



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

29 maggio 2020

# Il progetto con Eni Gas e Luce



## Il cliente

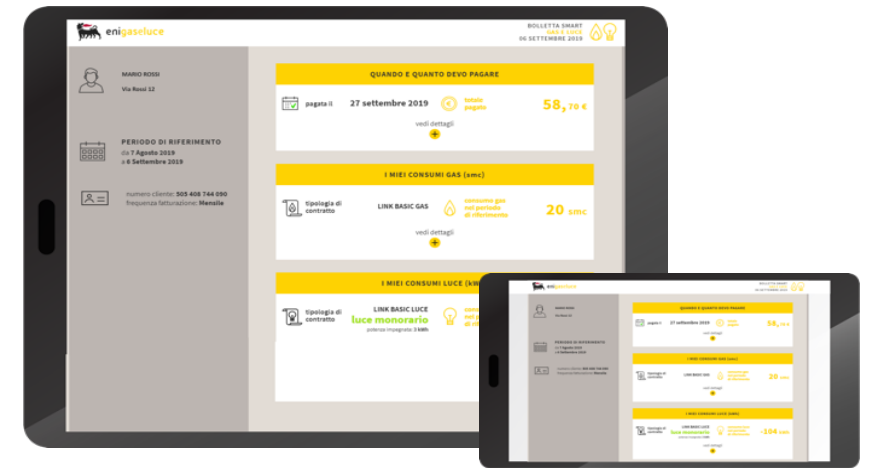
- **Eni gas e luce** è la nuova società di Eni SpA costituita nel 2017, nata per sviluppare la vendita nel mercato retail e business di gas, luce e soluzioni energetiche.
- L'azienda opera in **4 paesi in Europa**, con 1.600 dipendenti. In Italia, con **8 milioni di clienti**, Eni gas e luce è leader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

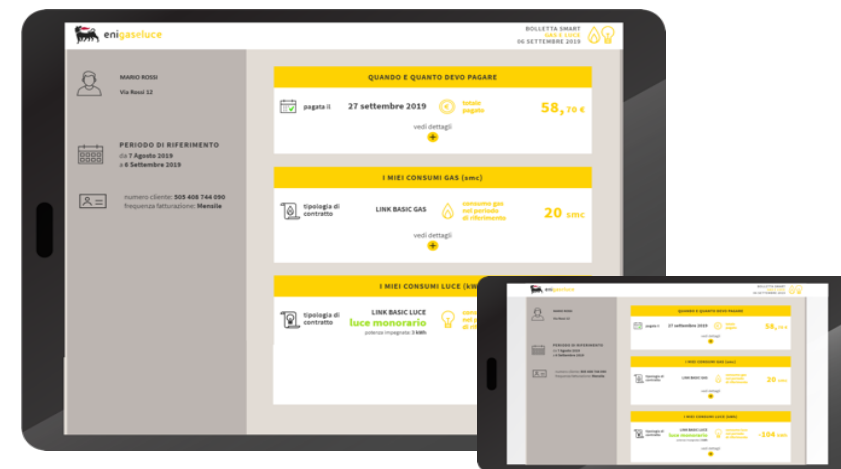
- Biling
- Crm / Portali / App
- Campaign





## Cosa è stato realizzato

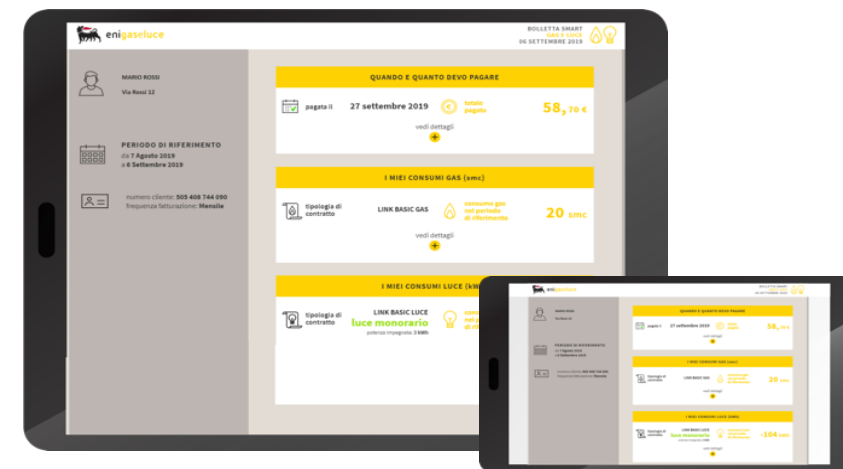
- Produzione di **comunicazioni multicanale** nei formati idonei :
  - Stampa
  - Pubblicazione web (area clienti e app)
  - Pubblicazione customer care di Eni
- **Fatturazione elettronica** conforme ai requisiti Sdi tramite la generazione del formato XML per le diverse tipologie di clienti, B2B, B2C 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 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

**dx** document  
experience

**px** paperless  
experience

**ix** interactive  
experience

## 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

