

CON CISCO COMunicare È FACILE!

LA FLESSIBILITÀ DELLA SOLUZIONE CALLMANAGER EXPRESS TESTIMONIATA DA DUE AZIENDE OPERANTI NELLO STESSO SETTORE (E CON LA STESSA CARICA INNOVATIVA).

TECNOLOGIA AL SERVIZIO DEL CLIENTE

UN INNOVATIVO PROCESSO DI AUTOLETTURA DEI CONSUMI HA PERMESSO LA RIDUZIONE DEI COSTI E HA GENERATO UN ALTO LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI: L'IP COMMUNICATION SI CONFERMA IL SUPPORTO IDEALE PER L'IMPLEMENTAZIONE DI APPLICAZIONI A VALORE AGGIUNTO ANCHE NEL SETTORE DELLE UTILITY.

La necessità di ottimizzare i canali di comunicazione e interazione con i clienti è una esigenza critica per le aziende in cui la customer satisfaction è anche legata alla facilità con cui è possibile usufruire dei servizi. Da questo punto di vista un investimento nelle infrastrutture ICT rappresenta la scelta migliore, soprattutto quando l'innovazione tecnologica si abbina alla riduzione dei costi aziendali. Enerxenia è una azienda multiutility di ACSM Spa, società quotata in Borsa che opera nel settore distribuzione e vendita del gas, somministrazione di servizi di acqua per il bacino della provincia di Como e operante, dal

2003, anche nel settore dell'energia elettrica. Gritti Gas è una azienda che sin dagli anni '60 si occupa della vendita del gas e della gestione della rete infrastrutturale di distribuzione in diversi comuni delle province di Verona e Cremona. Entrambe orientate all'innovazione tecnologica, le due aziende hanno trovato la risposta alle proprie esigenze nelle soluzioni di Telefonia IP Cisco Systems, la tecnologia che consente l'integrazione dei servizi telefonici vocali e la trasmissione dei dati in un'unica infrastruttura di rete, e nelle applicazioni a valore aggiunto che, grazie ad essa, possono essere implementate.



CISCO SYSTEMS

THIS IS THE POWER OF THE NETWORK. NOW.



Alla base del progetto, per entrambe le aziende c'è stata la volontà di ottenere un processo fluido e automatizzato che, partendo dalla lettura dei contatori degli utenti, portasse alla fatturazione dei corrispettivi consumi. *"Fino al 1998 la lettura diretta dei consumi era effettuata dai nostri operatori"*, afferma **Emilio Montani**, Direttore Generale di Gritti Gas. *"In seguito abbiamo provveduto all'introduzione di un sistema informativo che consentisse la gestione delle fatturazioni in acconto, ovvero sui consumi presunti del cliente. L'incongruenza tra i dati previsti e quelli effettivi generava insoddisfazione nella clientela, per cui è nata l'esigenza di rendere disponibile*

un sistema di comunicazione delle autoletture il più flessibile possibile e che consentisse un intuitivo utilizzo per il maggior numero di clienti".

A questa necessità, nel caso di Enerxenia si è aggiunta l'impossibilità temporanea di adottare una soluzione di CRM. *"Era fondamentale fare sì che il cliente avesse la certezza di poter comunicare in qualunque orario e senza alcun costo, tramite un numero verde, la propria autolettura"*, sostiene **Pietro Perini**, Responsabile Sistemi Informativi di Enerxenia. *"Abbiamo cercato quindi un marchio in grado di fornirci una soluzione funzionale facile da gestire, scalabile e con un alto livello di sicurezza"*.

SOLUZIONI SU MISURA

ENTRAMBE LE AZIENDE HANNO ADOTTATO COMUNICO, IL SOFTWARE SVILUPPATO DA COMPUTER DESIGN CHE SI INTEGRA CON LA PIATTAFORMA CISCO SYSTEMS E PERMETTE LA REGISTRAZIONE DEI DATI DI LETTURA DEI CONSUMI.

Enerxenia e Gritti Gas hanno implementato Cisco CallManager Express, la nuova soluzione di IP Communication unica nel suo genere, in grado di fornire alle piccole e medie imprese e agli uffici di filiale una connessione voce e dati su una singola piattaforma IP. CallManager, anche nella versione Express, consente di estendere alle funzioni standard dei telefoni IP numerosi servizi supplementari e avanzati. Trattandosi di un'applicazione software, per migliorarne le capacità è sufficiente aggiornare il software nel server, evitando ulteriori costi per l'adeguamento dell'hardware.

Grazie ad un unico apparato Cisco Systems, le due aziende hanno così ottenuto un sistema condiviso sia per la parte dati che per la parte voce, una infrastruttura telefonica per comunicazioni interne ed esterne e la realizzazione di un applicativo per il servizio di telelettura. Infatti, grazie a questa piattaforma, Computer Design, partner Cisco Systems, ha sviluppato il software "COMUNICO", un sistema per la gestione della comunicazione delle autoletture che si basa sull'affidabilità dei prodotti Cisco Systems. COMUNICO è in grado di rispondere alla chiamata e, attraverso un menu di IVR (Interactive Voice Response), può gestire un flusso di interazioni in cui l'utente viene identificato e inserisce la lettura del contatore. Tutte le operazioni sono semplici, comprensibilissime per un'utenza molto eterogenea.

