



**Servizi smart per i clienti AEW con
SAP Enterprise Portal**

Agenda

Introduzione

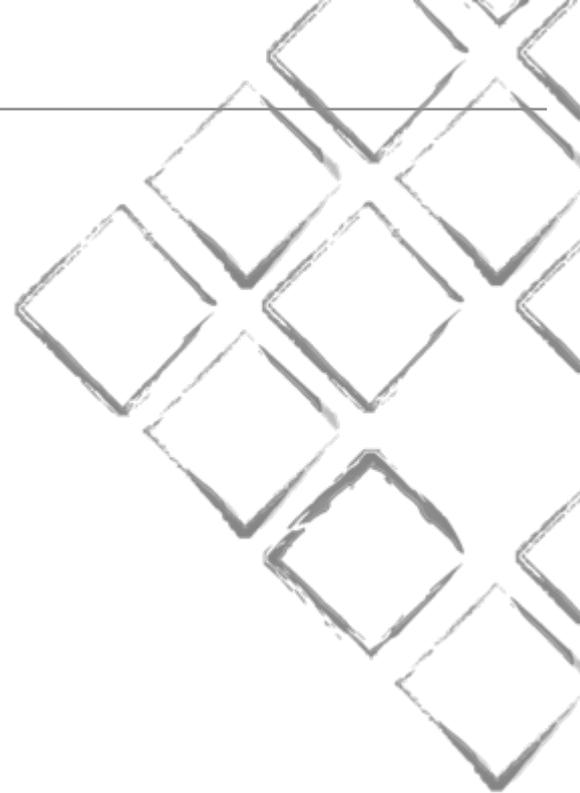
Chi sono AEW e Derga Consulting

AEW e la scelta di SAP

L'innovazione a servizio dei clienti AEW

La User Experience del Portale SAP di AEW

Sviluppi: SAP Multichannel Foundation for Utilities



Introduzione

I Clienti si aspettano un servizio eccellente

Accesso multicanale

Risposta real-time

Coerenza delle informazioni

Offerte personalizzate

Agenda

Introduzione

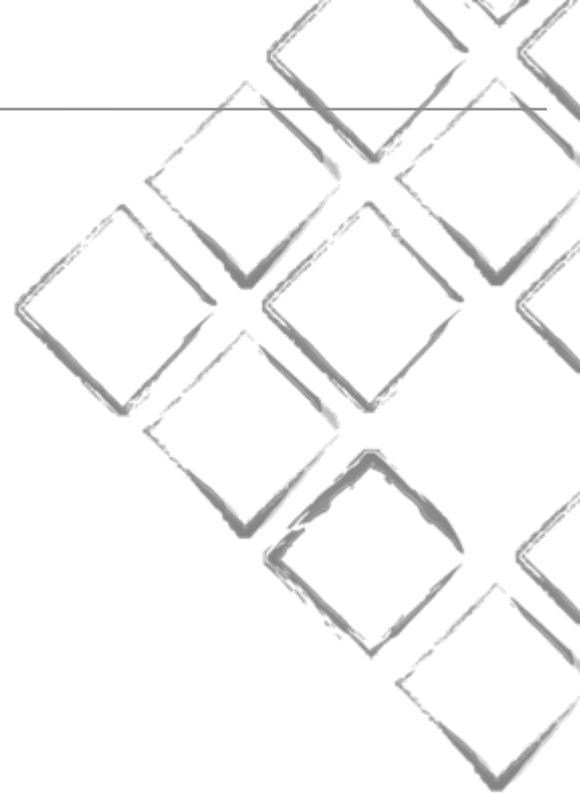
Chi sono AEW e Derga Consulting

AEW e la scelta di SAP

L'innovazione a servizio dei clienti AEW

La User Experience del Portale SAP di AEW

Sviluppi: SAP Multichannel Foundation for Utilities



Chi è AEW



1

Primo fornitore di energia in tutto il triveneto



120

Anni di presenza nel mondo dell'energia



482

Collaboratori



+175.000

Contratti attivi



4

Centrali idroelettriche Bolzano, Naturno, Senales, Tel



759 M€

Fatturato

Chi è AEW

Azienda Energetica Spa

partecipata AE SpA / EW AG
100%

Azienda Energetica Reti Spa

partecipata AE SpA / EW AG
100%

Azienda Energetica Trasmissioni Srl

partecipata AE SpA / EW AG
100%

Azienda Energetica Trading Srl

partecipata AE SpA / EW AG
100%

Biopower Sardegna Srl

partecipata AE SpA / EW AG
79%

Ottana Solar Power Spa

partecipata AE SpA / EW AG
90%



La storia



1891 Costituzione del comitato promotore per l'energia elettrica

1897 Nasce il nome Etschwerke

1898 Viene attivata la centrale di Tel

1912 Entra in funzione la centrale di Senales

1928 Incorporazione della centrale di Bolzano, posta all'imbocco della Val d'Ega

1963 Avviamento della centrale di Naturno con la connessa diga di Vernago

1995

Cambia la denominazione in Azienda Energetica Consorziale - Etschwerke

1999

Nasce Azienda Energetica Trading Srl

2000

L'Azienda si trasforma in SpA

2004

Inizio della distribuzione e vendita di Gas naturale a Merano e Bolzano

2012

Il Gruppo Azienda Energetica - Etschwerke è la più grande Società di vendita di energia nel Triveneto

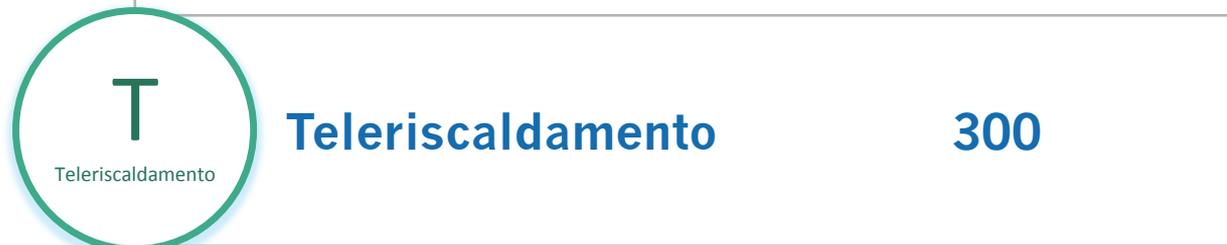
2013

Nasce il nuovo marchio commerciale AEW
Apertura degli Energy Store di Bolzano e Merano
Lancio nuovi prodotti domestici energia elettrica

