gestione delle anomalie dei contratti. Si è anche accorciato, per quanto possibile, il tempo di attesa che passava tra la contrattualizzazione del cliente e la partenza effettiva della fornitura" dichiara l'ing. De Vecchi.



Il flusso dei contratti è stato ottimizzato.

“Questi documenti ora risultano tracciabili e sempre reperibili. Un tale risultato è stato ottenuto in tempi brevi – circa 2 mesi – ed è dovuto alla stretta collaborazione che c’è stata tra l’IT di E.ON e IDM.”

Insieme le due funzioni hanno sviluppato un sistema documentale che elabora costantemente flussi di dati e che è in grado di segnalare alle agenzie lo status dei contratti spediti.

Dal portale web di IDM, E.ON può rintracciare il contratto, verificarne lo status e comunicare all’agenzia se il contratto è stato effettivamente recapitato, a che stadio di lavorazione è, ecc.

Il portale web è facilmente accessibile e usa dei simboli di facile comprensione per indicare lo step in cui si trova il documento (il punto esclamativo rosso indica necessità di attenzione, una barra rossa indica la presenza di un problema, colori diversi segnalano l’esistenza di problemi sul cartaceo o con il distributore locale).

Il sistema è user friendly, affidabile e preciso.

Step futuri

L’adozione di una gestione documentale in outsourcing ha contribuito alla crescita dei volumi aziendali ed ha consentito percentuali di attivazione clienti a livelli di assoluta eccellenza. E.ON ha ottenuto risparmi effettivi in termini di velocità e miglioramento della qualità delle procedure di validazione.

E.ON ha intenzione di ampliare l’utilizzo dei servizi di IDM Group. E’ in fase di implementazione l’estensione del servizio di Gestione Documentale anche alla documentazione relativa ai contratti di fornitura di gas naturale ai clienti. “Esistono aree di miglioramento del progetto, soprattutto nell’ottica di esplorare nuovi servizi aggiuntivi o ottimizzandone alcuni già esistenti come, ad esempio, il Tracking On Line delle spedizioni di documentazione contrattuale effettuate dalla rete di vendita verso IDM”, dice l’Ing. De Vecchi.

IDM Group ha dunque dimostrato di essere un partner affidabile, rispondente alle esigenze aziendali sotto tutti i punti di vista, in termini di velocità di risposta, flessibilità e disponibilità a lavorare con l’organizzazione per lo studio di soluzioni nuove a fronte di nuove esigenze di business.

Profilo Aziendale

IDM Group si posiziona tra le prime tre realtà italiane che offrono soluzioni e servizi in outsourcing per la gestione globale dei processi documentali.

Il Gruppo si rivolge al mercato delle imprese medio-grandi, vanta circa 250 clienti attivi posizionati tra i maggiori gruppi italiani, proponendo competenze e soluzioni verticali per tutti i mercati.

Grazie a 2 Data Center, 3 Process Center e 4 Document Center, IDM Group garantisce ai propri clienti continuità operativa del business e disponibilità di efficaci pratiche di Disaster Recovery.

L’impianto applicativo, basato su un’evoluta piattaforma documentale di gestione dei contenuti e su tecnologia abilitante di ultima generazione per la gestione dei workflow è il cuore dei servizi e delle soluzioni offerti da IDM Group.

IDM Group è associata alle maggiori istituzioni di categoria quali **ANAI** ed è socio **A.N.O.R.C** (Associazione Nazionale per Operatori e Responsabili della Conservazione).