



## UN CENTRO SERVIZI PER IL MERCATO ENERGETICO

Servizi di Business Process Outsourcing per le aziende operanti nel mercato energetico

domenica 3 dicembre 2006

Outsourcing BPO

### Chi siamo :



- Opera sui seguenti segmenti di mercato:
  - ✓ Energia Elettrica
  - ✓ Gas,
  - ✓ Acqua,
  - ✓ Telco,
  - ✓ Igiene Ambientale
- È leader nel mercato delle soluzioni software per fatturazione delle forniture energetiche
- Opera su due sedi a Milano e a Roma.
- È un produttore di software specializzato nell'offerta alle aziende che gestiscono servizi e forniture energetiche.
- E' un system integrator specializzato nell'implementazione di sistemi di CRM & Billing per le utility
- Implementa soluzioni informatiche per l'ottimizzazione del workflow del processo delle utility
- Blu CRM è una società del Gruppo Dataform attivo dal 1983 nel settore del IT

domenica 3 dicembre 2006

Outsourcing BPO

Pagina: 2

## Obiettivi della nostra attività

---

### *La mission*

Costruire una catena del valore capace di offrire alle utility italiane competenza e flessibilità nella gestione della relazione con i propri clienti migliorando il servizio reso agli utenti finali

### *La vision*

Diventare un punto di riferimento nel mercato dei servizi di supporto al CRM (Customer Relationship Management) delle utilities e multiutilities condividendo e supportando il processo evolutivo del mercato

## Il perché scegliere l'outsourcing

---

- Oggi si compete sul mercato qualificandosi sulla base delle competenze "core" e si vince assemblando la migliore configurazione possibile di tecnologie e "skill" capaci di offrire un significativo beneficio al cliente
- Nei progetti altamente verticali come billing e crm delle utility il livello di specializzazione garantisce la qualità del servizio
- Delegare a fornitori esterni la gestione di attività e servizi considerati non commercialmente strategici per l'impresa costituisce l'unica via concretamente praticabile per raggiungere l'obiettivo di concentrarsi sul core business, obiettivo che oggi è imposto dai mercati e dalla crescente competizione
- Perché differenziandosi nelle scelte organizzative rispetto alla concorrenza si può sostanzialmente modificare i parametri di costo divenendo più competitivi sul mercato.

## Il sistema informativo come fattore di successo

- La chiave del successo competitivo per le aziende grossiste di energia è strettamente connessa con il sistema informativo.
- Deve essere continuo lo sforzo per aumentare la qualità e la competitività dell'offerta, rendere i processi più rapidi, tenere i costi sotto controllo, offrire al cliente un servizio di customer care percepito dalla clientela come efficiente e preciso.
- In questa realtà accedere e disporre rapidamente delle informazioni di processo e di business assume un'importanza centrale.
- E' evidente come la criticità di un impianto IT di successo nell'era dell'e-business sta nell'abilità di sincronizzare, coordinare e ottimizzare le operazioni e le fasi del business.
- L'Information Technology è al servizio dell'intera attività d'impresa come elemento qualificante di successo e come vantaggio competitivo sui concorrenti.

## Perché scegliere il BPO

- L'outsourcing dei processi di business (BPO), un servizio che va oltre l'IT outsourcing, diventa la scelta strategica per le aziende che cercano di ottenere un elevato standard di qualità dei servizi alla clientela, perseguono il contenimento dei costi informatici, mirano ad un incremento della redditività delle proprie azioni grazie alla decisa focalizzazione sulle potenzialità del proprio core business.

Vediamo come suddividere i processi di gestione in una utility moderna :

CORE PROCESSES Danno vantaggio strategico	-Area di investimento della società -Tipicamente non dati in outsourcing
PROCESSI NON CORE MA CRITICI Importanti danno supporto alla differenziazione della società	- Possano essere dati in outsourcing - Vanno personalizzati per differenziarsi
PROCESSI NON CORE NON CRITICI Necessari per supportare l'ambiente di lavoro	-E' possibile darli facilmente in outsourcing

## Perché scegliere il BPO

Con il Business Process Outsourcing (BPO) andiamo oltre i benefici classici di una applicazione fornita in modalità ASP :

