



Istituto Internazionale di Ricerca
Know how to achieve

Con il prezioso intervento di:

E. Bettenzoli Dir. Mercati
AEEG

L. Misani Customer Relationship
& Commercial Operations
EDISON ENERGIA

S. Neri Consulente Senior Div. Utility
ENGINEERING

G. Pepicelli ICT DD Mercato
Coordinamento Internazionale
ENEL

P. Ponzo e S. Ziosi Resp. R&D
ACUSIDEA

P. Cuzzola Customer Care Manager
ENI

I. Guardalà General Manager
BluCRM

A. Frigato Bonello Resp. Operations
EGL

L. Ambrosi Resp. Electromobility
SIEMENS

P.L. Dell'Orco
Dir. Customer Management
SORGENIA

M. Vannucci
Resp. Progetto Multiutility
TERRANOVA PIÙ

M. Di Cato
Resp. Processi Transazionali
HERACOMM

D. Imbonati Partner
BIP Business Integration Partners

M. Fornaciari
Resp. Gestione Ciclo Attivo
IREN MERCATO

S. Bertelli Resp. Fatturazione
Gruppo CPL CONCORDIA

S. Rossi Billing Manager
GDF SUEZ ENERGIE

S. Marcotto
Utilities Business Development
SAP Italia

DATA MANAGEMENT UTILITY

1° Mostra-Convegno

Billing & CRM FORUM

Solo
per le Società
del Settore Energia
Formula Low Price
245 €

Modelli, Soluzioni e Sistemi per gestire la FATTURAZIONE nelle SOCIETÀ ENERGETICHE

5 e 6 ottobre 2011, Milano - ATA HOTEL EXECUTIVE

Una **Mostra-Convegno UNICA** che rappresenta una preziosa opportunità
per gli **Operatori del Settore Energia** di:

- **confrontarsi** con altre Aziende del settore e conoscere quali **Soluzioni** e **prassi** hanno adottato nella complessa gestione della **Fatturazione** e del **CRM**
- conoscere quali **Sistemi** esistono sul mercato che tengono conto della complessità e delle esigenze specifiche delle Società del Settore Energia
 - quali **criticità** e **benefici** comportano, e a quali condizioni
 - quali **fornitori** li implementano
 - quali sono i **costi**
 - quali sono le condizioni da assolvere in termini di "revisione dei **processi**"
 - quali sono le implicazioni **strategiche, tecnologiche, operative** e **organizzative** dei differenti Sistemi di **Billing** e **CRM**, al fine di orientare futuri investimenti
- valutare, individuare e scegliere il **Software** e le **Soluzioni Informatiche** con le caratteristiche più adeguate alle proprie esigenze
- valutare i **Modelli** più diffusi per l'**integrazione** dei dati provenienti da Sistemi differenti (*Misurazione, Fatturazione, Gestione del Cliente*)



Da trasmettere a:
Dir./Resp. Ammin.
Resp. Marketing/CRM
Resp. Billing/Fatturazione

Resp. Back Office
Resp. SI e Data Manager
Resp. Operations
Resp. Forecasting e Previsioni

Gold Sponsor



Silver Sponsor



Media Partner



Con il patrocinio di



Si ringrazia



Informazioni e iscrizioni: tel. 02.83847.627 fax 02.83847.262 e-mail: info@iir-italy.it www.iir-italy.it



Milano, Giugno 2011

Egregio Dott., Gentile Dott.ssa,

La *dinamicità del mercato* del Gas e di quello Elettrico, la *costante evoluzione normativa* e l'ingente flusso di dati che viene generato dal sistema richiedono sempre più per le Utilities di questo settore, in particolare per le **Società di Vendita**, l'adozione di soluzioni e sistemi evoluti per la **Fatturazione** e la

Gestione della Clientela, al fine di rispondere in modo efficace alle esigenze di business.