"Il nuovo sistema di acquisizione dati ci consente di controllare via web alcuni dettagli quali l'ora in cui si è verificata la chiamata, il numero chiamato e se la lettura lasciata è congruente o meno con i valori presenti nel nostro database", prosegue Emilio Montani.

"Questa fase di controllo precedente alla fatturazione è molto utile, perché riduce i reclami sulle fatture in acconto. Tale servizio, per scelta aziendale, viene fornito attraverso un numero verde gratuito anche per i telefoni cellulari da tutta Italia. Oltretutto l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha obbligato coloro che operano con sistemi di fatturazione in acconto a rendere disponibile ai clienti almeno una modalità automatica di rilevazione dei consumi: noi abbiamo deciso di andare oltre implementando, senza alcun ulteriore investimento, la disponibilità di questo servizio via web, in cui i nostri utenti utilizzano le stesse chiavi di ingresso che usano via telefono". Gli altri vantaggi sono sottolineati da Pietro Perini: *"Al di là del risparmio sui costi per le persone che avremmo dovuto impiegare per ricevere tutte le telefonate, il cliente ha la certezza di poter comunicare in qualunque orario senza alcun costo la propria autolettura e di ricevere una fattura su un dato effettivo di consumo, anziché presunto sulla base dei consumi storici. Questo avvicina molto l'azienda alle reali necessità dei nostri utenti"*.



EVOLUZIONE SENZA LIMITI

L'IP COMMUNICATION CISCO SYSTEMS SI CONFERMA IL MIGLIOR PUNTO DI PARTENZA PER INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE ALL'AVANGUARDIA.

Entrambe le società utilizzano inoltre i dispositivi di telefonia IP per le comunicazioni telefoniche interne ed esterne; data la loro struttura e la loro tendenza all'espansione sul territorio tramite filiali e distaccamenti, la flessibilità della tecnologia Cisco Systems è un altro vantaggio non indifferente.

"Gritti Gas è protagonista di un processo di aggregazione con altri operatori del settore da cui è nata 'Enova', una realtà in forte evoluzione; la soluzione Cisco Systems e il software COMunico sicuramente faranno parte del bagaglio tecnologico comune. Dopo questa unione dovremmo far fronte a 120.000 utenze, rispetto alla 34.000 attuali;

l'investimento che abbiamo effettuato è un'ottima base di partenza".

Pietro Perini, dal lato Enerxenia, non esclude altre possibili evoluzioni consentite dall'infrastruttura tecnologica aziendale: *"Stiamo ipotizzando la creazione di un contact center telefonico basato su IP entro la fine dell'anno. Prevediamo anche l'integrazione di soluzioni CRM via web, al fine di permettere alla nostra clientela servizi quali attivazione, spostamento e cessazione del contratto; per tali funzionalità e per introdurre anche un sistema di pagamento bollette via web, approfondiremo con Cisco Systems le problematiche di sicurezza dei dati degli utenti che tali operazioni implicano."*



LINK UTILI

Cisco Systems PowerNow

<http://www.cisco.com/it/powernow>

Computer Design

<http://www.cdesign.it>

Enerxenia

<http://www.enerxenia.it>

Gritti Gas

<http://www.grittigas.it>

IP Communication

http://www.cisco.com/global/IT/solutions/smb/avvid_solutions/iptel_home.shtml



Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
Tel: 001 408 526-4000
001 800 553-NETS (6387)
Fax: 001 408 526-4100
Sito World Wide Web:
<http://www.cisco.com>

Sede europea

Cisco Systems Europe
11 rue Camille Desmoulins
92782 Issy-les-Moulineaux
Cedex 9, France
Tel: 0033 1 58 04 60 00
Fax: 0033 1 58 04 61 00

Sede italiana

Cisco Systems Italy
Via Torri Bianche, 7
20059 Vimercate (MI)
Tel: 039 6295 1
Fax: 039 6295 299
Sito World Wide Web:
<http://www.cisco.com/it>

Filiale di Roma

Cisco Systems Italy
Via del Serafico, 200
00142 Roma
Tel: 06 516451
Fax: 06 51645001

Le filiali Cisco Systems nel mondo sono oltre 200. Gli indirizzi e i numeri di telefono e fax sono disponibili sul sito Cisco Connection Online
all'indirizzo <http://www.cisco.com/go/offices>

Arabia Saudita • Argentina • Australia • Austria • Belgio • Brasile • Bulgaria • Canada • Cile • Cina • Colombia • Corea • Costarica
• Croazia • Danimarca • Emirati Arabi • Filippine • Finlandia • Francia • Germania • Giappone • Gran Bretagna • Grecia • Hong
Kong • India • Indonesia • Irlanda • Israele • Italia • Lussemburgo • Malesia • Messico • Norvegia • Nuova Zelanda • Olanda • Perù
• Polonia • Portogallo • Portorico • Romania • Repubblica Ceca • Russia • Scozia • Singapore • Slovacchia • Slovenia • Spagna •
Stati Uniti • Sud Africa • Svezia • Svizzera • Tailandia • Taiwan • Turchia • Ucraina • Ungheria • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

Copyright © Settembre 2003 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. Cisco, Cisco Systems e il logo Cisco Systems sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. negli Stati Uniti e in determinati altri paesi. Tutti gli altri marchi o marchi registrati sono proprietà delle rispettive aziende.