- permette la concentrazione delle migliori risorse sul proprio core business ed elimina il problema dell'allocazione di risorse interne ad attività non core
- riduce i tempi di avvio del servizio e del time to market di ogni offerta
- consente la prevedibilità dei costi e del cash flow correlati ai consumi effettivi
- richiede investimenti iniziali limitati e riduce gli investimenti in infrastrutture tecniche, i costi operativi compresi i costi di application maintenance
- consente espandibilità e flessibilità del sistema in funzione delle esigenze correnti
- definisce i KPI e gli SLA confacenti ai bisogni contingenti, con la possibilità di mantenere costante la qualità del servizio indipendentemente dalla crescita dei volumi
- in scenari di avviamento riduce i rischi connessi allo start-up produttivo massimizzando al contempo il time to market;

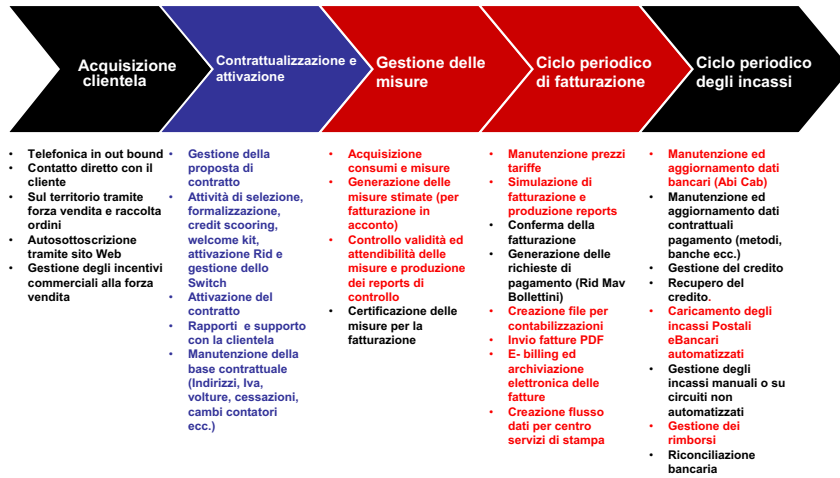
## La nuova filosofia messa in campo

Con il Business Process Outsourcing (BPO) vengono superati i limiti strutturali e funzionali dei classici servizi ASP.

Ognuna delle parti ha responsabilità precise nella filiera dei processi.

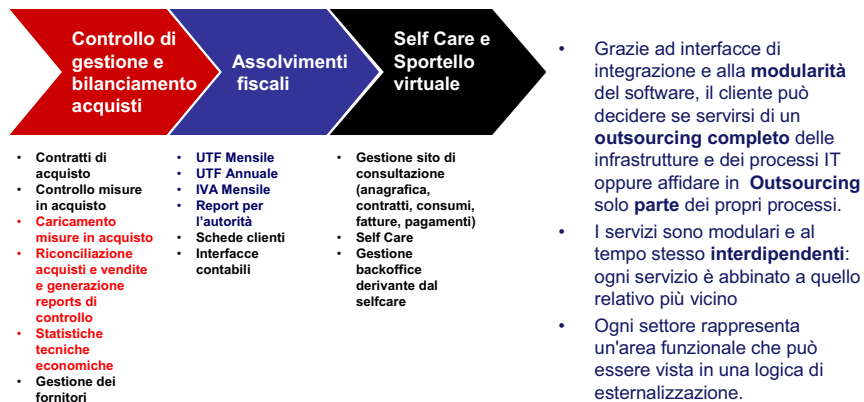
- L'outsources gestisce :
  - la manutenzione e l'aggiornamento tecnico e normativo delle applicazioni
  - l'elaborazione dei flussi dati e documentali
  - garantisce la corretta archiviazione dei dati e dei documenti
- Il cliente conserva il know-how del processo di business :
  - gestisce i rapporti con la clientela
  - intervenire nella definizione dei requisiti progettuali (layout, business rules, contenuti, workflow)
  - definire contenuti informativi personalizzati di marketing nelle applicazioni
  - controlla le fasi di modifica dei dati e dei documenti
  - presidia e/o gestisce le fasi di core processing
  - supervisiona al rispetto Service Level Agreement per le fasi dati in outsourcing

## Filiera dei processi 1/2



NERO=in carico al cliente BLU=in carico a cliente o BluCRM ROSSO= in carico a BLUCRM

## Filiera dei processi 2/2



NERO=in carico al cliente BLU=in carico a cliente o BluCRM ROSSO= in carico a BLUCRM

## Livello di servizio (SLA e KPI)

Quando fra le parti si stabilisce la fornitura del servizio viene definito contrattualmente il livello di qualità del servizio stesso.