2014

Lancio nuovi prodotti domestici gas
Lancio nuovi prodotti business energia elettrica e gas

Contratti



Oltre 173.000
contratti attivi*

* Dato al 31.07.2014

Politiche aziendali per qualità, ambiente e sicurezza

Nell'ottica della soddisfazione del cliente, la certificazione integrata di AE-EW comprende le attività di produzione e vendita di energia elettrica da fonte idraulica e da cogenerazione, la produzione distribuzione e vendita di energia termica, la distribuzione e vendita di gas metano:



**Sistema di qualità
conforme alle norme
ISO EN UNI
9001:2008**



**Sistema di gestione
ambientale secondo
gli standard
ISO EN UNI
14001-2004**



**Sistema di controllo
riguardo la sicurezza
e la salute dei
lavoratori a norme
BS OHSAS
18001:2007**



**Sistema di gestione
certificato
IQNet**

Rete di distribuzione



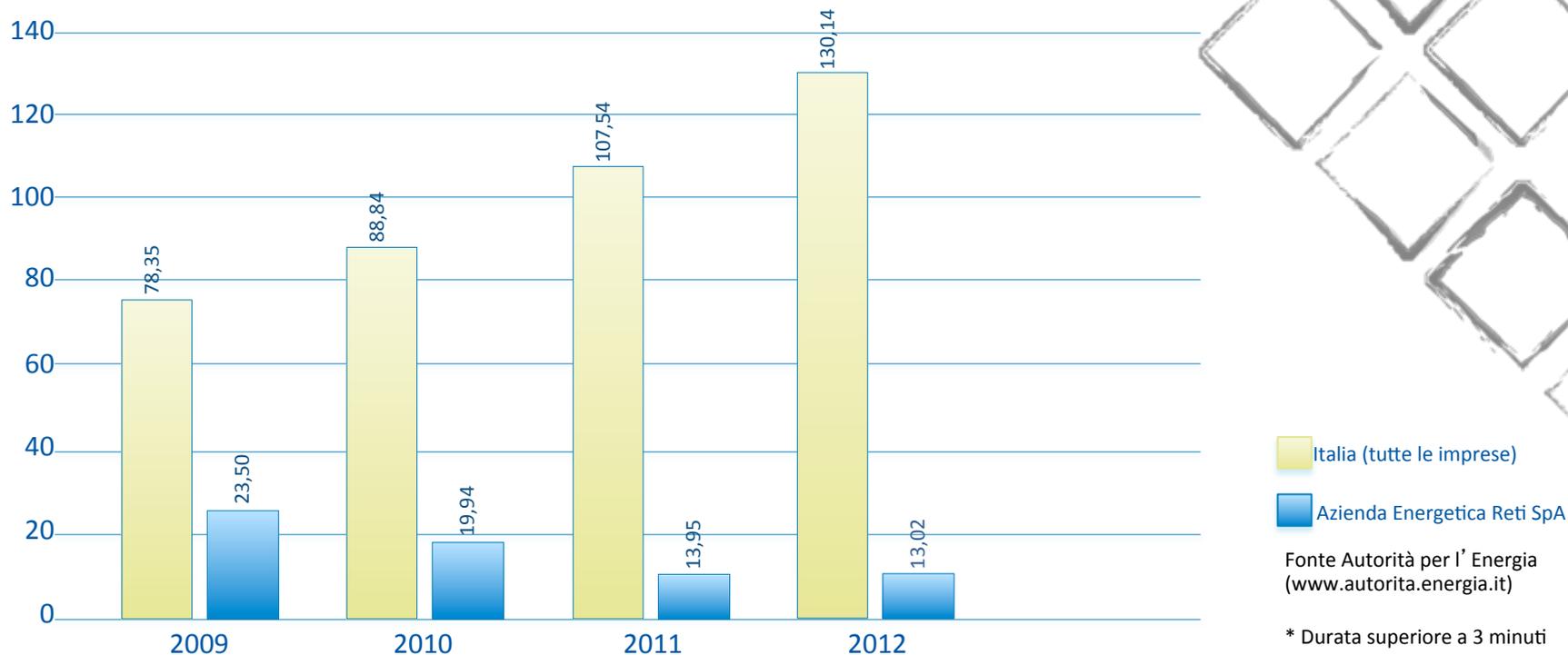
Stazioni elettriche alta tensione (AT) / media tensione (MT)	15
Cabine primarie media tensione (MT) / media tensione (MT)	20
Stazioni smistamento (smistamento in media tensione (MT) senza trasformazione)	20
Cabine secondarie media tensione (MT) / bassa tensione (BT)	1.688
Linee in cavo ed aeree:	
- ad alta tensione (220 e 66 kV)	207 km
- a media tensione (3 kV - 66 kV)	1.082 km
- a bassa tensione (220 V - 380 V)	1.900 km

Dati giugno 2014



Valore medio durata interruzione per cliente

Confronto tra le rete gestita da Azienda Energetica Reti SpA e le reti di altri gestori italiani, sulla durata delle interruzioni lunghe* senza preavviso.



Fonte Autorità per l' Energia
(www.autorita.energia.it)

* Durata superiore a 3 minuti

Chi è Derga



1

tra i primi tre partner in Italia per volume di vendita di licenze SAP dal 2010 al 2013



18

anni di esperienza nel mondo SAP



+150

professionisti lavorano in DERGA



+200

Clienti



7 filiali in Italia

BOLZANO, Milano, Padova, Bologna, Jesi (AN), Roma, Battipaglia



DEDAGROUP

MIND & TECHNOLOGY

Dedagroup ICT Network – il settore informatico del gruppo

Oltre 1.700 collaboratori, ca 200 mln di Euro

Fra i primi dieci operatori ICT nazionali a capitale italiano, anno nascita 1985



CONTROLLATE



PARTECIPATE



Chi è Derga

DERGA è una azienda italiana di **medie** dimensioni dotata di forti valori imprenditoriali ed elevata professionalità. Il Core Business è l'erogazione **di servizi in ambito SAP**.



