

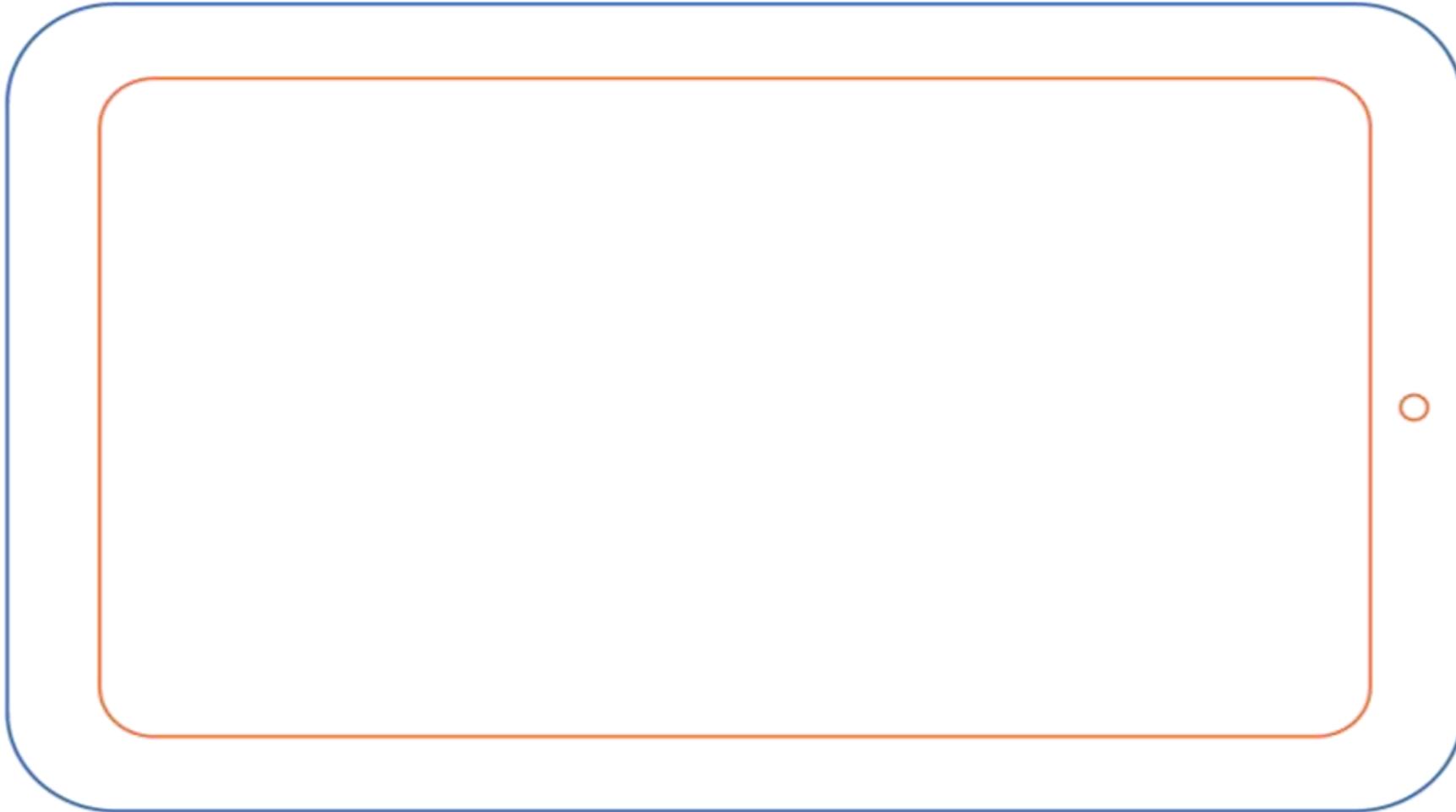


## **Digital Transformation in Eni Gas e Luce**

3 giugno 2020

## Abilitiamo le aziende a realizzare comunicazioni personalizzate per i loro clienti-utenti

Avviare il video utilizzando la modalità presentazione con un click o in alternativa cliccare su <https://vimeo.com/379000478>



## Doxee in cifre

Siamo un hi-tech cloud company, lavoriamo al fianco delle aziende per offrire strumenti innovativi capaci di creare e distribuire comunicazioni digitali efficaci e coinvolgenti

**+200**

**CLIENTI**

a livello globale

**+6**

**MILIARDI**

di comunicazioni annue  
a più di 100 milioni di  
utenti

**19**

**ANNI**

di esperienza

**13%**

**R&D**

del fatturato annuo

# Portafoglio prodotti



Digitalizzazione dei processi di produzione, distribuzione e archiviazione documentale



- Produzione e stampa documenti
- Spedizione e-mail, SMS e chat
- Archiviazione digitale di documenti