La **gestione** flessibile e dinamica dei dati, la loro accessibilità e la loro **integrazione** con le informazioni che provengono dagli altri sistemi consente, infatti, di ottenere risultati significativi in termini di efficienza e di **offerta** di prodotti e servizi ai propri clienti. Per questo, oggi più che mai, la chiave del successo competitivo per le Aziende Energetiche è strettamente connessa ai **sistemi informativi**.

Sulla scia dell'interesse e dell'attualità di questi argomenti, l'Istituto Internazionale di Ricerca presenta la **1° edizione** dell'**UNICA Mostra-Convegno** rivolta alle **Aziende del SETTORE ENERGIA**:

BILLING&CRM FORUM

Il **convegno** di 2 giorni, Le darà l'opportunità di conoscere **soluzioni** e "**practice**" implementate dalle Aziende del settore, di individuare i **modelli** più diffusi e di valutare - grazie anche a un'ampia **Area Espositiva** - quali soluzioni esistono sul mercato per supportare la gestione della **Fatturazione** e della **Gestione del Cliente**.

Gli interventi di illustri **Rappresentanti Istituzionali**, **Responsabili Fatturazione** e **CRM**, nonché il contributo dei **Fornitori** di tecnologia e soluzioni, fa di **BILLING&CRM FORUM** un'occasione **esclusiva** di confronto per il Settore, garantendo approfondimenti **tecnici**, **operativi** e **normativi**.

La giornata del **5 ottobre** sarà dedicata alle **Soluzioni per il BILLING**

- come **modellizzare** i sistemi di fatturazione rispetto alle letture stimate e quelle a consuntivo
- strumenti per effettuare **simulazioni** ed **analisi** sulla base dei *dati storici* per emettere fatture semplici e facilmente comprensibili
- sistemi agevolano la **gestione dei dati** e della complessità delle **interfacce** di sistemi diversi che devono interagire
- soluzioni consentono di **elaborare** i dati dei differenti fornitori
- sistemi di fatturazione che **integrano** l'*emissione delle bollette* con la gestione degli *incassi* (accounting)
- sistemi di **System Integration** per automatizzare la comunicazione tra distributore e venditore
- soluzioni funzionali all'unificazione dei **sistemi informativi** in caso di acquisizioni/fusioni

La giornata del **6 ottobre** sarà dedicata alle **Soluzioni per il CRM**

- sistemi di **verifica dei consumi** e delle *fatture* con il CRM
- modelli di **Business Intelligence** a supporto del CRM
- soluzioni complete di **CRM operativo** ed **analitico** (soluzioni integrate di *sales force automation, help desk, campaign and marketing automation, marketing analysis*)
- sistemi di **Datawarehouse** e di **Knowledge Management**
- sistemi per l'**integrazione** dei sistemi di CRM con i sistemi di **Misura** e di **Fatturazione**
 - soluzioni *Web Based* e *Web Services*
 - *architetture SOA*
 - *Billing Adjustment*
 - *tools* per fare le estrazioni da SAP

Non perda l'occasione di confrontarsi con colleghi, esperti e operatori del settore per conoscere le esperienze più significative e le soluzioni più innovative. Prenoti subito il Suo posto in sala inviando la scheda di iscrizione al numero di fax 02.83.847.262 e non esiti a contattarci per qualsiasi ulteriore informazione.

Dott.ssa Lorena Quagliati
Conference & Sales Manager

Mercoledì 5 Ottobre 2011

8.30 Registrazione dei partecipanti

9.00 Inizio dei lavori a cura del Chairman

Sistemi DATA MANAGEMENT e Fatturazione

9.15 Il colloquio fra operatori: stato dell'arte e prospettive per l'integrazione fra Distributori, Venditori e Trader di energia Elettrica e Gas su aspetti di misure e telelettura, gestione dei profili di consumo, fatturazione e riconciliazioni del ciclo passivo