- Progetti di implementazione di un sistema SAP completo
- Progetti SAP Internazionali
- Business Intelligence (BI)
- Soluzioni Mobility

- Customer Relationship Management
- Supplier Relationship Management
- Middleware (SAP NetWeaver PI)
- Business Process Management
- Corporate Performance Management
- Internal Controls, Risk & Compliance Management

Competenze & Esperienze nei settori:

- Logistica e Trasporti
- Chimico
- Commercio all'ingrosso
- Utilities
- Pubblico
- Arredamenti

Modelli SAP ERP Certificati per i settori:

- Food & Beverage
- Consumer Products
- Manufacturing
- Services

Le competenze certificate ed i riconoscimenti SAP

- Certificazione **SAP** per 4 modelli ERP
- Certificazione **Consulenti, Presales e Commerciali SAP**
- Certificazione **SAP Partner Center of Expertise**
- Certificazione **SAP Business All-in-One Fast-Start Program**
- Certificazione **UNI EN ISO 9001:2008**



2013 - Prima vendita in Italia e fra le prime in Europa di SAP ERP su SAP HANA

2012 - Primo SAP Partner EMEA per vendite SAP Sybase ASE

2012 - Prima vendita in Italia di SAP Sybase IQ

2012 - SAP EMEA Partner Excellence Award Top Partner Database & Technology

2012 - Prima vendita in Italia di SAP MES-MII

2011 - Primo SAP Partner in Italia per vendita software SAP

2010 - SAP Best Partner in Italia, categoria Growth

Agenda

Introduzione

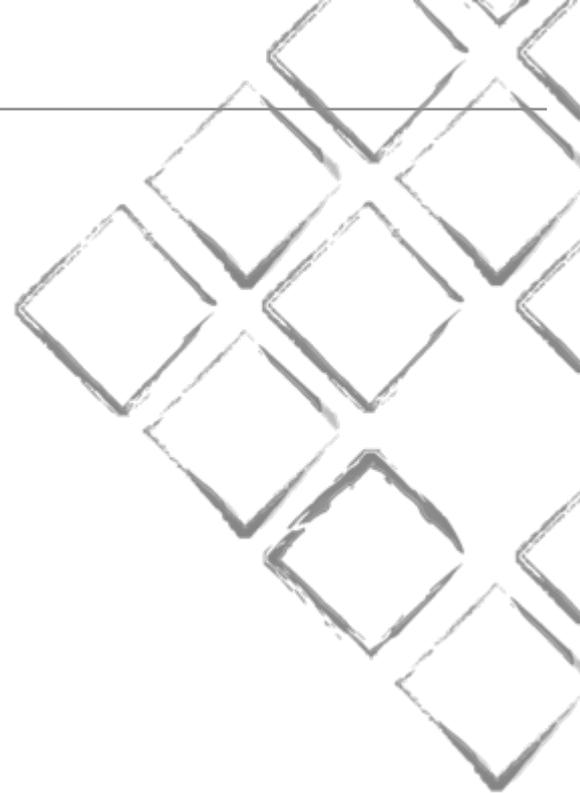
Chi sono AEW e Derga Consulting

AEW e la scelta di SAP

L'innovazione a servizio dei clienti AEW

La User Experience del Portale SAP di AEW

Sviluppi: SAP Multichannel Foundation for Utilities



AEW sceglie SAP: perché?

In 120 anni di storia il mercato dell'energia ha subito notevoli trasformazioni.

Azienda Energetica aveva bisogno di un sistema informatico in grado di:

- ✓ Sostenere il cambiamento
- ✓ Gestire processi in evoluzione
- ✓ Garantire innovazione tecnologica nel futuro



AEW sceglie Derga

In Derga Consulting



ha trovato

Capacità
progettuale

Knowledge
transfer

Localizzazione

I moduli SAP implementati in AEW

SAP ERP and IS-U sono stati implementati per le aree relative a:

- Energia, Gas e teleriscaldamento

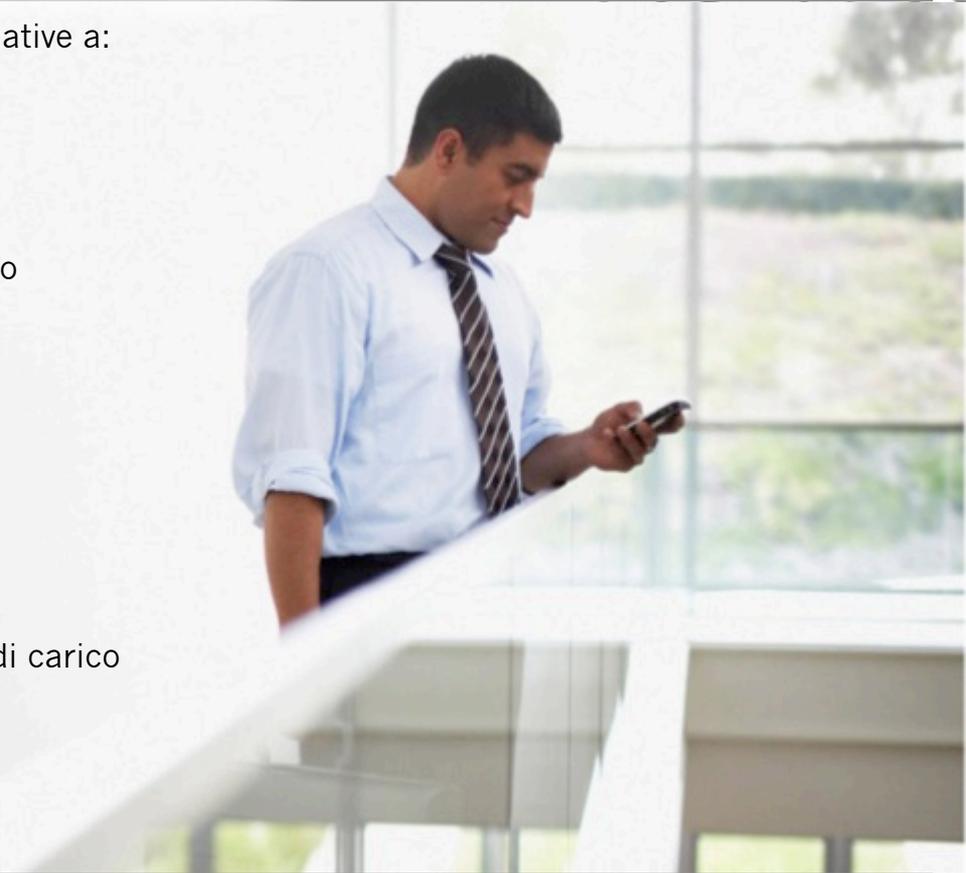
Moduli SAP ERP implementati:

- FI-AA: Gestione finanziaria e degli asset
- CO: Reporting e controllo
- MM: Acquisti, Logistica interna e gestione magazzino
- SD: Vendite e Fatturazione
- PS: Gestione progetti
- PM: Gestione Manutenzione Impianti
- BPC: Business Planning & Consolidation

Moduli Verticale SAP IS-U implementati:

- FI-CA: Contabilità per conto contrattuale
- WM: Work management per lavori di rete
- DM: gestione apparecchiature di misura
- EDM: Energy Data Management per gestione curve di carico
- BI: Gestione billing utenze
- FO: Gestione processi di Front Office

SAP CRM in fase di implementazione



Agenda

Introduzione

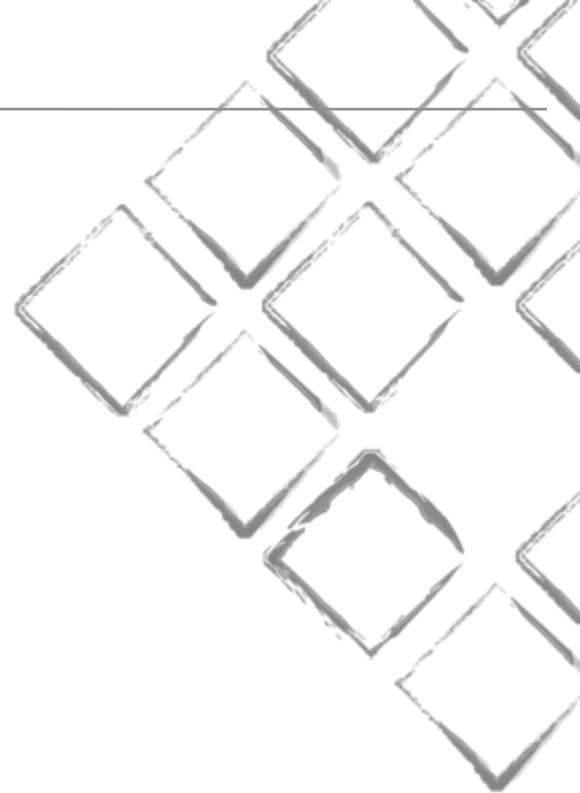
Chi sono AEW e Derga Consulting

AEW e la scelta di SAP

L'innovazione a servizio dei clienti AEW

La User Experience del Portale SAP di AEW

Sviluppi: SAP Multichannel Foundation for Utilities

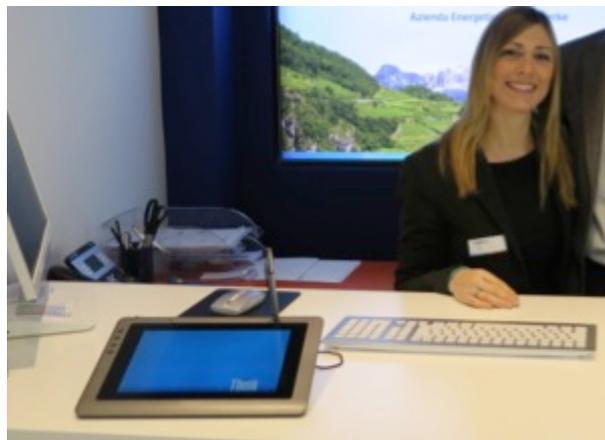


L'innovazione per i clienti AEW

L'attenzione di AEW ai propri clienti si è declinata nel tempo in diverse soluzioni innovative, che hanno tutte due pilastri importanti:

- la solidità di SAP al centro
- una User Experience in grado di vincere la sfida della concorrenza

Innovazione non solo tecnologica, ma anche come approccio: l'apertura degli Energy Store di Bolzano e Merano e l'introduzione degli Energy Corner ci hanno consentito di essere sempre più vicini ai nostri clienti.



L'innovazione per i clienti AEW

**TOTEM
MULTIFUNZIONE**



**FIRMA
GRAFOMETRICA**

APP CONSUMER



SAP

aew

OFFERTE

**aew
FIX**

PORTALE

Agenda

Introduzione

Chi sono AEW e Derga Consulting

AEW e la scelta di SAP

L'innovazione a servizio dei clienti AEW

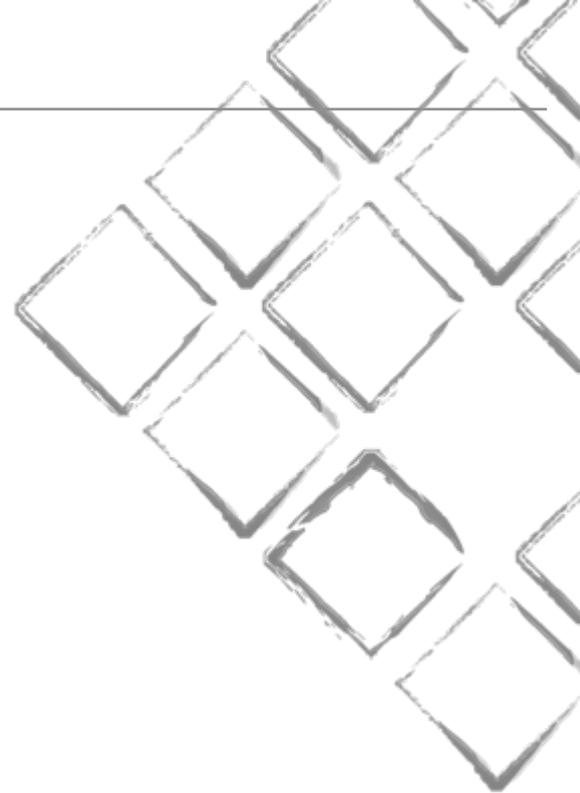
La User Experience del Portale SAP di AEW

Come è nato il progetto

Estensione ai Servizi Cliente, obiettivi e risultati

Scelte tecniche

Sviluppi: SAP Multichannel Foundation for Utilities



Come è nato il progetto

Fino al 2011 Azienda Energetica disponeva di un portale con una gamma ridotta di servizi, fruiti «off-line» rispetto a SAP.