Fatturazione elettronica e conservazione digitale a norma



- Conservazione digitale a norma
- Fatturazione elettronica B2C, B2B, B2G
- Ordinazione elettronica
- Interscambio PEPPOL\*
- Produzione e recapito PEC
- Apposizione digitale Data e Ora certa



Generazione video e siti web personalizzati

DOXEE PVIDEO®

DOXEE PWEB®

PVIDEO SMART



- Produzione e invio di video personalizzati
- Produzione e invio di documenti interattivi
- Cloud Analytics
- Invio contenuti e-mail, SMS e chat
- Due brevetti :

**Doxee Pweb®** creazione di micrositi interattivi con dati, CTA ed altri elementi interamente personalizzabili.

**Doxee Pvideo®** creazione di video con elementi interamente personalizzabili e CTA cliccabili direttamente sul video, per permettere all'utente di interagire senza abbandonare il videoplayer.

(\*) Pan-European Public Procurement Online, ossia una rete per lo scambio dati implementata in diversi Paesi europei

# Il progetto con Eni Gas e Luce



## Il cliente

- **Eni gas e luce** è la nuova società di Eni SpA costituita nel 2017, nata per sviluppare la vendita nel mercato retail e business di gas, luce e soluzioni energetiche.
- L'azienda opera in **4 paesi in Europa**, con 1.600 dipendenti. In Italia, con **8 milioni di clienti**, Eni gas e luce è leader di mercato.

## L'esigenza

- Realizzazione dei **servizi di comunicazione** di post-billing e credit per la clientela business e consumer
- Arricchire il processo di **digitalizzazione della propria** base clienti anche con servizi innovativi e interattivi di back end
- Comunicare in modo digitale e più **efficace** con i propri clienti
- **Ottimizzare** i processi attraverso un servizio cloud SaaS

## Le integrazioni con i sistemi di Eni Gas e Luce già presenti:

- Biling
- Crm / Portali / App
- Campaign





## Cosa è stato realizzato

- Produzione di **comunicazioni multicanale** nei formati idonei :
  - Stampa
  - Pubblicazione web (area clienti e app)
  - Pubblicazione customer care di Eni
- **Fatturazione elettronica** conforme ai requisiti Sdi tramite la generazione del formato XML per le diverse tipologie di clienti, B2B, B2C e B2G
- Doxee provvede alla **gestione end-to-end** dell'intero processo di fatturazione elettronica, inclusa l'archiviazione di tutte le ricevute da Sdi
- Doxee alimenta i sistemi cliente di Eni Gas e Luce con comunicazioni in formato XML – Sdi e PDF
- Le comunicazioni vengono distribuite attraverso i diversi canali sia fisici che digitali ai clienti finali di Eni Gas e Luce





## Cosa è stato realizzato

- Doxee ha realizzato per Eni Gas e Luce la bolletta **Bolletta Smart** – basata su tecnologia Doxee Pweb®, che consente il coinvolgimento del cliente finale in una esperienza digitale e interattiva in linea con le strategie di trasformazione digitale di Eni
- Ogni cliente di Eni Gas e Luce riceve un **URL personalizzato ( PURL)\*** che viene collegato al singolo contenuto
- Grazie a Doxee Pweb® la Bolletta Smart consente innumerevoli **servizi per l'utente**, come ad esempio effettuare l'autolettura, consultare i consumi attraverso grafici, procedere al pagamento digitale.
- Per Eni Gas e Luce si apre il ventaglio di possibili **iniziative commerciali** di up-cross selling e di attività dedicate alla fidelizzazione del proprio cliente con contenuti mirati e personalizzati
- Strumenti per il monitoraggio e reportistica



\* Vedasi slide 15 per approfondire

# Il progetto con Eni Gas e Luce



Il progetto ha contribuito alla progressiva e significativa **digitalizzazione** della customer base e rappresenta tutt'ora uno fra i principali strumenti di **digital transformation** di Eni gas e luce



## I risultati ottenuti

- **50 milioni/anno** di comunicazioni e fatture distribuite in multi-canalità
- Significativa crescita della digital opt-in dei clienti digitali del 12% della CB tramite Bolletta Smart basata su **Doxee Pweb**<sup>®</sup>
- **Progressiva riduzione del TCO** al crescere dei volumi e della complessità del processo. Scalabilità e flessibilità sono garantiti dall'offerta di Doxee cloud-native e tutte le funzionalità sono supportate dalla piattaforma proprietaria **Doxee Platform**.
- In corso di valutazione **ulteriori touchpoint** digitali attraverso **Doxee Pvideo**<sup>®</sup> dell'offerta Doxee ix



# La nuova Bolletta Smart

The screenshot displays the 'enigaseluce' digital bill interface. At the top left is the logo, and at the top right, it says 'ANTEPRIMA SMART GAS E LUCE 09 APRILE 2019' with a lightbulb icon. The left sidebar contains customer details for 'ROSSI MARIO' at 'VIA ROMA MILANO 16 COMO', the reference period 'da 9 Febbraio 2019 a 9 Aprile 2019', and the client number '123 456 789 999'. The main content area is divided into three sections: 'QUANDO E QUANTO DEVO PAGARE' showing a payment of 233,01 € on May 3, 2019; 'I MIEI CONSUMI GAS (smc)' showing 141 SMC for gas; and 'I MIEI CONSUMI LUCE (kWh)' showing 317 kWh for electricity. Each section includes a 'tipologia di contratto' (FIXA DI ENI) and a 'vedi dettagli' link with a plus icon. At the bottom, there is a link to 'enigaseluce.com' and a prompt to 'scarica la tua bolletta in pdf'.