- Conoscere e approfondire gli aggiornamenti normativi
- Valutare gli impatti e le applicazioni concrete delle nuove regole dell'AEEG
 - gli obblighi per il Distributore
 - gli obblighi per le Società di Vendita
 - i controlli da parte dell'AEEG
- Qual è il *flusso dei dati* nella filiera conoscere le criticità delle fasi di passaggio e condivisione delle informazioni tra i vari Operatori i sistemi di controllo sulla filiera
- In che modo avviarsi a una risoluzione attraverso la standardizzazione dei sistemi delle comunicazioni. Ruolo dei sistemi informativi



Eleonora Bettenzoli
Responsabile Processi dei Mercati Liberalizzati
AEEG - Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas

10.00 Il bilanciamento e la riconciliazione del ciclo passivo ed attivo di fatturazione nelle società di Vendita dei Mercati Gas ed Elettrico

- Il quadro normativo di riferimento
- Le evidenze necessarie nel modello "unbundizzato" per una Società di Vendita
- AcuSettle: uno strumento per la riconciliazione delle informazioni
 - Repository centralizzato
 - Verifica disallineamento Anagrafiche Tecniche
 - Quadratura dati di importo, consumo, prezzo applicato od addebiti non fatturati
 - Evidenza mensile prelievi con quadratura rispetto ai dati del Gestore di Rete
 - Esempi applicativi



Paola Ponzio e Stefano Ziosi
Responsabili
R&D - ACUSIDEA

10.40 Lo scambio dati tra società di Vendita e società di Distribuzione tra opportunità di efficienza e contesto normativo di riferimento

- Il contesto di riferimento, tra problematiche e prospettive
- Analisi delle criticità normative ed operative: le aspettative per gli operatori del mercato
- Standardizzazione dei processi aziendali, opportunità commerciali, efficienza operativa



Massimo Vannucci
Responsabile del Progetto Multiutility
TERRANOVA PIÙ

11.10 Coffee Break gentilmente offerto da



11.30 In che modo viene gestita la fatturazione attiva verso i clienti finali e come vengono gestiti i dati dell'intera filiera (Gas e elettrico)

- Che cosa comporta l'inserimento e il controllo del contratto di vendita al cliente finale

- Come avviene l'espletamento di tutti gli adempimenti e in che modo vengono affrontate le criticità
 - recesso al vecchio trader
 - accesso al distributore (switch)
 - acquisizione dei dati di ritorno (tecnici)
- Che cosa comporta l'inserimento sul sistema di billing e del billing
 - acquisizione dei dati di misura da tutti i distributori
 - conseguente normalizzazione: come viene gestita

Massimiliano Di Cato

Responsabile Processi Transazionali

12.30 **HERACOMM**

Nuovi flussi di clearing dal mondo della Mobilità Elettrica

- business model e-mobility
- clearing dei dati di ricarica e consumo nei modelli distributore e service provider
- billing integrato nel sistema di governo dell'e-mobility



Leonardo Ambrosi
Responsabile Electromobility Siemens Italia
SIEMENS

13.10 Colazione di lavoro e visita area espositiva

Sistemi per gestire efficacemente le attività di BILLING

14.15
CASE STUDY

Benefici e criticità nella gestione delle differenti attività di vendita attraverso l'implementazione di modelli per il Billing: l'esperienza di IREN MERCATO

- In che modo sono stati strutturati i processi per ottimizzare la fatturazione
- Come IREN MERCATO sta gestendo gli impatti e gli effetti sulla fatturazione derivanti dai processi di *Unbundling*
- La Fatturazione dei clienti *Dual Fuel* nell'ambito del mercato liberalizzato
 - quali le criticità affrontate
 - quali i benefici riscontrati
- L'utilizzo del sistema di Data Warehouse a supporto del processo di fatturazione
 - reportistica standard di tipo gestionale
 - reportistica operativa
 - in risposta alle richieste definite dagli enti normativi



Mariagiulia Fornaciari
Responsabile Gestione Ciclo Attivo - Area Emilia
IREN Mercato

15.00 Del. 155/08: verso un nuovo mercato dell'energia. Tra costi di gestione certi e opportunità commerciali da esplorare, una visione integrata di filiera.