L'aggiudicazione del bando di gara **Energy 2011** per la vendita di energia alla Provincia di Bolzano, ha portato Azienda Energetica a dotarsi di un Portale rivolto agli utenti per:

- **Gestione servizi**
- **Richieste di attivazioni**
- **Modifiche contrattuali**

The screenshot displays the Aet Ewt portal interface. At the top left, the logo for 'aet ewt' (azienda energetica trading srl / etschwerke trading gmbh) is visible. The top right features a navigation bar with the text 'AUTONOME PROVINZ BOZEN SÜDTIROL' and 'PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO ALTO ADIGE', along with a red eagle logo and language options for 'italiano' and 'tedesco'. A user greeting 'Benvenuto Aet Ewt test user' and a 'logout' button are also present.

Below the navigation bar, there are two tabs: 'Anagrafica dati tecnici' (selected) and 'Anagrafica dati tecnici > Corrispettivi'. Under the 'Anagrafica dati tecnici' tab, the word 'Contratti' is displayed.

On the left side of the main content area, there is a box containing the text 'AUTONOME PROVINZ BOZEN SÜDTIROL' and 'PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO ALTO ADIGE' next to the red eagle logo.

The main content area features a table with the following columns: 'Periodo validita'', 'Scaglione', and 'Prezzo Kw/h'. The table contains five rows of data, all with a price of 0,000000. An 'Esport' button is located in the top right corner of the table.

Periodo validita'	Scaglione	Prezzo Kw/h
01.01/2005 - 31.03/2005	0 - 999999999	0,000000
01.04/2005 - 30.06/2005	0 - 999999999	0,000000
01.07/2005 - 30.09/2005	0 - 999999999	0,000000
01.10/2005 - 31.12/2005	0 - 999999999	0,000000
01.01/2006 - 31.12/2006	0 - 999999999	0,000000

Obiettivi raggiunti

Realizzato in tempi brevi

Sviluppato a costi contenuti

Facile da utilizzare

Intuitivo ed immediato utilizzo dei servizi

Integrato con SAP ERP e ISU

Sviluppato con tecnologie affidabili e consolidate



AUTONOME
PROVINZ
BOZEN
SÜDTIROL



PROVINCIA
AUTONOMA
DI BOLZANO
ALTO ADIGE

Servizi online

Portale Energy 2011

- Home
- Convenzione Energy 2011
- Contratti
- Bollette
- Gestione richieste**
- Tariffe
- Modifica dati anagrafici
- Energia Elettrica

Ordini						Export
	Prodotto	N.Ordine	Tipo richiesta	Dt richiesta	Stato	
	ENERGIA	65370271	Disattivazione fornitura EE (AET)	21/10/2014	Richiesta inoltrata a distributore	
		65370270	Disattivazione fornitura EE (AET)	21/10/2014	Richiesta inoltrata a distributore	
		65370268	Disattivazione fornitura EE (AET)	21/10/2014	Richiesta inoltrata a distributore	
		65370266	Disattivazione fornitura EE (AET)	21/10/2014	Richiesta inoltrata a distributore	
		65369539	Disattivazione fornitura EE (AET)	07/10/2014	Richiesta inoltrata a distributore	
		65368648	Attivazione fornitura EE (AET)	19/09/2014	Richiesta evasa	

Agenda

Introduzione

Chi sono AEW e Derga Consulting

AEW e la scelta di SAP

L'innovazione a servizio dei clienti AEW

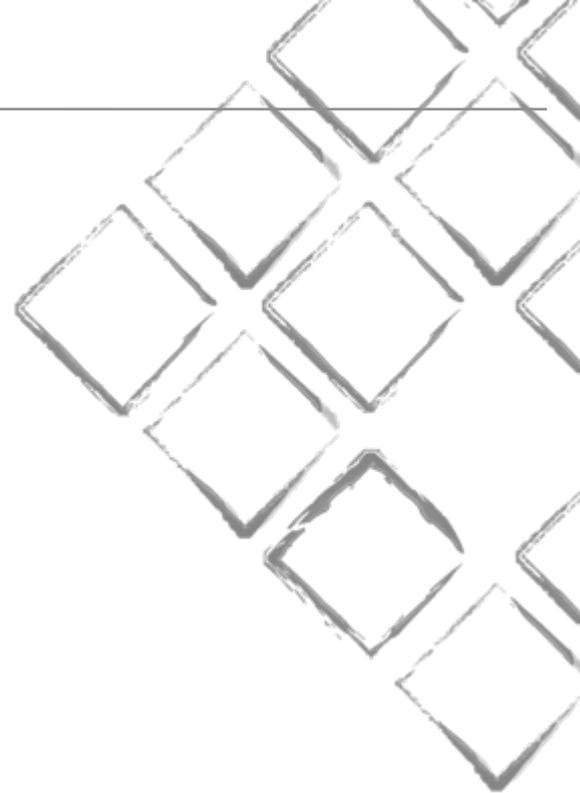
La User Experience del Portale SAP di AEW

Come è nato il progetto

Estensione ai Servizi Cliente, obiettivi e risultati

Scelte tecniche

Sviluppi: SAP Multichannel Foundation for Utilities



Estensione di SAP Portal per i nuovi servizi al Cliente

Le richieste



User Experience

- Nessun limite grafico
- Ampia scelta di interfacce



Servizi

- Sportello Unico
- Servizi integrati
- Content Management



Marketing

- Integrazione Social
- Analytics



I nuovi servizi al Cliente – Nuovi Clienti

Richiesta di Switching

La richiesta di Switching – grazie alla quale Azienda Energetica acquisisce un nuovo Cliente – genera contestualmente sia la richiesta in SAP che i documenti precompilati, inviandoli al Cliente per firma e accettazione.