**enigaseluce** ANTEPRIMA SMART GAS E LUCE 09 APRILE 2019

**ROSSI MARIO**  
VIA ROMA MILANO 16  
COMO

**PERIODO DI RIFERIMENTO**  
da 9 Febbraio 2019  
a 9 Aprile 2019

numero cliente: 123 456 789 999

**QUANDO E QUANTO DEVO PAGARE**

pagata il **03 maggio 2019** totale pagato **233,01 €**

vedi dettagli +

**I MIEI CONSUMI GAS (smc)**

tipologia di contratto **FIXA DI ENI PER IL GAS** consumo gas nel periodo di riferimento **141 smc**

vedi dettagli +

**I MIEI CONSUMI LUCE (kWh)**

tipologia di contratto **FIXA DI ENI PER LA LUCE luce monorario** consumo luce nel periodo di riferimento **317 kWh**  
potenza impegnata: 3 kWh

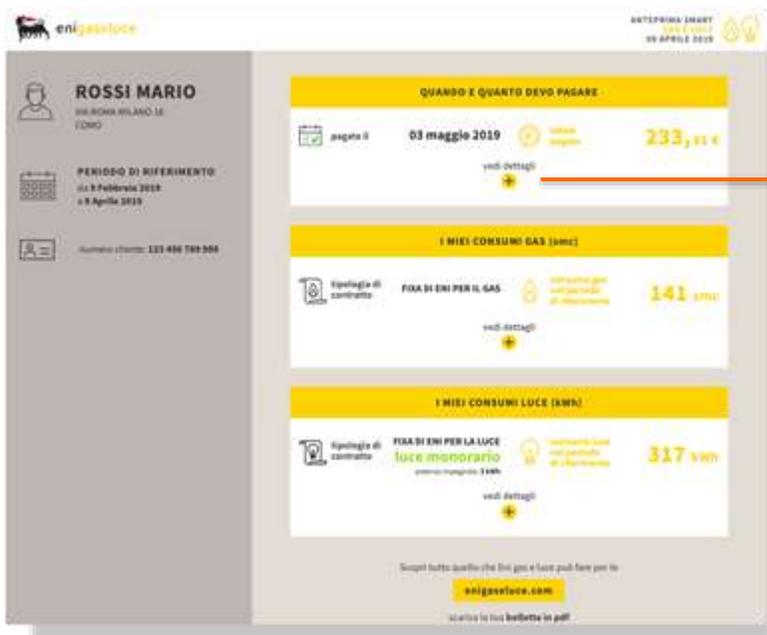
vedi dettagli +

Scopri tutto quello che Eni gas e luce può fare per te

[enigaseluce.com](http://enigaseluce.com)