La delibera 155/08 introduce, per le società di distribuzione, costi non ancora completamente definiti. L'attesa è grande, soprattutto tra le società di vendita, sia per le nuove opportunità commerciali, sia per la possibilità di ottimizzare i processi integrati di filiera, dall'allocation al bilanciamento, alla fatturazione attiva e passiva. Innovazione tecnologica e nuovi modi di "fare business" saranno la chiave per essere protagonisti in questo nuovo scenario.

- Dal costo alla tariffa, il passo è breve?
- Misure e loro derivati, criticità e soluzioni
- Oltre la telelettura, il bilanciamento del gas naturale
- Il dato giornaliero, una nuova opportunità commerciale.



Stefano Neri
Consulente Senior Divisione Utility
ENGINEERING

16.00 CASE STUDY **La gestione della fatturazione per le società di vendita gas: l'esperienza di GDF SUEZ Energie**

- In che modo sono stati integrati i diversi sistemi di fatturazione
- Segmenti e Mercati diversi: in funzione di quali elementi vengono intraprese logiche di fatturazione diverse
- Valutare i vincoli e gli "ingredienti" della fatturazione
- In che modo i dati di Misura effettivi e stimati impattano sulla fatturazione
- Calendari e tempistiche di Fatturazione



Stefano Rossi
Billing Manager – Switching, Billing & Dis.Co.
Relations
GDF SUEZ ENERGIE

16.45 CASE STUDY **La complessità della corretta rappresentazione della tariffa in fattura: l'esperienza di EGL**

- La diversificazione della tariffa e la costruzione della stessa nel sistema di billing: dai prodotti standard a quelli non standard
- Valutare limiti ed opportunità dei sistemi di Billing
- Rispetto a quali valutazioni vengono fatte scelte di politiche di pricing in funzione delle esigenze di fatturazione
- Come è stato configurato il sistema di billing di EGL in modo tale da
 - gestire i vari tipi di opzione e calcolo
 - supportare i continui cambiamenti normativi
- L'importanza del monitoraggio dei flussi in input ed il controllo dell'elaborato ai fini gestionali



Alessandra Frigato Bonello
Responsabile Operations
EGL

17.30 Chiusura Lavori

Giovedì 6 Ottobre 2011

9.00 Inizio dei lavori a cura del Chairman

Il contributo dei Sistemi CRM per la Fatturazione

9.15 **Il ruolo dei sistemi applicativi di CRM e Billing a supporto delle Operations di business in un mercato competitivo in forte trasformazione: necessità, opportunità e rischi**

- L'evoluzione del mercato dell'energia e della domanda dei clienti
- I modelli applicativi e di integrazione per i sistemi di CRM e Billing
- Le opportunità ed i rischi rispetto i processi di business



Daniele Imbonati
Partner
BIP Business Integration Partners

10.00 CASE STUDY **La qualità del servizio nella fornitura di energia elettrica e gas: aspettative dei clienti e relativi impatti su processi e sistemi interni**

- Modelli differenti per tipologie differenti di clienti (presidi dedicati per RES, MB/SohO, Amministratori di Condominio, PA)
- L'approccio al cliente tramite la multicanalità: gestire ogni cliente attraverso il suo canale di contatto preferito
- Processi semplici, in ottica cliente e non azienda
- Sistemi semplici, in ottica operatore



Lorenzo Misani
Customer Relationship
& Commercial Operations
EDISON ENERGIA

10.45 **L'evoluzione dei canali comunicativi: dallo "Sportello" alle "Mobile Applications"**

