



CASE STUDY

La "road-to-1-million" di sorgenia:  
con il cloud una migliore  
relazione con i clienti e un'offerta  
sempre più personalizzata

## CASE STUDY

La "road-to-1-million" di Sorgenia: con il cloud una migliore relazione con i clienti e un'offerta sempre più personalizzata

*Il cloud è la soluzione che ci garantisce una flessibilità di crescita tale da poter gestire in modo continuativo l'ingresso di una quantità importante di clienti, senza particolari problemi o implementazioni successive, che si tratti dell'abolizione del mercato di maggior tutela o dei nostri ordinari piani di sviluppo e acquisizione clienti.*

Simone Lo Nostro, Direttore Mercato e ICT, Sorgenia

Un percorso di trasformazione digitale a tutto tondo per sostenere in modo flessibile la crescita del business in un mercato in viaggio verso la liberalizzazione, migliorando la comunicazione e il servizio per attrarre e fidelizzare clienti: grazie al progetto realizzato con la collaborazione strategica di Microsoft, Accenture e Avanade, Sorgenia si propone sul mercato come la prima utility italiana "fully on cloud".

### **La scelta del canale digitale per una nuova relazione con i clienti. Il Cloud come naturale alleato in questa prospettiva e per la crescita**

Una sorridente Bebe Vio, campionessa paralimpica di scherma, è la testimonial di un nuovo modo di raccontarsi nel panorama delle utility italiano. "Energia pulita, full digital, your next energy" è la promessa che Sorgenia, operatore italiano che produce e vende elettricità e gas naturale, fa ai suoi 300 mila clienti, in crescita costante.

Prima società non a capitale pubblico del settore per volume di clienti ed energia venduta, tra i primi cinque operatori dell'intero mercato nazionale, l'azienda si avvale di quattro centrali, per una capacità installata di 3.170 MW che arriva a 4.000 grazie alla partecipata Tirreno Power.

Nel nuovo mercato libero dell'energia, Sorgenia ha scelto un posizionamento smart: gestire e affrontare i clienti domestici attraverso il canale digitale. "Niente venditori telefonici per la relazione – spiega Simone Lo Nostro, Direttore Mercato e ICT

di Sorgenia – per noi il futuro della vendita non è più 'fisico', ma digitale. Con strumenti adeguati e ben affinati possiamo semplificare la vita al cliente e far sì che sia lui ad arrivare a scegliere noi. Questo può generare una maggiore soddisfazione, consapevolezza e fedeltà".

Attualmente Sorgenia è la utility italiana con maggior tasso di crescita di clienti acquisiti con il canale digitale (100 mila). Per sfruttare al meglio questo posizionamento e ottimizzare i costi, Sorgenia si è orientata verso soluzioni tecnologiche innovative, intraprendendo un complesso progetto di trasformazione digitale che ruota intorno al Cloud Computing di Microsoft, alla consulenza strategica e tecnologica di Accenture e alla collaborazione di Avanade, joint venture tra Accenture e Microsoft, per il disegno e la realizzazione del "Journey to Cloud". La migrazione sul cloud ha coinvolto tutti gli ambiti mission-critical: CRM e ERP per acquisizione e gestione dei clienti, presidio dei canali digitali e in generale efficientamento dei processi; analisi e gestione di Big Data attraverso la creazione di un Data Hub; soluzioni di collaborazione e comunicazione per migliorare la produttività. Il progetto di Digital Transformation è stato avviato a

giugno 2017 e l'esito di questo processo d'innovazione trasversale a tutta l'azienda ha reso Sorgenia una delle prime utility italiane completamente sul Cloud.

Dopo aver razionalizzato i propri Sistemi Informativi, Sorgenia ha iniziato il percorso di migrazione sul Cloud vero e proprio anche in virtù di nuove sfide di mercato. "Abbiamo iniziato a ragionare sul Cloud Computing, con un obiettivo importante a tendere: supportare la crescita del nostro business in modo flessibile, facendo fronte ai cambiamenti normativi del mercato delle Utility", commenta Simone Lo Nostro, in riferimento al delicato momento di passaggio, previsto dalla Legge sulla Concorrenza (n. 124/2017), che si vivrà nei prossimi mesi – data ufficiale 1 luglio 2020 – quando verrà abolita la "maggior tutela per gas e luce". Attualmente, la maggioranza dei contatori di privati presenti in Italia (35 milioni, per 60 milioni di abitanti) sono inseriti, per la fruizione di energia elettrica, nel "mercato di maggior tutela" (ovvero sottoposti a tariffe applicate a consumi e condizioni economiche contrattuali regolate dall'Autorità per l'Energia). Abolendo la "maggior tutela", circa 25 milioni di contatori dovranno appoggiarsi a un nuovo fornitore, in modi che ancora non sono

## CASE STUDY

La "road-to-1-million" di Sorigenia: con il cloud una migliore relazione con i clienti e un'offerta sempre più personalizzata

*Per le nostre ambizioni le nuove tecnologie adottate rappresentano la giusta scelta anche dal punto di vista della valutazione industriale, perché ci hanno dato modo di essere più rapidi e innovativi nelle soluzioni da proporre ai clienti e di gestirli con efficacia ancora maggiore.*

Simone Lo Nostro, Direttore Mercato e ICT, Sorigenia

stati codificati. Si apre quindi, per Sorigenia, una finestra di opportunità realmente importante, anche per il volume di prospect che potrebbero, in tempi molto stretti, trasformarsi in clienti. Da qui la necessità di dotarsi di strumenti tecnologici scalabili, per adattarsi in tempi rapidi alle esigenze del mercato ed essere pronti a soddisfare al meglio la clientela.