scarica la tua bolletta in pdf

# La nuova Bolletta Smart



### QUANDO E QUANTO DEVO PAGARE

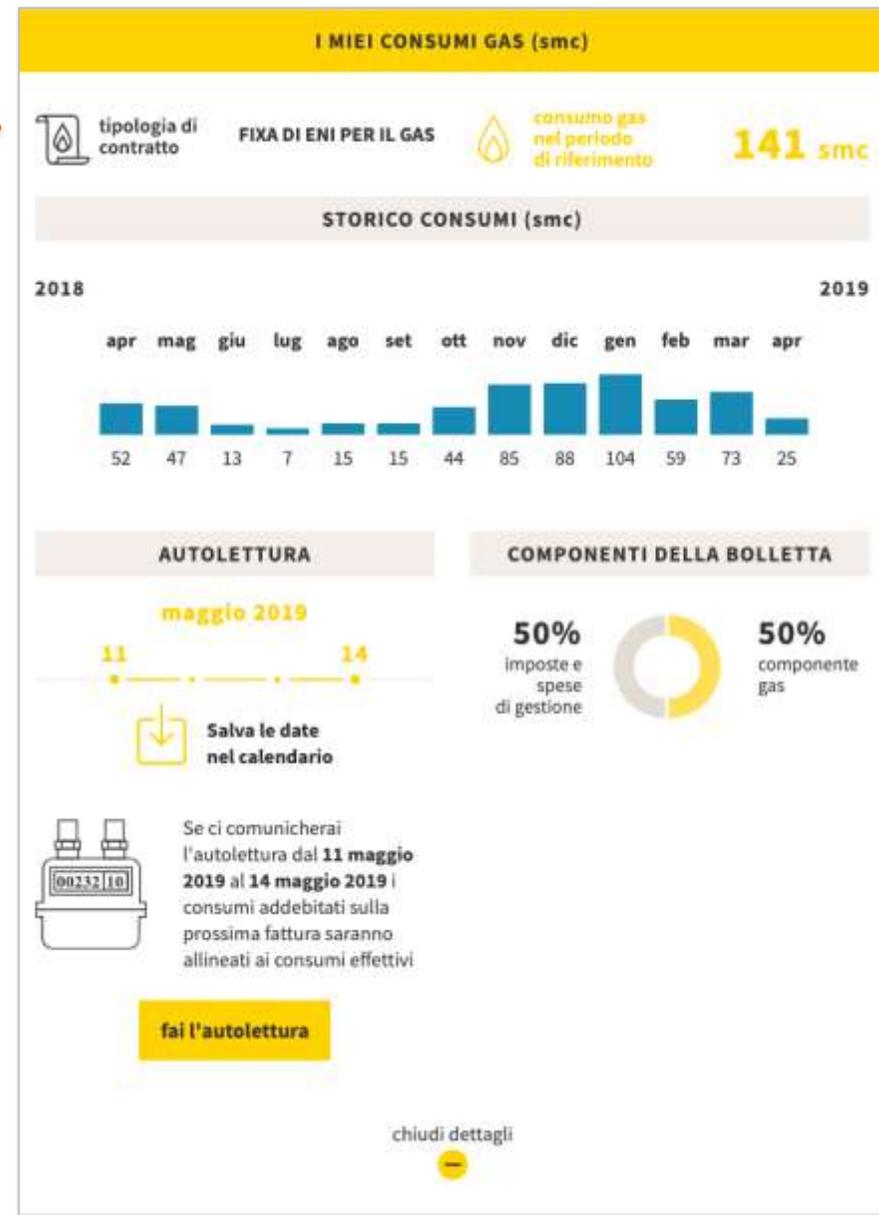
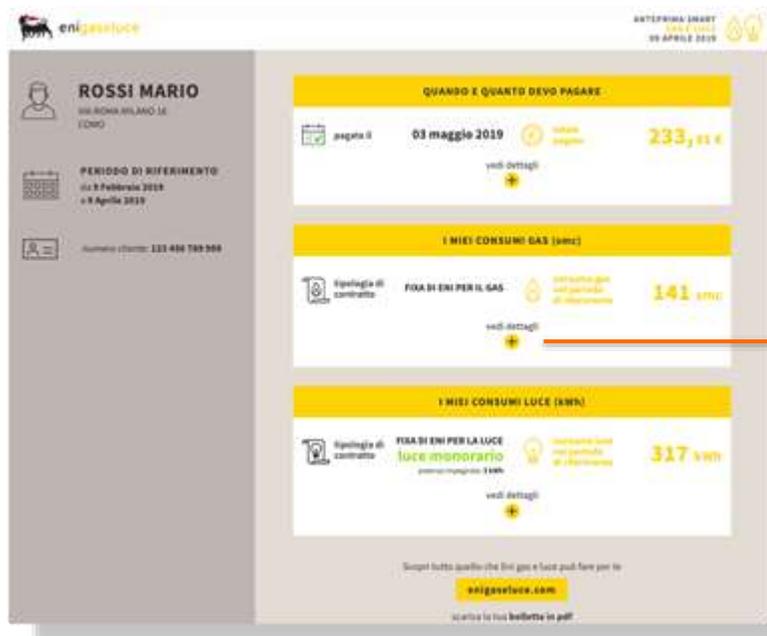
pagata il **03 maggio 2019** **totale pagato 233,01 €**

PAGAMENTO BOLLETTA	DETTAGLIO DEI COSTI
Pagata il 03 maggio 2019 salvo buon fine sull'IBAN indicato	consumo gas 129,94 €
	consumo luce 76,07 €
	altre partite 0,00 €
	<hr/>
	<b>totale bolletta 206,01 €</b>
	<b>canone televisione 27,00 €</b>

