

ITALGASPIÙ...SEMPRE PIÙ VICINA AL CLIENTE

ItalgasPiù (gruppo Italgas) (www.italgaspiu.it) vende metano per usi domestici e industriali. Il gruppo Italgas è una realtà di rilevanza internazionale che comprende 26 aziende, italiane ed estere; la capogruppo Italgas è una società per azioni controllata dall'ENI.

Dalla sua nascita nel 2001, ItalgasPiù ha dato grande rilievo sia alla qualità delle risorse umane sia alle più avanzate soluzioni tecnologiche e organizzative.

Paolo Paganelli, responsabile dei sistemi informativi, ne spiega l'evoluzione, i vantaggi e anticipa i futuri sviluppi.



Cosa è cambiato e cosa sta cambiando, con particolare attenzione al Crm (Customer Relationship Management-gestione della relazione e fidelizzazione del cliente), nel sistema informativo di ItalgasPiù?

Negli ultimi anni il mercato delle utility è cambiato, nel caso del gas, siamo arrivati alla completa liberalizzazione; questo evento ha spinto Italgas, fin dalla fine degli anni 90, a cambiare profondamente il proprio assetto organizzativo sia in termini di processi che di sistemi. Anticipando la nuova liberalizzazione, è stato avviato un progetto di Business Processing Reengineering: ItalgasPiù è stata la prima utility ad avere un vero e moderno Customer Care.

Al front end, si aggiunge oggi una profonda trasformazione ed evoluzione del processo di fatturazione, un altro elemento cardine nel Crm che, a nostro avviso, non è volto solo al contatto, ma coinvolge anche il back office, ad esempio la fatturazione; in questo senso in Italgas si fa realmente Crm nel senso più ampio.

ItalgasPiù ha utilizzato e utilizzerà, fintanto che non andremo a regime, un sistema di fatturazione con tecnologie e piattaforma implementati 17 anni orsono; per rispondere alle richieste del mercato e del cliente abbiamo avuto la necessità di rinnovare.

Come ho già detto, ItalgasPiù ha esteso il concetto di Crm alla fatturazione per rispondere in modo puntuale e tempestivo alle esigenze di un mercato regolato, quindi si sta muovendo verso un nuovo sistema più flessibile e moderno che, pur avendo da gestire sei milioni di clienti, possa offrire e garantire un catalogo completo verso il cliente con una segmentazione di mercato che sarà sempre più puntuale ed analitica.

Per fare tutto ciò, ItalgasPiù ha scelto gli applicativi che meglio rispondevano alle sue esigenze quali, ad esempio, Siebel Systems per il front-end ed Arbor-Energy (della società CSG) per la parte di fatturazione, già molto usato dalle società di Telecomunicazioni, riproposto per la prima volta nel mondo delle utility; ItalgasPiù è il pioniere nell'uso di questo pacchetto applicativo volto a rispondere a tutte le esigenze, di ben altre complessità rispetto alle Telco, del mondo liberalizzato dell'energia.

Infine stiamo utilizzando anche gli strumenti Eai (Enterprise Application Integration) ovvero di integrazione delle applicazioni aziendali di Tibco.

Il cambiamento/evoluzione del sistema informativo quali vantaggi ha portato alle diverse funzioni aziendali e, di conseguenza, ai clienti di ItalgasPiù?

L'evoluzione ha portato benefici sia all'azienda sia ai clienti. Un sistema informativo più snello e funzionale consente di poter accedere meglio e più rapidamente alle informazioni. L'azienda si avvarrà, mediante i nuovi sistemi, della possibilità di gestire un'offerta integrata di prodotti e servizi, non soltanto gas, quali ad esempio gestione energia e post-contatore. Inoltre sarà possibile una gestione snella ed omogenea di tutta la rete di franchising, un'attività che Italgas sta proponendo e diffondendo in Italia: oggi sono circa 120 i punti franchising ma l'obiettivo è di raggiungere i 460 nel 2006 per garantire una migliore presenza sul mercato.

I vantaggi di questo progetto/processo, a nostro avviso, sono innumerevoli e non sono solo da ricercare nel consolidamento dell'immagine aziendale. In primo luogo ItalgasPiù tende a conseguire e garantire alti livelli di qualità del servizio al cliente in funzione del segmento di clientela, di conseguenza è necessario un rafforzamento dell'approccio multicanale e dell'integrazione fra essi. ItalgasPiù ha come missione la gestione più completa e più integrata del cliente, in altre parole, il cliente è al centro delle nostre "attenzioni", quindi anche il cambiamento/evoluzione del sistema informativo è stato realizzato tenendo ben presente questa filosofia aziendale.