The image shows two screenshots. The left one is the SAP 'RICHIESTA NUOVA ATTIVAZIONE ELETTRICA' form, which includes fields for 'Nome', 'Cognome', 'Codice fiscale', 'Email', 'Telefono', 'Tipo documento', 'Materiale di conto', 'Data scadenza', 'Codice FISC', 'Provincia', 'Municipi', 'Allegato', and 'Provincia originaria'. The right screenshot is a pre-filled document titled 'Visualizzare Richiesta attivazione/switching AET 60041500 Energia elet'. It contains the following information:

- Dati Tipologia Attivazione:** Tipo di attivazione: Switching; Cod Venditore: 190; Venditore: EDISON ENERGIA S.P.A.
- Dati Offerta Commerciale:** Tipologia contratto: EG Mercato Libero Comerci; Offerta Commerciale: AEW PREMIUM - ENERGIA; Spec. offerta comm.: AEW PREMIUM - BONUS FEDELTA'.
- Dati Business partner:** Partner: 2165361; Conto cont.: 700030641; Cognome: Di Francesco; Codice fiscale: 0490645061F433U; Data nascita: 21.10.1995; Cittadinanza: IT; Email: onenergio@hotmail.com; Lingua: Italiano.
- Altri dati:** Tp. part.: Persone fisiche (AET); Tp. (to cont.): Bollette EE; Nome: Maria; Sesso: Femmina; Luogo nascita: Montazzon; Formato Bol: Bollette elettr. notifica via MAIL; Cellulare: 331.3680592; Telefono: (empty).

Configuratore offerte

Allineato al modello pricing del motore di billing SAP IS-U, consente al Cliente di ottenere in modo immediato un'offerta personalizzata sui propri consumi.

The screenshot shows a table titled 'Tabella supporto per calcolatore prezzi WEB'. The table has the following columns: S, TI, Offer, Oper, Tip, TpTratt, Prezzo, Perdite, and Bonus. The data rows are as follows:

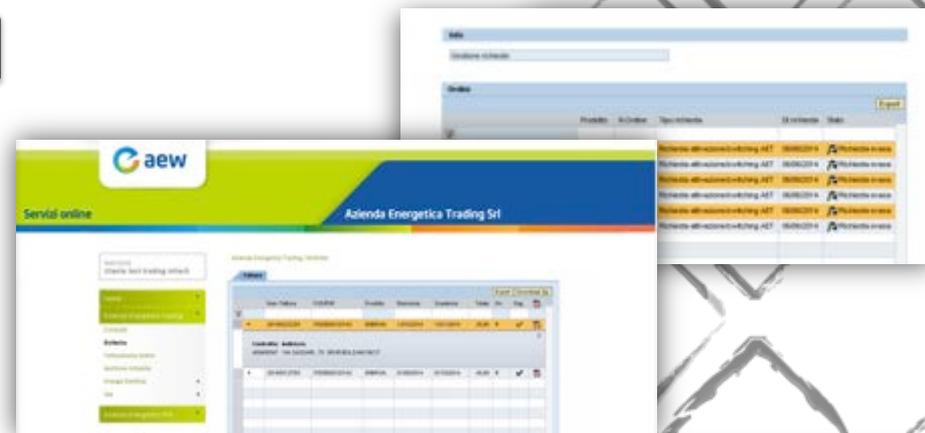
S	TI	Offer	Oper	Tip	TpTratt	Prezzo	Perdite	Bonus
EE	020	001	D	Mono	PEFSG0001	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEFSM0000	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEFSM11030	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ08PE000	10,40000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ08PE000	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ08IE000	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ08PDL10	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ2631001	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ2641001	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ2671001	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ26A5001	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ26C2001	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ26C3001	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ26C4001	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ26C5001	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ26CE001	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ2602001	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ26T3001	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ26T001	0,00000	0,00000	0,00000
EE	020	001	D	Mono	PEQ26R1000	0,00000	0,00000	0,00000

The screenshot shows the 'CALCOLATORE TARIFFA' interface. It has a top navigation bar with 'Home', 'Nuovi clienti', and 'Switching'. Below the navigation bar, there are three main steps: 'Seleziona il contratto', 'Seleziona il servizio', and 'Seleziona l'offerta'. The 'Seleziona l'offerta' step is currently active, showing a list of offers with columns for 'Offerta commerciale', 'Spec. offerta comm.', and 'Prezzo'. The interface is designed to be user-friendly with large buttons and clear labels.

I nuovi servizi al Cliente – Sportello Unico

Servizi Self-service

Consentono al cliente di gestire i propri servizi e le richieste di modifiche contrattuali, con la visibilità dello stato di avanzamento di tutte le richieste effettuate. Tra i servizi, sono particolarmente apprezzati l'autolettura dei consumi gas e il pagamento online della bolletta.



Sportello paperless

La grande attenzione di AEW alla sostenibilità si traduce anche nell'uso del sistema di firma grafometrica integrato con SAP, che fornisce valore legale al contratto senza bisogno dell'uso della carta.