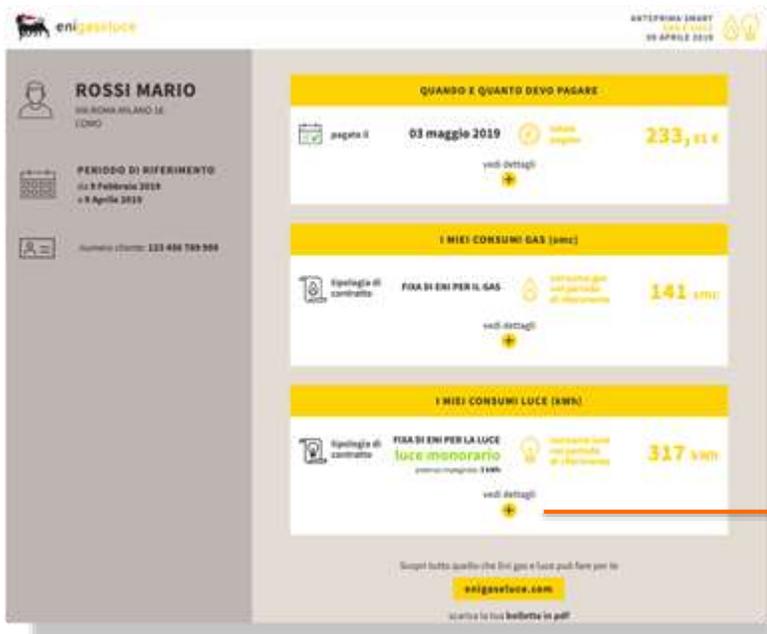
Pagata il 03/05/2019 salvo buon fine sull'IBAN indicato

chiudi dettagli

# La nuova Bolletta Smart



# La nuova Bolletta Smart



## ANALOGHE ESPERIENZE NEL MERCATO UTILITY

- Sistemi di **post-fatturazione multi-country**, con organizzazioni multinazionali
- **Integrazione** con i sistemi mission-critical quali Sap e Salesforce, Zuora
- **Servizi di fatturazione elettronica**, conservazione elettronica, conservazione digitale a norma
- **Archiviazione documentale** integrata con sistemi di CRM e Billing
- Comunicazioni di **Digital credit** per sollecito di pagamento che rimanda a contenuti interattivi e dispositivi
- **Fattura interattiva** arricchita con funzioni e servizi dedicati e personalizzati per l'utente come: autolettura, comunicazioni urgenti, cambio preferenze fornitura, verifica dei dati.
- **Fattura innovativa** che consenta alla azienda di proporre **iniziative commerciali** di up-cross selling
- **Comunicazioni personalizzate** con differenti obiettivi : informazioni transazionali, di emergenza, offerta personalizzata di programmi per migliorare la customer loyalty

# Obiettivo : Incrementare la digitalizzazione della base utenti

## INCREMENTARE LA DIGITALIZZAZIONE

DELLA PROPRIA BASE CLIENTI PORTA

A INNUMEREVOLI VANTAGGI E

MIGLIORA LA DIGITAL **CUSTOMER**

**EXPERIENCE** CREANDO RELAZIONI

DURATURE E **DI VALORE** CON I PROPRI

CLIENTI

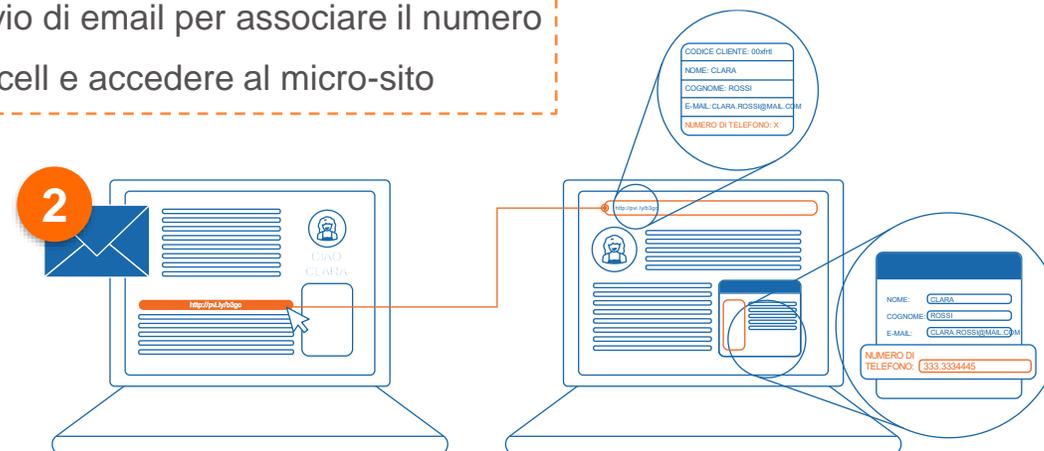
- 
- **Riduzione** delle chiamate al call-center, tramite una comunicazione digitale efficace
  - Apertura **nuovo canale digitale** per campagne volte alla commercializzazione di nuovi servizi
  - **Cost saving e efficientamento**, sfruttando sinergie di architettura, razionalizzazione organizzativa e di processo, semplificazione
  - **Ridurre il time to market** per il pagamento delle fatture e diminuire il rischio sul credito
  - **Accelerare** la digitalizzazione dei processi e innovare la comunicazione verso i propri clienti