In sintesi direi che il punto di forza di questo nuovo sistema è la forte integrazione di tutte le aree di sviluppo del business dal marketing alle vendite, dalle aree di sviluppo operative alla gestione clienti e fatturazione.

Per quanto concerne i clienti si avvarranno dei riflessi dei vantaggi descritti: operativamente il cliente vedrà un unico punto di contatto attraverso tutti i canali, avrà una sicura riduzione dei tempi di risposta e potrà usufruire di una offerta multiprodotto e multiservizio; variabilità e flessibilità non sono semplici parole, le offerte saranno "confezionate" sulle esigenze del cliente, e, come dicevo prima non solo gas. L'azienda, infatti, sarà in grado di proporre servizi che il cliente – business o mass market - potrà scegliere.

Come è organizzato il call center di ItalgasPiù: internamente o in outsourcing?

Il call center, per tutto quello che riguarda la parte di risposta, è organizzato internamente con tre sedi, due principali a Torino e Roma e un'altra a Chiavari; a queste si aggiungono altre due sedi periferiche, localizzate a Torino e Napoli, per i centri documentali. Le sedi sono dotate di sistemi con tecnologie avanzate, ad esempio Genesys, in quanto devono gestire volumi di risposte coerenti con sei milioni di utenti, come è facilmente immaginabile i clienti chiedono informazioni o chiarimenti sui cicli di fatturazione o su altri servizi forniti dall'azienda. ItalgasPiù gestisce in modo automatico anche l'autolettura dei contatori e l'informativa sulle altre attività.

Inoltre, per servizi specifici, l'azienda si avvale di tre call center esterni che svolgono attività tematiche, ad esempio tutto ciò che riguarda il post-contatore. Ma anche in questo caso il "core" dei call center è sempre in casa, infatti, informative e spiegazioni a domande di tipo un po' più complesse vengono gestite internamente, grazie al processo di gestione delle informazioni messo a punto in ItalgasPiù che consente all'operatore di cercare la risposta e fornirla al cliente in tempo reale o richiamandolo in seguito.

Quali evoluzioni sono previste per il futuro?

I progetti sono tanti, ma ancora non se ne può parlare, in quanto con Eni, stiamo lavorando per il futuro, per offrire nuove e interessanti opportunità ai clienti.

Italgas punta a mantenere e fidelizzare i clienti attuali, oltre ad aumentare la penetrazione sul mercato, nonostante il mercato diventi aggressivo e libero: il nostro obiettivo è un incremento annuo di circa il 2% dei clienti.

Utilizzando al meglio le possibilità del mercato aperto, cerchiamo di essere i primi a fornire nuovi ed evoluti servizi nel nostro business primario affiancandolo ad altri servizi complementari ma sempre inerenti o simili al nostro "core".

Sul fronte tecnologie informatiche continueremo migliorare e rendere più funzionale il sistema informativo aziendale in perfetta coerenza con il nostro obiettivo di mantenere,

fidelizzare e incrementare i clienti con un rapporto che non si esaurisce con la fornitura del gas ma continua con la fatturazione e tutti i servizi per fornire informazioni e supporto.

A SCUOLA DI...SICUREZZA

Secondo uno studio, recentemente pubblicato, dalla società americana di ricerca IDC (www.idc.com) è da prevedere, nell'immediato futuro, una crescita del business per prodotti e soluzioni relativi al settore *security*. In particolare, è possibile aspettarsi un incremento dai 17 miliardi investiti nel corso del 2001 che potrebbe superare nel 2006 gli oltre 45. Nel frattempo gli attacchi si moltiplicano e le conseguenze colpiscono anche la vita dei comuni cittadini. Ne è un esempio l'ultima aggressione da parte del virus Sq Hell (o Sql Slammer) che, in Italia, ha mandato in tilt oltre 14mila sportelli di Poste Italiane: le carte bancomat e Postamat erano diventati inservibili "pezzi di carta". Il virus, che sembra sia stato ideato da Hacker cinesi, era stato programmato per prendere di mira le macchine sulle quali erano installati programmi Microsoft, quali Sql Server e Desktop Engine, dedicati a server e alla gestione di database. Questo attacco, che ha colpito un totale di circa 250mila server, si inserisce in una casistica in continua crescita: nel corso del 2002 si è arrivati a contare circa 80mila virus, negli Stati Uniti, durante lo stesso anni, sono stati constatati più di 26mila attacchi ed ogni mese si registra la nascita di più di 600 nuovi virus.