- Il vantaggio della leadership tecnologica nella competizione commerciale: Sms, Iphone, Ipad, Smartphone, Blackberry
 - Canali di comunicazione bidirezionale
 - Fidelizzazione
 - Trasparenza
 - Interfaccia verso smart-meeting
- Opportunità di crescita commerciale attraverso l'uso delle nuove tecnologie
 - Nuove proposte commerciali "telco like"
 - Affiancamento di + servizi ad alto valore aggiunto (cosa oltre il dual fuel)
 - Co-branding
- Presentazione di un caso pratico
 - Apps Iphone
 - Apps Ipad



Isidoro Guardalà
General Manager
BluCRM

11.30 Coffee Break

12.00 CASE STUDY **Le peculiarità dei Sistemi CRM nel mondo Energy: come strutturarli in funzione delle esigenze, criticità e benefici ottenibili**

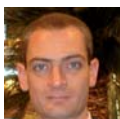
- Il tsunami della liberalizzazione: l'impatto delle società di vendita e dei prodotti energetici
- In che modo è possibile strutturare un CRM efficiente e in che misura questo consente di rendere il cliente contento
- L'importanza delle Architetture
 - quali sono le componenti
 - come gestirne l'integrazione
 - tricks and tips
- Misurare per Migliorare, Innovare per Competere domani



Giovanni Pepicelli
ICT DD Mercato – Coordinamento Internazionale
ENEL

12.45 **Integrare l'acquisizione e lo scambio dei dati all'interno dei sistemi software aziendali esistenti in modo da fornire dati di fatturazione in tempo reale**

- Il Portale WEB integrato al CRM per la gestione delle richieste provenienti da Clienti Finali, Back-Office, Agenti, Call Center
- Quali sono i dati importanti che il sistema di CRM deve acquisire per l'attivazione e lo switching del cliente sul sistema di Billing
- Come recepire tutte le variazioni richieste dai clienti al CRM ed importarle in modo efficiente sul sistema di Billing
- In che modo possono essere gestite le nuove proposte commerciali dai sistemi di CRM e Billing
- Quali i vantaggi ottenuti dall'integrazione dei sistemi



Bertelli Stefano
Resp. Fatturazione
Gruppo CPL CONCORDIA

13.15 Colazione di lavoro e visita area espositiva

Sistemi di integrazione

14.30 **La nuova voce del cliente: come affrontare e gestire le nuove aspettative che il mercato rivolge ad Aziende del Settore Energia e Utilities**

Le soluzioni SAP per comunicare, personalizzare e gestire un cliente evoluto ed esigente tra Applicazioni in Mobilità e Social Media

- Il contesto di riferimento
 - la Vendita, la Fatturazione, il Credito in un mercato liberalizzato; per processi da rendere sempre più efficienti e sicuri e nuove opportunità di business da non mancare
- Il ruolo del Cliente: da semplice Cliente ad Influenzatore
 - la Multicanalità e le nuove metodologie di interazione
 - Circolarità e Mobilità
 - Social Media, le sfide poste dai canali destrutturati
- Nuovi Obiettivi e nuove Opportunità

Sandro Marcotto



Utilities Business Development
SAP Italia

15.10 **Il modello integrato di CRM & Fatturazione per la gestione del business nelle PMI del Settore**

- L'importanza di un sistema integrato
- Il supporto alle attività di Agenzie ed Agenti
- L'analisi preventiva e consuntiva del business
- La produzione di risultati creando "RETE" con i clienti

DATA MANAGEMENT Utility

15.40 **Soluzioni per l'integrazione di processi e sistemi in ambito fatturazione, servizio clienti, portale web e Meter Management**

- Come raggiungere alti standard qualitativi nella fatturazione
- Come gestire con efficacia ed efficienza il volume delle interazioni
- Come ottenere una elevata flessibilità del sistema: processi, organizzazione, sistemi IT
- Il ruolo strategico degli *outsourcers* nella integrazione di processo
- Come è strutturato un sistema documentale trasparente ed efficiente