# Come digitalizzare la customer base

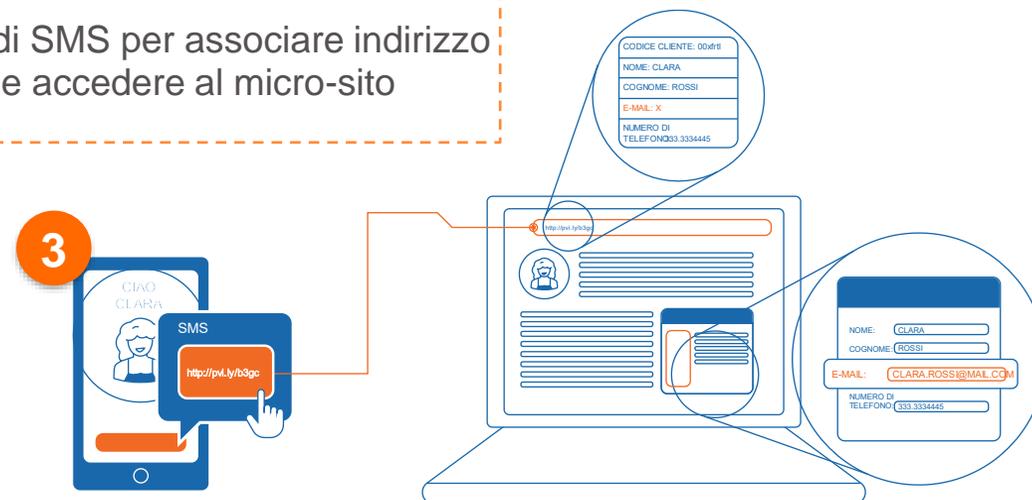
Invio della bolletta **su carta**, utilizzando il QR per passare al micro-sito dedicato



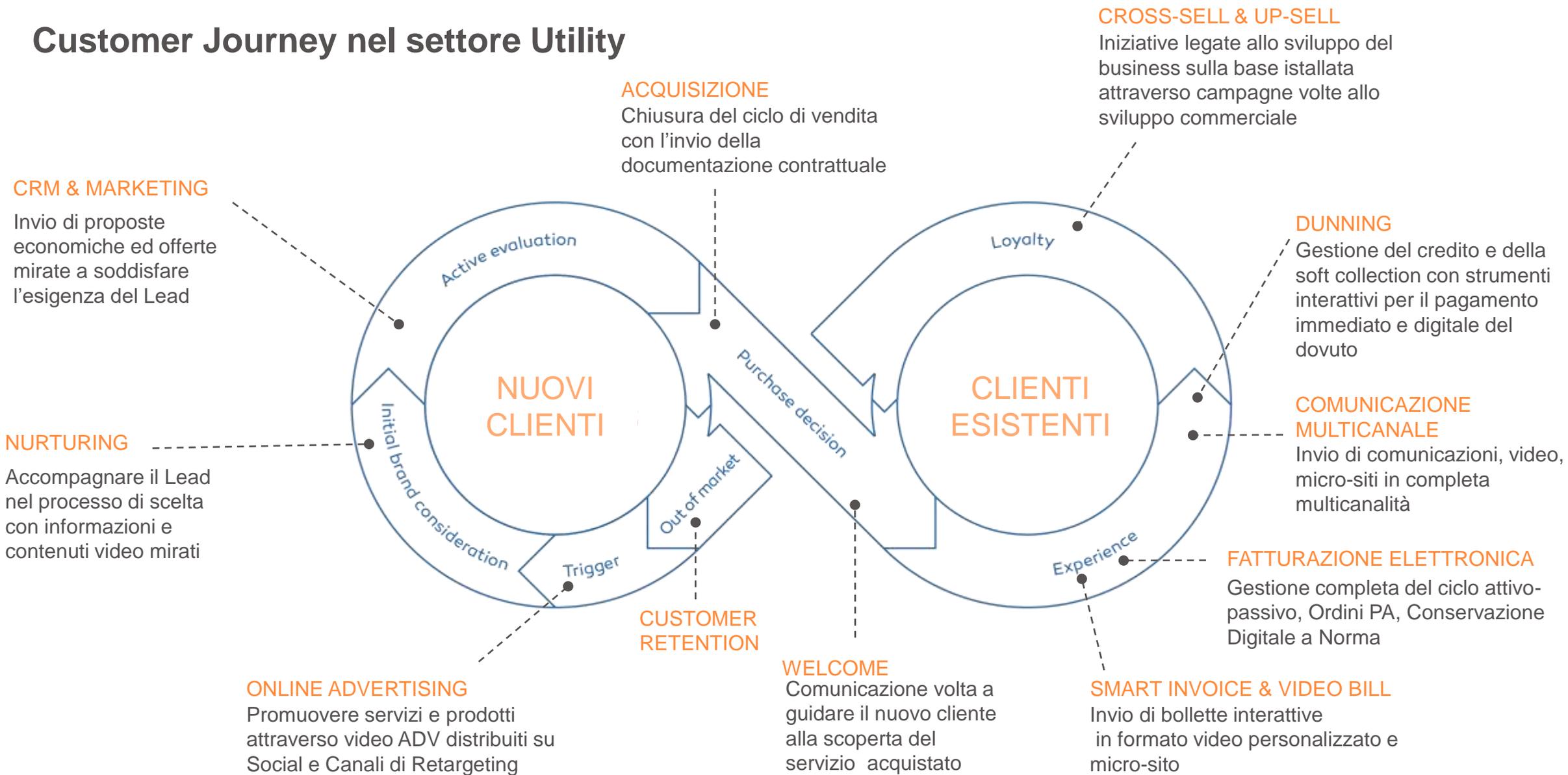
Invio di email per associare il numero di cell e accedere al micro-sito