A livello statale, dopo gli ultimi eventi, il ministro all'Innovazione e alle Tecnologie, Lucio Stanca, ha comunicato di aver varato anche per il nostro Paese la nascita di una task force per la sicurezza informatica nell'ambito della Pubblica Amministrazione.

Occorre attrezzarsi quindi e in fretta, secondo alcune società produttrici di software antivirus, il 2003 sarà l'anno di una temuta tipologia di virus trojans (i cosiddetti Backdoor) che operano con un'attività di sfondamento che apre varchi nei pc, rendendoli vulnerabili agli attacchi a distanza.

E' importante quindi diffondere la cultura della prevenzione: aziende, singoli cittadini, associazioni ed enti devono apprendere la necessità di installare sistemi di security, effettuare aggiornamenti ai software e alle protezioni, effettuare corsi di formazione del personale... In poche parole: ripassare (o apprendere) i basilari dell'informatica, implementare personale specializzato tra i propri effettivi, chiedere una consulenza per i propri sistemi informativi ed effettuare le patch di aggiornamento in modo costante (proprio in relazione dell'ultimo Sq Hell, Microsoft aveva da poco rilasciato un Service Pack 3 che ha protetto quanti lo avevano installato).

Al contempo occorre sensibilizzarsi anche per cellulari e palmari, infatti, l'evoluzione e l'adozione di tecnologie standard li ha posti a rischio virus. Certo si dovrà attendere una diffusione più ampia dei telefonini di terza generazione, ma già nel 2005-2006 si potrebbero diffondere attacchi simili a quelli che oggi colpiscono i computer.

I risultati del Report Internet Risk Impact Summary (IRIS), realizzato da Internet Security Systems (www.iss.net), relativi all'ultimo trimestre e alla chiusura del 2002, hanno individuato 101 minacce ibride e virus su computer; queste, sommate alle precedenti, danno per l'anno passato un totale di circa 494 rilevazioni. L'X-Force di ISS ha condotto una ricerca sulla natura diversa degli attacchi ai computer di quest'anno, in particolare la diffusione e la prolungata durata di virus su pc e lo sfruttamento delle vulnerabilità.

Questa ricerca ha fornito un quadro più approfondito di ciò che X-Force chiama Compound Risk Factor (CRF), il fattore di rischio composto, che contempla anche le minacce nascoste create da attacchi al computer, che continuano ad emergere dopo essere state scoperte o diffuse.

«Durante gli ultimi due trimestri del 2002 - ha spiegato Chris Rouland, direttore dell'X-Force - abbiamo assistito ad un consistente aumento di attacchi "moltiplici": non più indirizzati a singoli obiettivi ma bensì su larga scala per riuscire ad intaccare i punti critici del sistema. Tutto ciò, combinato con la carenza di soluzioni di protezione per le più recenti minacce e di un'educazione alla sicurezza in ambito aziendale, pubblico e privato, permette a virus e minacce ibride di diffondersi ed ampliare la loro durata».

Flaminia Paolucci Mancinelli

UMTS....CONQUISTERÀ DAVVERO IL MERCATO?

Dopo tanti rinvii e incertezze H3G (www.tre.it) è partita con l'Umts (Universal Mobile Telecommunications System): a gennaio la sperimentazione è stata affidata a 333 Vip, mentre da metà febbraio, secondo i dati diramati dall'azienda, sono stati consegnati i cellulari Nec ai primi 30mila abbonati; ma nei 1200 negozi, distribuiti sul territorio nazionale, sono già state raccolte 130mila prenotazioni per i nuovi servizi e H3G punta ad avere 200mila cliente entro la fine di aprile. Per il momento si tratta di applicazioni destinate al consumer, quelle per il mondo professional arriveranno entro la fine dell'estate.