Si hanno così gli SLA (Service Level Agreement), la cui traduzione in termini contrattuali contiene alcuni punti irrinunciabili.

Il servizio viene strutturato secondo criteri documentati e verificabili, quali :

- Ruoli e responsabilità del Committente/Fornitore
- Flow dei processi amministrativi
- Input e output
- Strumenti informatici di supporto
- Servizi erogabili in termini di:
  - Attività giornaliere
  - Attività periodiche
  - Attività on demand
- Livelli di Servizio (SLA)
  - specifica come il livello di servizio viene misurato e con quale frequenza
  - specifica come l'accesso del cliente ai risultati delle misure
  - specifica le penali per il fornitore in caso di non mantenimento dello SLA

## CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURA (1/2)

- Le infrastrutture risiedono all'interno di **datacenter** con condizioni climatiche ed elettriche costanti e sistemi antincendio ed **anti-intrusione**
- Presenza di server multipli (**bilanciamento del carico, gestione dei picchi, tolleranza dei guasti**)
- **Sicurezza implementata a più livelli:**
  - sicurezza fisica del centro dati (edificio ad hoc, sistemi sorveglianza automatici, restrizioni all'accesso ai locali)
  - sicurezza a livello di accesso all'applicativo (tracciabilità dell'utenza)
  - gestione sicura delle connessioni; tracciabilità dell'utenza
  - Livelli di sicurezza e privacy (compatibili con la normativa vigente)
- **Backup automatico** dei dati
- Impianto predisposto per l'installazione di un sistema di "**disaster recovery**"

## **CARATTERISTICHE INFRASTRUTTURA (2/2)**

- **Sistema di help-desk** disponibile durante il normale orario di lavoro elevata qualità degli operatori
- Efficaci servizi per la **raccolta di statistiche** sull'utilizzo dei servizi, presenza di allarmi in caso di congestione del sistema
- **Garanzia di qualità e sicurezza** per le connessioni
- **Interfacce web** per la gestione semplice ed efficiente dei servizi (aggiungere/togliere utenti, ecc)
- I **livelli di servizio** garantiti (SLA) vengono **concordati** con il cliente e i tempi massimi di ripristino in caso di guasti vengono definiti da contratto
- I **dati di ogni singolo** cliente sono fisicamente separati da quelli degli altri
- Il **trasporto dei dati** da client a server, se effettuato su rete pubblica, può essere gestito attraverso VPN con apparati specifici di crittografia e sicurezza

## **Sceglerci come Outsourcer**

.... perché :

- Ci avvaliamo di know how di settore completo ed aggiornato e tramite la nostra applicazione trasferiamo ai nostri clienti l'esperienza capitalizzata nel tempo sul mercato
- Garantiamo l'adeguamento alle normative vigenti e aiutiamo l'azienda a mantenersi allineata alle direttive dell'Autorità
- I nostri sistemi sono fruibili su piattaforme hardware e software standard e consentono il riutilizzo degli investimenti già realizzati nelle piattaforme tecnologiche aziendali
- È un sistema moderno: **WEB Based**
  - facilita il deployment; cioè consente la distribuzione dell'applicativo anche su molte postazioni
  - minimizza i costi di interconnessione dei punti remoti
  - è intuitivo e di facile apprendimento
- Offriamo una soluzione dimensionalmente adeguata alla Vostra azienda pensata e strutturata per le caratteristiche del mercato italiano
- Mettiamo a disposizione un sistema di moderna concezione progettato originariamente per assolvere alle direttive di mercato evolutesi negli ultimi anni.
- Consentiamo uno start up in tempi rapidi grazie alle soluzioni preconfigurate
- Garantiamo continuità nella gestione del servizio e nello storico della base dati pregresse
- Garantiamo dei costi in linea con i volumi gestiti e la capacità di spesa dell'azienda