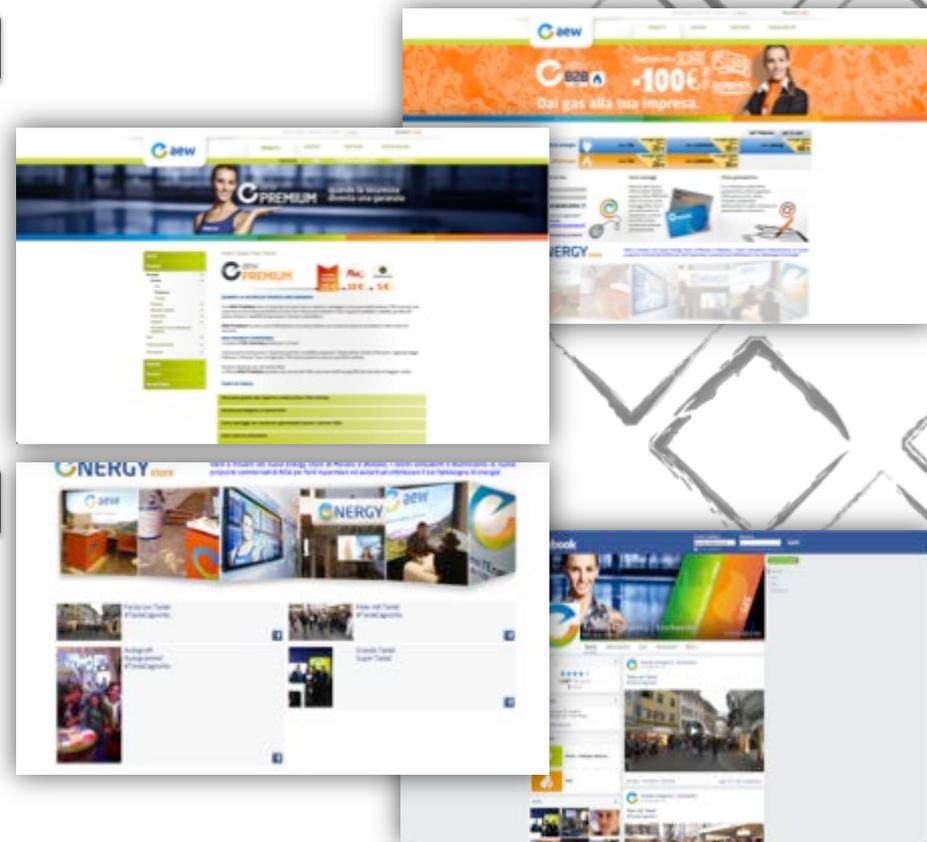
I nuovi servizi al Cliente - Marketing

Vetrina delle offerte

Propone una selezione di offerte per privati ed aziende che attirano l'attenzione del visitatore, il quale si riconosce nelle proposte ed è portato ad esplorare per conoscerne tutti i dettagli.

Integrazione con i Social Network

Le informazioni aggiornate sulla pagina Facebook di Azienda Energetica sono rilanciate in automatico dal portale, creando una continuità tra i due ambienti.



Estensione di SAP Portal per i nuovi servizi al cliente

I risultati



User Experience

- Accesso multicanale
- Offerte personalizzate per il proprio profilo utente
- Facile da usare
- Graficamente accattivante



Servizi

- Dati fruibili realtime da SAP
- Riduzione della attività di frontoffice



Marketing

- Integrato con il canale Facebook aziendale
- Integrato con Google Analytics



Agenda

Introduzione

Chi sono AEW e Derga Consulting

AEW e la scelta di SAP

L'innovazione a servizio dei clienti AEW

La User Experience del Portale SAP di AEW

Come è nato il progetto

Estensione ai Servizi Cliente, obiettivi e risultati

Scelte tecniche

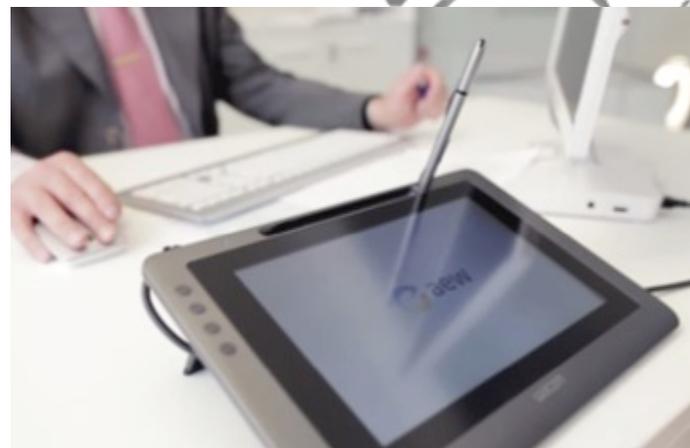
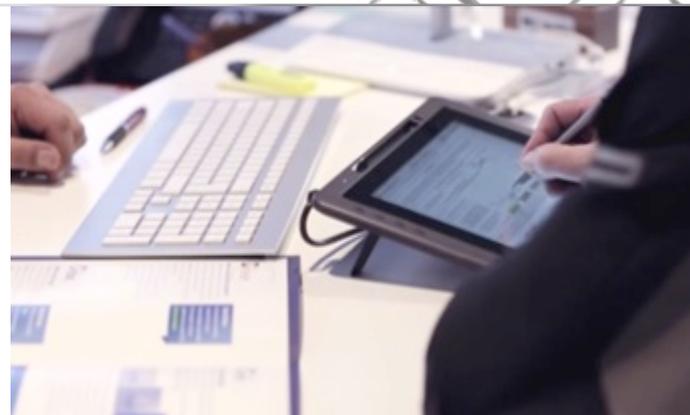
Sviluppi: SAP Multichannel Foundation for Utilities

Firma Grafometrica per un ufficio paperless

La grande attenzione di AEW alla sostenibilità si traduce anche nell'uso della **firma grafometrica**, che fornisce valore legale al contratto senza bisogno dell'uso della carta.

- **SAP produce i moduli** contrattuali direttamente utilizzabili dal software di gestione della firma
- Il **contratto** viene **firmato** su un apposito **tablet**, che riconosce i dati biometrici del cliente (pressione, velocità, accelerazione)
- Il cliente **riceve immediatamente le proprie credenziali** con cui accedere al portale, dove il documento digitale è già disponibile

La firma grafometrica è disponibile in tutti i punti di vendita AEW, sportelli, store e corner.



Totem di supporto alla vendita

L'energia non è facile da raccontare: servono quindi strumenti che puntino sull'empatia più che sulla reale percezione.

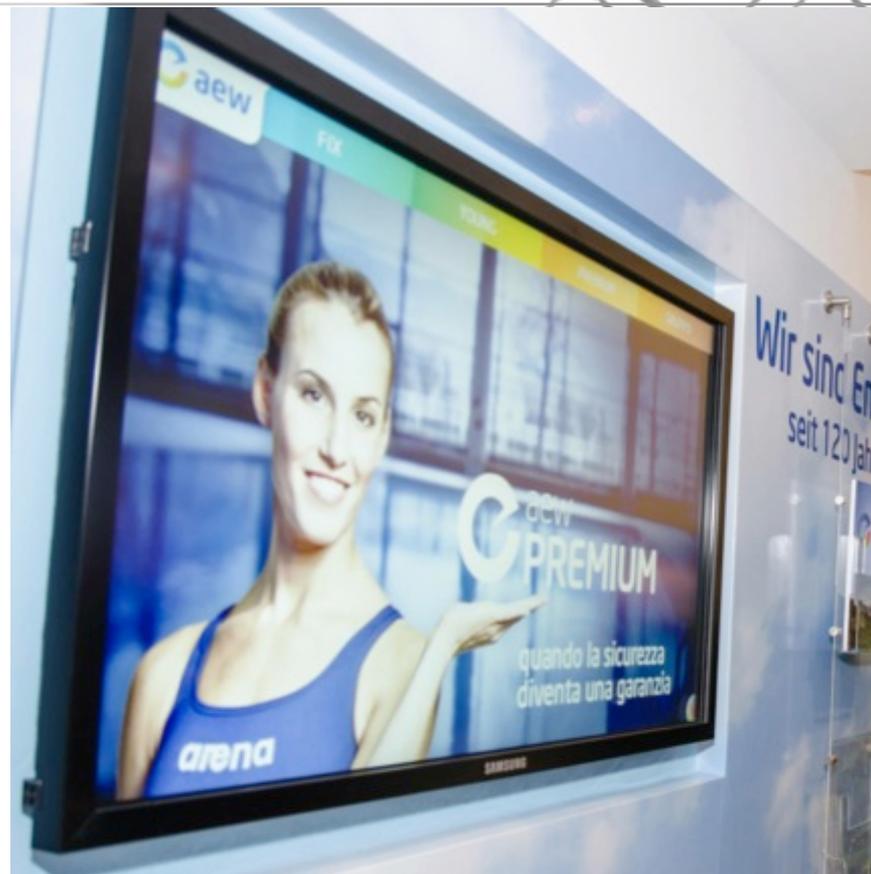
Il **Totem** aiuta:

