



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





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 che agevolano la **gestione dei dati** e della complessità delle **interfacce** di sistemi diversi che devono interagire
- soluzioni che 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

Alessio Segat
Responsabile Post-Vendita
GRUPPO EGEA

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 Ponso 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
CASE STUDY

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
HERACOMM

12.30 **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'allocatione 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

15.40 Coffee Break gentilmente offerto da



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

Vincenzo Corazza
Direttore Affari Regolatori e Operation
VIVIGAS

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 dedi-

- cati 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



Business Integration Partners

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