Infatti, indipendentemente dalla situazione di mercato in divenire, Sorigenia ha obiettivi di crescita realmente ambiziosi: intende passare dagli attuali 300 mila clienti a un milione in cinque anni.

### **Le soluzioni Microsoft, adottate grazie alla collaborazione di Accenture e Avanade, aiutano Sorigenia nell'efficace gestione del cliente**

Quando si è trattato di individuare i player in grado di farsi carico di una migrazione al cloud così strategica, Sorigenia ha scelto Microsoft, Accenture e Avanade per diversi motivi: *"Le competenze e l'affidabilità che questi tre player dimostrano quando si tratta di progetti di trasformazione digitale complessi, innanzitutto. È innegabile che le soluzioni e le piattaforme Microsoft abbiano rivoluzionato l'informatica e che il ruolo strategico di Accenture e Avanade possa fare la differenza nel decretare il successo di un progetto"*, commenta Simone Lo Nostro. Una storia di continuità, inoltre, dal momento che a livello di Sistemi Informativi, Sorigenia aveva già in essere soluzioni basate su Microsoft Dynamics e che il sistema legacy era Microsoft-based. Con il vantaggio, infine, della grande

interoperabilità garantita dalle piattaforme Microsoft, in grado di relazionarsi anche con soluzioni terze e di garantire compatibilità con gli standard di settore. *"Trattandosi di un progetto molto complesso, non sono mancate fasi delicate, ma, grazie al supporto dei professionisti Microsoft, Accenture e Avanade, sono state superate in modo rapido e non è mai mancata fiducia nel buon esito delle operazioni"*, aggiunge Simone Lo Nostro.

Il progetto di migrazione al cloud ha riguardato le diverse anime del core business di Sorigenia. Grazie alla piattaforma cloud Microsoft Dynamics 365 è stata ottimizzata l'acquisizione di nuovi clienti e la gestione della relazione con i clienti in essere, rispondendo anche ad esigenze ad hoc, attraverso piccole customizzazioni necessarie per il mercato delle Utility, come per esempio l'interazione del CRM con i sistemi di credit-check per la verifica del merito creditizio dei nuovi clienti.

Non solo, in sinergia Dynamics 365 e Dynamics AX oggi su Azure (live da luglio 2018) consentono di efficientare i processi in senso più ampio. Si tratta, infatti, di strumenti flessibili che si sono integrati bene con le altre soluzioni aziendali, semplificando l'automazione dei processi e permettendo di conseguenza di recuperare efficienza. L'integrazione dei sistemi consente di generare maggiori sinergie tra aree diverse e di ottenere informazioni e insight utili ai fini della consueta attività di business. Microsoft Dynamics AX su Azure garantisce, inoltre, opportunità di scalabilità adatte ad affrontare i picchi

tipici del settore, eliminando qualsiasi preoccupazione relativa a eventuali dinamiche impulsive di crescita. Ma non è l'unico plus, dal momento che la soluzione permette di costruire in modo rapido e solido ambienti di progettazione per l'esecuzione di test e la realizzazione di piloti, fondamentali per generare un vantaggio competitivo in un settore come quello delle utility. *"Considerato il mercato nel quale operiamo, per noi è discriminante riuscire ad arrivare primi nell'ideazione di nuovi progetti. Se l'energia viene reputata di per sé una commodity e ciò che offriamo non è particolarmente differenziante, come lo offriamo è fondamentale: il primo operatore che lancia un servizio innovativo riesce anche ad aggiudicarsi un vantaggio competitivo"*, spiega Simone Lo Nostro.

### **Tempi ridotti delle operazioni, nuove analisi sui dati clienti, nuove soluzioni da proporre in velocità. Così cambia il business di Sorigenia, in funzione di nuove opportunità di mercato**

Velocità, precisione, puntualità, ottima customer experience, risparmio sui costi: nel settore delle Utility, sempre di più, a fare la differenza saranno queste variabili, che il consumatore evoluto – specie se di giovane età – è oggi in grado di intercettare e trasformare in elemento discriminante ai fini della scelta del provider. In questo scenario, come già messo in luce, il cloud è diventato fattore abilitante anche di una migliore gestione di business, per Sorigenia. Un dato è significativo: fatto 100 il numero di operazioni da svolgere, oggi il tempo in cui queste vengono realizzate è ridotto

## CASE STUDY

La "road-to-1-million" di sorgenia: con il cloud una migliore relazione con i clienti e un'offerta sempre più personalizzata

del 15-20%. *"Un dato in ulteriore crescita, perché ci attendiamo ulteriori miglioramenti e, di conseguenza, risparmi considerevoli",* dichiara Simone Lo Nostro.