- il **venditore**, che grazie ai movimenti touch screen riesce a guidare la spiegazione ed a navigare tra servizi, offerte e contenuti
- il **cliente**, che comprende meglio il prodotto

La user experience del Totem rappresenta l'occasione per toccare con mano l'energia e distingue AEW in un mercato in continua e tumultuosa evoluzione.

Valore tecnologico :

- integrazione con SAP: i dati sono aggiornati in tempo reale
- riutilizzo delle componenti «commerciali» del portale



L'innovazione per i clienti AEW

L'ultimo strumento sviluppato da Derga per i clienti di Azienda Energetica è la App **aew4you**.

Con **aew4you** i nostri clienti hanno Azienda Energetica sempre in tasca e possono gestire al meglio la loro fornitura.

La App è disponibile gratuitamente su App Store e Google play.

**aew
4you**



Agenda

Introduzione

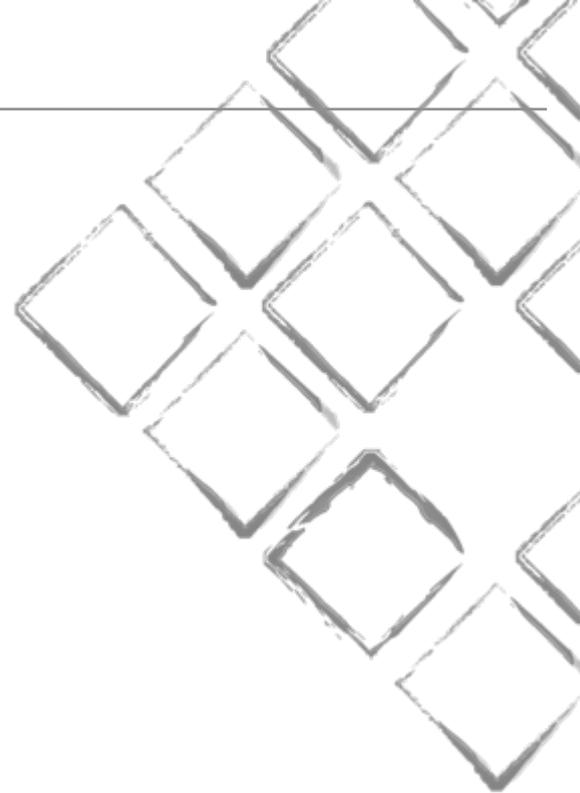
Chi sono AEW e Derga Consulting

AEW e la scelta di SAP

L'innovazione a servizio dei clienti AEW

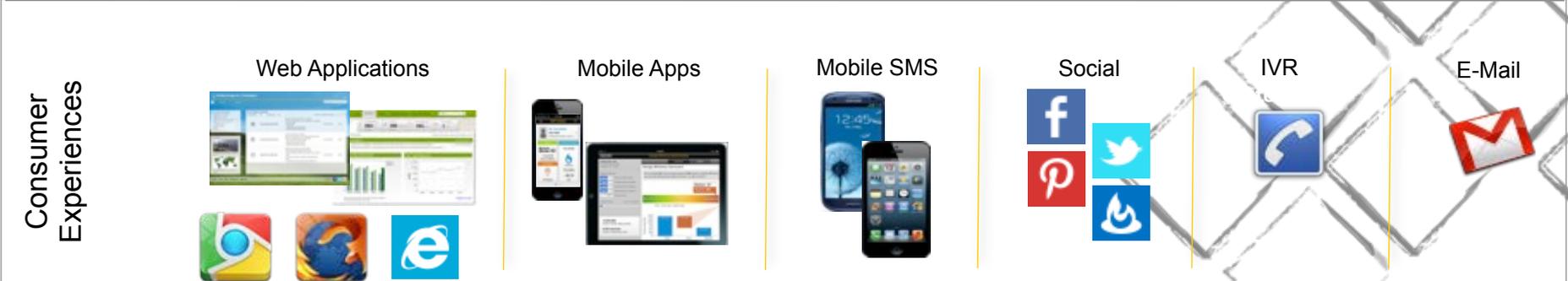
La User Experience del Portale SAP di AEW

Sviluppi: SAP Multichannel Foundation for Utilities



La sfida





SAP Multichannel Foundation for Utilities



Consumer Experiences

Web Applications



Mobile Apps



Mobile SMS



Social



IVR



E-Mail



SAP HANA Cloud Portal

SAP Mobile Platform



Custom Apps

Tools

Open Standards- REST,Odata,HTML5

Service builder
UI Generation...

Template Apps
Web
Responsive Mobile

OData Service Library
for Utilities Self-Service

User Management

360°
View

Communication
Preferences

Channel
Usage
Analytics

SAP Utilities Multichannel Foundation



✓ **Scenari preconfigurati per le Utility**



SAP Multichannel Foundation for Utilities





Ufficio Marketing

tel. 0471 502911

@-mail: **marketing@derga.it**

Sede Direzionale:

Via Frischin, 3 - 39100 Bolzano

Tel. +39 0471 50 29 11

Fax +39 0471 92 26 01

@-mail: **info@derga.it**

Filiali:

Milano - Padova - Jesi (AN) – C. di Reno (BO)

www.derga.it