Pier Lorenzo Dell'Orco
Direttore Customer Management
SORGENIA

16.30 **La strategia di CRM di ENI: in che modo l'integrazione dei vari sistemi aziendali ha permesso di rendere efficiente il CRM, sviluppandolo in ottica di self help e approccio multichannel**

- A quali esigenze del CRM l'integrazione dei sistemi di Metering, Billing e Gestione Clienti hanno risposto
- Come il cliente può aiutare a garantire una migliore gestione della fatturazione
 - quali funzionalità sono state sviluppate per incentivare il cliente ad utilizzare il self help
 - quali criticità sono state affrontate
 - quali benefici sono stati ottenuti in termini di gestione e fatturazione del cliente



Pasquale Cuzzola
Customer Care Manager
ENI

17.15 Coffee Break e visita area espositiva

17.30 Chiusura Lavori



Nata dall'esperienza più che ventennale dei suoi soci ACUSIDEA si propone di sviluppare aree di mercato in cui la conoscenza dei processi di business è il principale elemento di valore aggiunto. Fondata nel 2007 è una società altamente specializzata parte dell'Incubatore delle Imprese Innovative del Politecnico di Torino. Focalizzata sul mercato delle Utilities, in particolare sui processi di offering, metering, billing e credit management, fornisce servizi e prodotti per oltre 12 milioni di utenti.
www.acusidea.it



Bip - Business Integration Partners è una società di consulenza direzionale specializzata nella Business Integration and Innovation: oggi, con circa 600 consulenti in forza, è la più grande realtà consulenziale di matrice italiana. Bip nasce nel 2003 da uno spin-off di una grande società multinazionale, ed è caratterizzata dalla capacità di assistere i clienti nella fase di attuazione operativa delle strategie di business. La Mission di Bip è operare come Business Advisor e Consulente di direzione nei maggiori Gruppi Industriali italiani sia nel campo strategico-organizzativo, che nel campo della pianificazione, governo e controllo dell'Information Technology. Bip è specializzata nei settori Energy & Utilities, Telco Media e Manufacturing e il suo portafoglio clienti include oggi tutti i maggiori operatori, sia a copertura nazionale che locale. www.businessintegrationpartners.it



ENGINEERING Engineering è il primo player italiano nell'offerta di servizi, prodotti e consulenza IT. 758 milioni di ricavi, 6.500 dipendenti, 40 sedi in Italia, Belgio, Brasile e Argentina, grandi clienti su tutti i mercati, forte presenza in ambito Managed Operations grazie a un network di data center ubicati a Pont-Saint-Martin (AO), Padova e Torino. Con circa 800 specialisti, la divisione Energy & Utilities di Engineering è il principale polo IT nel mercato dell'energia in Italia.
www.eng.it

Le modalità di sponsorizzazione

Sono previste diverse modalità di sponsorizzazione:

- Logo della vostra azienda: - nella brochure dell'evento
- sul sito www.iir-italy.it - nella newsletter
- sulla cartellonistica - nelle pubblicità su riviste
- Box con profilo aziendale nella brochure dell'evento
- Area Expo: allestimento di un vostro desk nell'Area Expo
- Presentazione durante il convegno con intervento a cura di un vostro Relatore
- Distribuzione di vostro materiale: durante la giornata di Convegno, a cura delle nostre hostess
- Sponsorizzazione di coffee break, colazioni di lavoro
- Gadget personalizzati con il vostro logo

Studieremo insieme le soluzioni più appropriate e le formule più consone alle vostre esigenze.

Per conoscere le ultime soluzioni presenti sul mercato - customizzate sulle specifiche esigenze delle Società che operano nel settore Energia -, potrà incontrare i più prestigiosi fornitori di soluzioni, modelli, strumenti e servizi per il BILLING e il CRM.

Visiti l'AREA ESPOSITIVA!

Per informazioni e per fissare un appuntamento:
Lorena Quagliati
Conference & Sales Manager - Tel. 02 83847218
lorena.quagliati@iir-italy.it