Invio di SMS per associare indirizzo email e accedere al micro-sito



# Customer Journey nel settore Utility



# In conclusione

## TRASFORMAZIONE DIGITALE

Dei processi di comunicazione.  
Da comunicazioni obbligatorie  
a nuove esperienze digitali



## ECCELLENZA NEL SERVIZIO

Grazie alla piattaforma cloud proprietaria  
integrabile in ogni ecosistema, formiamo  
idee, sviluppo e garantiamo supporto,  
per un servizio a 360°

# doxee

PERCHÉ SCEGLIERCI



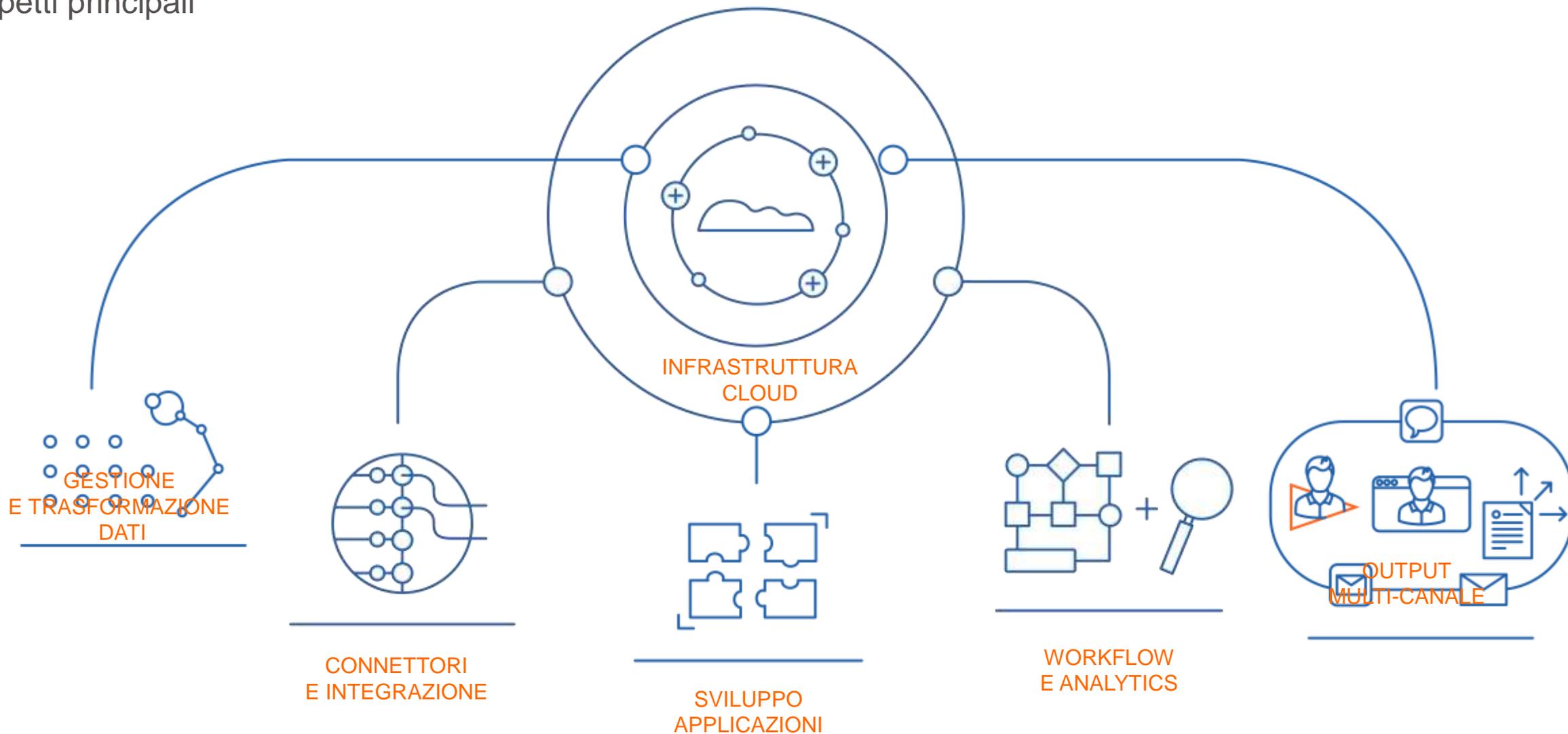
## CONOSCENZA VERTICALE

La nostra struttura di vendita è  
focalizzazione per settori verticale  
per anticipare richieste e tendenze  
dei client e promuovere  
innovazione di processo e nella  
comunicazione