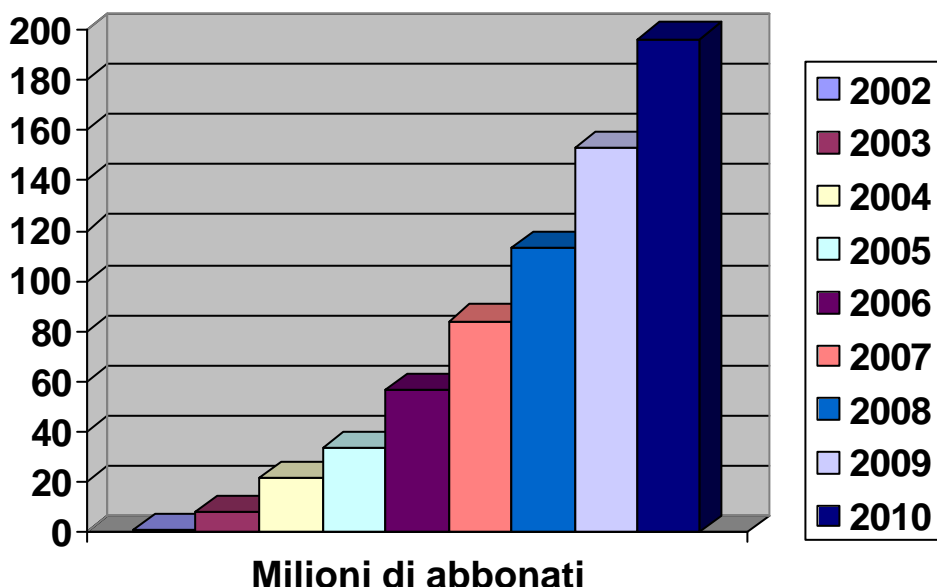
Per il momento gli utenti possono scegliere tra due canoni "tutto compreso" e due modelli di cellulari Motorola (www.motorola.it) e Nec (www.nec.it), ma presto arriveranno anche i videotermini.

Ma la domanda che tutti si pongono è l'Umts riuscirà a conquistare un ampio mercato? L'Italia sarà ancora in testa alla top ten per diffusione di cellulari? E tutto ciò sarà un volano per l'affaticato mondo delle telecomunicazioni?

In H3G non hanno dubbi, ma dello stesso avviso sono anche i produttori di cellulari, ad esempio, Motorola ritiene che con l'Umts si riuscirà a colmare il vuoto di aspettativa creato da Wap e Gprs e che finalmente gli utenti avranno a disposizione un sistema con maggiori funzionalità.

Gli analisti sono convinti da tempo che la terza generazione di cellulari conquisterà l'Europa: nel 2003 gli abbonati saranno 7,9 milioni, diventeranno 21 nel 2004 e 33,9 nel 2005 per raggiungere i 196,4 milioni nel 2010...ma tutti sappiamo che negli ultimi anni molte previsioni si sono rivelate un po' troppo ottimiste.

Umts in Europa



Fonte: Elaborazioni di studi diversi

Concrete, invece, sono le vendite di portatili evoluti in Emea (Europa, Africa e Medio Oriente): 1,6 milioni di pezzi nel 2002, ovvero il 72% in più rispetto al 2001. Nokia (www.nokia.it) è al primo posto con il cellulare Mms con macchina fotografica digitale, in seconda posizione Palm (www.palm.com/it) con i palmari e al terzo posto Hp (www.hp.com) con Pocket pc e dispositivi basati sulla piattaforma Microsoft Windows. In

Italia, negli ultimi tre mesi del 2002, sono stati venduti più di 500mila cellulari in grado di ricevere e inviare messaggi completi di immagini o suoni.

Ancora più concreti, soprattutto per i bilanci dei carrier telefonici, i messaggi Sms e Mms: i primi sono ormai un fenomeno di massa, i secondi lo saranno presto.

Tra Natale e capodanno sono stati spediti ben 790 milioni di Sms e circa 700mila Mms; le stime sono approssimative in quanto sono il risultato della somma dei dati dichiarati da Tim (www.tim.it), VodafoneOmnitel (www.vodafone.com) e wind (www.wind.it), ma fanno ben capire che in questo momento la "killer application" è ancora rappresentata dai messaggi più o meno evoluti. Secondo Ovum (www.ovum.it) e Idc (www.idc.it) tra il 2006 e il 2007 assisteremo al sorpasso degli Mms sugli Sms che si traduce in ricavi ben più interessanti per i carrier: inviare oggi un Sms costa circa 12 cent, mentre un Mms 50 cent; anche se in futuro i costi si ridurranno crescerà il volume di dati soprattutto quando sarà pienamente operativo l'Umts, ma già con il Gprs è possibile spedire Mms da 50-100 mila byte.

E i gestori di telefonia non stanno certo a guardare, infatti, Telecom Italia, in collaborazione con Deutsche Telekom, Philips e Siemens Mobile, ha dato vita al Forum F-Mms (Fixed Line Multimedia Messaging Service): Obiettivo è quello presentare il servizio Mms per i clienti di rete fissa nel 2004. In particolare il Forum punta a realizzare uno standard tecnologico universale in grado di assicurare un'interazione tra fissa e mobile: in altri termini riuscire a raggiungere un bacino di utenza ancora più ampio. Naturalmente le aziende devono anche progettare un nuovo telefono cordless in grado di ricevere e trasmettere Mms.

