

La piattaforma digitale per i retailer dell'energia

Atos DORA è una piattaforma digitale basata su SAP S/4HANA che consente ai retailer dell'energia di sviluppare e fornire rapidamente servizi ad elevato valore aggiunto, contribuendo al contempo ad abbattere i costi di implementazione e a ridurre il time-to-market anche del 50%.

A differenza del passato, oggi i clienti del settore energetico hanno l'opportunità di scegliere. Con un numero crescente di nuovi operatori che si affacciano sul mercato retail dell'energia elettrica e del gas, è necessario che le società di servizi costruiscano relazioni più profonde con i propri clienti, e conquistino la loro fiducia in modo duraturo. I clienti non si aspettano esclusivamente una tariffa equa, ma desiderano ricevere un servizio personalizzato e un valore aggiunto in ogni fase del customer journey.

osa possono fare, dunque, le utility per differenziarsi dalla concorrenza, offrendo i servizi e il valore che i clienti si attendono il tutto ad un prezzo giusto?

Le società di pubblici servizi potranno conquistare nel tempo la fedeltà dei clienti se saranno disposte ad aprirsi senza condizioni alla potenza del digitale.

Per offrire un vantaggio competitivo ai propri clienti nel settore delle Utilities, Atos ha creato DORA (Digital Operations for energy Retailers by Atos). Si tratta di un framework basato su SAP S/4HANA, che rappresenta non solo un completamento ideale per il sistema SAP Utilities, ma anche un trampolino di lancio per un'efficace trasformazione digitale.



DORA è il naturale coronamento degli oltre 35 anni di esperienza maturati da Atos nel settore dei servizi di pubblica utilità e della propria leadership nella trasformazione digitale. DORA vanta oltre 2.000 funzioni specifiche per le utility, più di 250 processi aziendali e oltre 1.500

casi di utilizzo di prova, tutti già configurati e pronti per l'uso. Scegliendo DORA come piattaforma digitale, potrai distinguerti dalla concorrenza, creare offerte di servizi innovative e rafforzare le relazioni con i clienti.

I benefici di S/4HANA

Dopo essersi affidate al sistema SAP Utilities per soddisfare i numerosi processi aziendali essenziali, le aziende di servizi di pubblica utilità stanno compiendo un passo avanti con l'adozione di SAP S/4HANA, che getta le fondamenta per i nuovi processi finanziari, operativi e rivolti alla clientela.

Oltre a consentire alle utility di gestire le tradizionali attività contabili di ERP, come l'imputazione dei consumi e la fatturazione, S/4HANA favorisce l'ottimizzazione di altre funzioni ad uso intensivo di dati, quali il customer relationship management (CRM), l'asset management (contatori intelligenti e dispositivi IoT), la lettura dei contatori, oltre alla gestione dell'assistenza tecnica e della manutenzione.

DORA può fare la differenza

DORA è un framework basato su SAP S/4HANA che consente ai retailer dell'energia di sviluppare e fornire rapidamente servizi ad elevato valore aggiunto, contribuendo al contempo ad abbattere i costi di implementazione e a ridurre il time-to-market anche del 50%.

Mettendo a disposizione oltre 1.500 casi d'uso, DORA accelera l'introduzione di nuove offerte senza alcun costo di sviluppo e implementazione.

DORA abilita l'integrazione di nuovi servizi con CRM, vendite, fatturazione e altri sistemi fondamentali per le imprese, con eccellenti livelli di coerenza e integrazione tra i sistemi di front-end rivolti ai clienti e le funzioni di supporto di back-end.

Conoscere i clienti non significa solo disporre di dati puntuali e pertinenti su di essi, ma anche essere in grado di analizzare quei dati all'istante, acquisire conoscenze approfondite e generare nuove opportunità.

La piattaforma digitale messa a punto da Atos agevola inoltre il passaggio a S/4HANA e alla trasformazione digitale che ne consegue.

Il framework digitale di Atos può offrire Multi Utilities un autentico vantaggio. Accelerando la trasformazione delle operations con un contenimento dei costi e con una notevole riduzione dei rischi in fase di passaggio alla nuova piattaforma sfruttando le funzionalità di DORA, i retailer del settore delle utility possono ottenere:

- La qualità e il rapporto di vicinanza nell'esperienza del cliente
- L'autenticafiducia del cliente
- La qualità delle informazioni di business e operational intelligence
- La puntualità e l'accuratezza dei dati aziendali e dei clienti
- L'agilità e l'efficienza rapportata al costo delle operazioni di IT

Atos permette alle utility di raggiungere nuovi livelli di flessibilità in materia di personalizzazione, fatturazione, creazione di servizi a valore aggiunto e velocità con cui prevedere l'andamento delle condizioni di mercato e del quadro normativo per potersi adattare.