# Doxee Platform overview

# Doxee Platform

## Aspetti principali

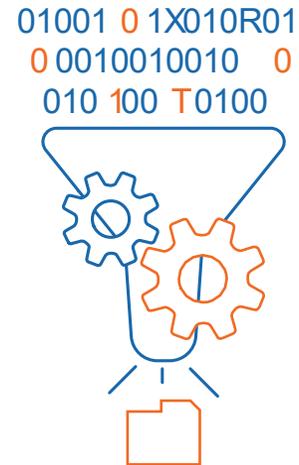


# DP3 key features



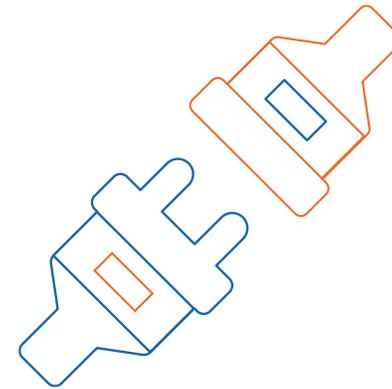
## API FIRST

Standards based API enable simplified and reliable integration



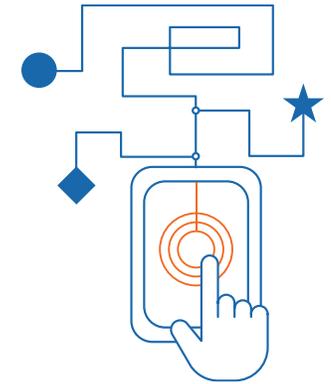
## DATA PROCESSING

- Dynamically scaled processing capacity
- Data Driven operating model
- Advanced Analytics
- Stream Processing



## CONNECTORS 3.0

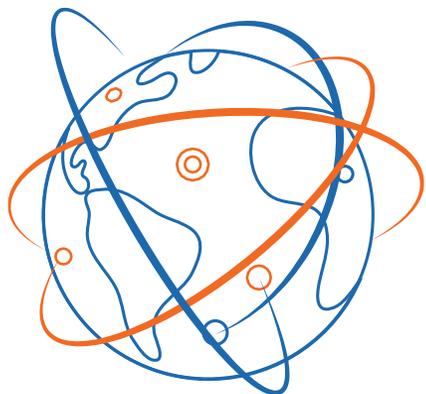
Out-of-the-box integrations (Zuora, SFDC, AWS SNS, Peppol, Informatica ...)



## UX DRIVEN

- Web Applications inspired by major collaboration tools
- Data-driven preview within designer
- Document layout and contents created in the same view

# DP3 main design features



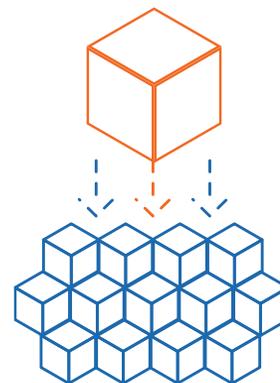
## GLOBAL ROLL-OUT

DP3 is designed to be deployed in short time, globally



## HYBRID CLOUD

Flexible deployments options for cloud, hybrid, and on-premise



## MICRO-SERVICES

- Faster innovation with frequent releases
- Automated deployments, scaling
- Improved uptime and scalability



## MULTI-CLOUD

DP3 is ready for multi-cloud, it can be deployed on all primary public cloud providers

# Technologies

## Architectural patterns

### Performance and Scalability

- Horizontal autoscaling on the components
- Stateless, loosely coupled microservices
- CDN, Load Balancing
- Differentiated data technologies with respect to performance, scalability and durability requirements

### Availability

- Multi-datacenter active / active architecture
- Cloud provider managed services and serverless technologies
- Automatic error recovery procedures
- Workload prioritization

### DevOps practices

- Continuous Integration and Delivery
- High automation in the development, test and deployment pipelines
- Infrastructure as code
- Real-time monitoring
- Self-healing procedures

## Technologies



### APPLICATION CODING

Java

AngularJS



### APPLICATION RUNTIME

Docker

Spring Boot



### APPLICATION & DATA SERVICES

MongoDB

Elasticsearch

Kafka

S3



### SCHEDULING & ORCHESTRATION

Kubernetes



### CLOUD/INFRASTRUCTURE

AWS

GCP

AZURE

Native cloud technology platform, supported by elastic infrastructure, high automation and DevOps practices.