TOCCARE CON MANO....UN SERVIZIO ONLINE PER GESTIRE LA FORZA VENDITA

Toccare con mano...un servizio online per gestire la forza vendita sarà possibile presso lo stand di inBiz a A OMAT-VoiceCom, la mostra convegno che si terrà dal 18 al 20 marzo al Centro Congressi di Assago Milano Fiori.

Si tratta di una soluzione "tutta italiana" sviluppata da inBiz, la società fondata nel 2000 da Andrea Benoni che da 18 anni si occupa di consulenza organizzativa e archiviazione documentale seguendo progettazione e sviluppo di applicativi.

«iAgent – spiega Benoni – permette di gestire le informazioni per vendere e assistere meglio clienti e utenti: dati, documenti e informazioni possono essere inserite con data entry periferico via web. E' anche possibile gestire l'archiviazione del documento digitale firmato elettronicamente secondo la normativa AIPA».

La gestione di iAgent è completa anche grazie ad un sistema di archiviazione documentale integrato che rende disponibili le informazioni in modo controllato e correlato. In tal modo la forza vendita, il servizio di assistenza, il personale tecnico ha a piena disposizione, sempre, ovunque (grazie ai cellulari intelligenti) e costantemente aggiornate offerte, ordini, disegni tecnici, interventi, contatti e attività.

TOCCARE CON MANO...LA FIRMA DIGITALE SICURA.

Toccare con mano... la firma digitale sicura sarà possibile allo stand Microsoft a OMAT-VoiceCom, la mostra convegno che si svolgerà dal 18 al 20 marzo al Centro Congressi di Assago Milanofiori.

Microsoft, infatti, ha annunciato un ulteriore passo verso l'utilizzo sicuro della firma digitale. Si tratta di un componente aggiuntivo (add-in) grazie al quale sarà possibile applicare in modo sicuro la firma digitale nei documenti creati con Word (versioni 2000 e 2002), rendendoli compatibili con la normativa italiana in materia. Il componente elimina il rischio che eventuali elementi attivi (per esempio macro o "campi calcolati") ne pregiudichino la validità. Utilizzando questa soluzione, Word analizza il documento al quale si vuole applicare la firma digitale per verificare la presenza di elementi attivi. Nel caso in cui siano presenti tali elementi, l'applicazione crea una copia dello stesso documento senza però riprodurre i contenuti dinamici. In questo modo l'utente potrà apporre la firma digitale in completa sicurezza secondo le norme previste.

«Il riconoscimento del valore legale dei documenti elettronici - ha precisato Davide Viganò, di Microsoft Italia - favorisce l'accelerazione delle procedure burocratiche. In particolare, la firma digitale rappresenta un potente strumento di rinnovamento della Pubblica Amministrazione e del mondo delle imprese. Grazie alla sua facilità di utilizzo e alla sicurezza che garantisce, lo scambio telematico di dati e informazioni tra le diverse amministrazioni, tra le imprese, tra i cittadini e gli enti pubblici risulta infatti notevolmente alleggerito».

TOCCARE CON MANO...IL CALL CENTER

Toccare con mano...il call center, o meglio la possibilità di attivarne uno in cinque minuti, sarà possibile a OMAT-VoiceCom, la mostra convegno che si svolgerà dal 18 al 20 marzo al Centro congressi di Assago Milanofiori.

Allo stand di Opera NetCenter (www.operanetcenter.it), infatti, i visitatori potranno assistere alla attivazione di un call center semplicemente inserendo la spina di Receptionist Box, un sistema per la gestione delle attività del call center. Basato su moderne tecnologie di CTI (Computer Telephony Integration), Receptionist Box contiene tutte le componenti hardware pre-configurate e consente l'attivazione senza server aggiuntivi, particolari periferiche o specifiche conoscenze informatiche o sistemistiche.

Ma allo stand di Opera NetCenter i visitatori potranno anche sperimentare ReadMe, il sistema di risposta automatico dotato delle tecnologie TTS (Text to Speech) che consente numerose applicazioni vocali: ad esempio i clienti di un'azienda possono dettare al telefono gli ordini.

La società di Assago (Opera Multimedia Group) da anni opera nel settore realizzando Contact center e Web Call center in house, inoltre fornisce servizi di e-Customer Relationship management, Contact center e Web Call center in outsourcing grazie al proprio Contact center interno.