Lato azienda, quando è stato deciso di passare dall'on premise al cloud, Sorgenia ha stimato di poter ammortizzare l'investimento in 3-4 anni, considerando anche la crescita del business generata dall'inserimento di nuovi clienti.

I benefici di tipo operativo sono confermati sia per quanto riguarda la parte IT, sia la gestione delle relazioni con il cliente: le attività di back office vengono svolte in meno tempo, il che significa che il personale può essere impiegato in operazioni a maggior valore aggiunto. Non solo, sono state anche migliorate le performance relative alla fatturazione.

Come accennato, il mercato delle Utility è fortemente competitivo e caratterizzato da margini (a livello di Ebitda) non particolarmente significativi. *"Si riesce a fare la differenza, rispetto ai competitor, lavorando sull'efficienza dei costi, che nel nostro caso viene abilitata da sapienti scelte informatiche. Allo stesso tempo, per noi, crescere significa lavorare sul momento dell'acquisizione cliente, dunque farci trovare*

*Il nostro obiettivo è quello di garantire ai clienti qualità e soddisfazione: questi due elementi si raggiungono se si è in grado di ottenere un risparmio, sia in termini di costo di quella che viene considerata una commodity, sia in termini di tempo nell'operatività. Oggi siamo più performanti e agili: avvio e conclusione di una pratica possano svolgersi in pochi minuti.*

Simone Lo Nostro, Direttore Mercato e ICT, Sorgenia

*pronti nel momento in cui è necessario creare – molto rapidamente – siti e app per nuove esigenze di marketing o vendita",* racconta Simone Lo Nostro.

Sorgenia non ha solo scelto le soluzioni in cloud di Microsoft per semplificare l'infrastruttura IT con massima garanzia di sicurezza, ma ha anche dato vita a un importante progetto di smart working, grazie all'adozione della piattaforma di produttività cloud Office 365, che permette di accedere ad applicazioni aziendali e strumenti di comunicazione user-friendly, per condividere informazioni e portare a termine task ovunque e in qualunque momento. Attualmente, una volta alla settimana, i dipendenti Sorgenia (circa 300) possono lavorare da casa. Un progetto che implica un cambiamento culturale e che sta già producendo i suoi effetti, con un miglioramento della collaborazione e della produttività aziendale, oltre a un miglioramento del benessere dei dipendenti, che possono beneficiare di un miglior work-life balance. *"Il processo di crescita di Sorgenia passa anche da dipendenti motivati e dotati delle giuste tecnologie e di soluzione sicure per contribuire da protagonisti all'evoluzione del business",* aggiunge Simone Lo Nostro.

### Un Data Hub per un'offerta sempre più personalizzata

Altro elemento cardine del progetto di trasformazione digitale di Sorgenia è la creazione di un Data Hub che risiede sulla piattaforma cloud Microsoft Azure e che offre capacità computazionali e analitiche, con l'obiettivo di arrivare sempre più a personalizzare la comunicazione e il servizio. Grazie a questa soluzione, Sorgenia ha gettato le prime basi per un'efficace gestione dei Big Data nel totale rispetto dei più alti standard di sicurezza e privacy garantiti dal cloud Microsoft e in conformità con il nuovo GDPR. Il progetto è ancora in itinere e vedrà rilasci parziali nei prossimi mesi. *"Attualmente possediamo dati anagrafici, logistici e di consumo mensile per ogni cliente. Grazie al nuovo Data Hub saremo in grado in futuro di ottenere ulteriori insight sui clienti e proporre un'offerta di energia personalizzata con ottimizzazioni sulla bolletta. Il progetto evolverà anche avvalendosi dell'Intelligenza Artificiale. Lottica è duplice: studiare prodotti su misura e individuare un modo di comunicare con i clienti che sia più affine alle loro caratteristiche, a livello di linguaggio o canale. Sorgenia intende fare la differenza proprio in questo: nel modo in cui si presenta e dialoga con le persone",* conclude Simone Lo Nostro.



#### About Avanade

Avanade is the leading provider of innovative digital and cloud-enabling services, business solutions and design-led experiences, delivered through the power of people and the Microsoft ecosystem. Majority owned by Accenture, Avanade was founded in 2000 by Accenture LLP and Microsoft Corporation and has 30,000 professionals in 24 countries. Visit us at [www.avanade.com](http://www.avanade.com)

#### North America

Seattle  
Phone +1 206 239 5600  
[America@avanade.com](mailto:America@avanade.com)

#### South America

Sao Paulo  
[AvanadeBrasil@avanade.com](mailto:AvanadeBrasil@avanade.com)

#### Asia-Pacific

Australia  
Phone +61 2 9005 5900  
[AsiaPac@avanade.com](mailto:AsiaPac@avanade.com)

#### Europe

London  
Phone +44 0 20 7025 1000  
[Europe@avanade.com](mailto:Europe@avanade.com)