La piattaforma digitale per utility Atos DORA può aiutare a rafforzare la fiducia e a trasformare l'esperienza del cliente. Con informazioni basate su dati in tempo reale, puoi capire meglio il customer journey e elaborare offerte calzanti con perfetto tempismo.

Grazie all'approccio "digital-first" sul quale è fondata la soluzione S/4HANA, la disponibilità dei dati in tempo reale consente la completa automatizzazione di processi come

L'ampio raggio di azione della piattaforma DORA consente alle utility di rispettare le normative a livello nazionale e internazionale. La sua struttura modulare semplifica l'analisi normativa e di compliance, ponendo un forte accento sulla velocità e la trasparenza richieste nel reporting automatizzato. La buona riuscita dell'adozione non riguarda unicamente la piattaforma, ma si estende alle competenze specifiche, per cui i consulenti locali per le utility di Atos sono a tua disposizione per fornire un necessario orientamento su ogni aspetto della compliance.

Avere S/4HANA come base permette a DORA di proporsi come soluzione completamente a prova di futuro: tutto ciò che serve in termini di funzioni e performance future è già presente fin dal principio. DORA elimina inoltre l'impegno e l'escalation dei costi associati a prassi di sviluppo IT ad-hoc e di migrazione continua.

Migliorare la customer experience con una visione a 360 gradi

Le caratteristiche di qualsiasi valido sistema di relazioni con il cliente si possono riassumere in costo, servizio personalizzato e valore. I clienti si aspettano di essere apprezzati, informati e ricompensati in ogni fase della loro relazione con l'azienda.

Ancora oggi per molte imprese di servizi di pubblica utilità i dati dei clienti sono collegati in modo inadeguato e dispersi tra i vari compartimenti operativi. Con DORA e S/4HANA il quadro è destinato a cambiare per sempre.

Con Atos DORA, è possibile sfruttare l'intelligenza artificiale e il machine learning per acquisire una conoscenza approfondita del cliente e accrescere il grado di personalizzazione. L'aggregazione istantanea dei dati e offre, sia all'azienda sia al cliente, la possibilità di avere una vista a 360 gradi. Questo livello di conoscenza permette di essere più vicino al cliente, rendendolo al contempo più autonomo. Può avere ad esempio il controllo dei consumi attraverso dati dettagliati sull'utilizzo visualizzati su dashboard personalizzati, e proporre suggerimenti per pratiche più efficienti sotto il profilo energetico e nuovi servizi.

Perché Atos?

Che tu sia una impresa già consolidata impegnata nella migrazione a S/4HANA di dati SAP e non SAP, o un nuovo operatore che sta costruendo il suo business da zero, hai comunque bisogno di un partner abbia tutte le credenziali per supportarti nella fase esecutiva. Un partner come Atos, ad esempio.

Atos è un SAP Platinum Partner con oltre 25 anni di esperienza nell'implementazione e gestione di progetti SAP IS-U. Con ben 3.000 specialisti di utility, oltre 1.000 specialisti di utility SAP e un portfolio di soluzioni verticali per l'energia elettrica e i servizi di pubblica utilità sotto il marchio Worldgrid, Atos vanta una profonda conoscenza del settore delle utility e sa come applicare un approccio incentrato sul digitale alle operazioni di queste imprese. Nel 2020, Atos si è aggiudicata il riconoscimento SAP Pinnacle Award nella categoria delle società globali di servizi in outsourcing dell'anno grazie all'eccellente gestione delle transizioni di clienti SAP e SAP S/4HANA in ambienti cloud, on-premise e ibridi.



Worldgrid è una società del gruppo Atos che si occupa di progetti di integrazione in tempo reale tra IT e OT grazie a sofisticate soluzioni verticali per le imprese del settore energetico e utility.

Forti di oltre 35 anni di esperienza nelle catene del valore di energia elettrica, acqua, petrolio e gas - dalla produzione alla distribuzione, dalla trasmissione ai servizi retail - aiutiamo le imprese del settore energetico e utility a promuovere la digitalizzazione e a realizzare valore di business ad ogni livello delle loro organizzazioni.

For more information visit: atos.net/utilities

Atos, the Atos logo, Atos|Syntel, and Unify are registered trademarks of the Atos group. November 2020. © 2020 Atos. Confidential information owned by Atos, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.