Centralizzazione della comunicazione con il cliente nella EnBW Output Factory:

Comunicazione con il cliente personalizzata, configurata in modo più rapido, efficiente, e allo stesso tempo flessibile

EnBW è in grado di gestire e personalizzare centralmente la comunicazione di massa con i clienti per un ampio portafoglio marchi, creando contenuti automatizzati e distribuendoli attraverso più canali.

EnBW Energie Baden-Württemberg AG ha creato una piattaforma software dedicata alla comunicazione con i clienti con l'obiettivo di promuovere la digitalizzazione nell'ambito della creazione e dell'invio di lettere e documenti. Con EnBW Output Factory, è possibile creare e personalizzare lettere e documenti in modo centralizzato, automatizzato e interattivo sulla base di template standardizzati, per poi inviarli ai clienti attraverso diversi canali fisici e digitali.

Questo servizio IT, rivolto a tutti i settori e reparti del Gruppo, viene offerto anche a clienti esterni. Nel 2024, il sistema ha gestito più di 82 milioni di documenti per un totale di oltre 204 milioni di pagine.

Da fornitore di energia tradizionale a gestore di infrastrutture sostenibili

Con oltre 29.000 dipendenti, EnBW Energie Baden-Württemberg AG è una tra le maggiori aziende del settore energia in Germania e a livello europeo e fornisce elettricità, gas e acqua, incluse soluzioni energetiche e servizi correlati, a circa 5,5 milioni di clienti. Nell'ambito della trasformazione da tradizionale fornitore di energia in gestore di infrastrutture sostenibili, EnBW persegue una strategia di crescita che pone al centro gli investimenti nello sviluppo delle energie rinnovabili e delle reti di distribuzione e trasporto di elettricità, gas e idrogeno.



Azienda: EnBW Energie Baden-Württemberg AG, con oltre 29.000 dipendenti, è una tra le maggiori aziende del settore energia in Germania e a livello europeo e fornisce elettricità, gas e acqua, incluse soluzioni energetiche e servizi correlati, a circa 5,5 milioni di clienti.

Settore: infrastrutture, fornitore, settore energetico

Applicazione: gestione della comunicazione con il cliente, gestione output

Componenti della soluzione EnBW Output Factory

- Stack Infinica: Process Engine, Repository, Workplace, Template/ Process Designer
- Stack Compart: Pilot ad elevato grado di sviluppo interno, Mill+ come standard, DB Delta
- Cloud Doxee in fase di creazione

Situazione iniziale e sfide

- Ricerca di una soluzione combinata all'avanguardia per il Customer Communication Management (CCM) e l'Output Management, che consenta l'immissione rapida e agevole dei dati provenienti dai sistemi sorgente
- Mantenimento della connessione ai sistemi legacy (retrocompatibilità)

Ampio portafoglio marchi

Oltre a EnBW AG, la casa madre, il Gruppo comprende 256 imprese integralmente consolidate. Leader di mercato nel Baden Württemberg, EnBW opera in Germania e su mercati esteri selezionati con numerose affiliate. Per coprire i diversi mercati e regioni, si avvale di un ampio portafoglio marchi che nel Baden-Württemberg comprende, oltre a EnBW AG, affiliate quali EnBW mobility+ e Netze BW, oltre a 37 partecipazioni in aziende municipalizzate e 41 gestori di rete in locazione. In Germania, tra i marchi noti vi sono affiliate quali Yello, VNG AG, Stadtwerke Düsseldorf, il fornitore di energia solare e sistemi di accumulo SENEC, il provider di servizi di telecomunicazione Plusnet e ONTRAS. I marchi attivi su mercati esteri includono ad esempio partecipazioni nel settore delle energie rinnovabili, come Energiedienst in Svizzera, SMARTRICS in Austria e PRE nella Repubblica Ceca.

Soluzione digitalizzata centralizzata per la gestione degli output e della comunicazione con il cliente

A fronte dell'ampio portafoglio marchi, le offerte digitalizzate e la comunicazione efficiente e aggregata con il cliente rivestono un ruolo cruciale per il successo di EnBW e delle sue affiliate.



Per questo motivo, nel 2017 abbiamo introdotto la EnBW Output Factory, una piattaforma centralizzata per la comunicazione digitale in azienda.

Jochen Deusch Team Leader della divisione di Output Management

L'idea originale alla base dell'Output Factory risale al 2016, quando EnBW decise di sostituire il proprio sistema legacy. L'obiettivo era creare una nuova soluzione per la comunicazione digitale in tutto il Gruppo gestibile on-premises (su server in loco), scalabile ed espandibile, che consentisse di reagire in modo rapido ed efficiente ai cambiamenti del mercato o ai nuovi requisiti legali, accelerando il time-to-market.

In una fase iniziale, il Gruppo intendeva sostituire alcuni sistemi utility con alternative più moderne, mantenendo la capacità di generare comunicazioni con il cliente sia con le funzionalità nuove sia con quelle esistenti. A tal fine, è stata ricercata una soluzione indipendente e centralizzata in grado di supportare sia le funzioni di Customer Communication Management (CCM) sia quelle dell'Output Management System (OMS). "Un aspetto peculiare all'interno di EnBW consiste nel fatto che questi due ambiti sono sempre stati considerati in modo unitario, per così dire come due facce della stessa medaglia", commenta Thomas Boch, Software

- Progressivo allontanamento dalla comunicazione cartacea
- Soluzione centralizzata
- Comunicazione digitale

Requisiti e obiettivi

- Flessibilità in termini di sistemi di ingresso e canali di uscita
- Definizione di standard applicabili a livello di gruppo (soluzione di templating indipendente dal settore)
- Scalabilità
- Espandibilità
- Time-to-market accelerato

Vantaggi economici e tecnici

- Processi più efficienti
- Risparmio in termini di tempo e costi
- Prestazioni
- Elevata stabilità del sistema

Ulteriori sviluppi e piani

- Adempimento alle norme di legge in materia di fatturazione elettronica e al requisito UE per la comunicazione senza barriere (PDF/UA)
- Migrazione (attività quotidiane)
- Connessione di nuovi clienti
- Creazione dell'EnBW Output Factory Cloud

Architect che si occupa di gestione dell'output e soluzioni aziendali correlate all'energia. Boch, che ha iniziato la sua attività in EnBW poco dopo l'introduzione del sistema, è ora corresponsabile della gestione e dell'ulteriore sviluppo della soluzione.

Nel 2017, a seguito di una gara d'appalto a livello europeo, EnBW ha quindi optato per la soluzione CCM di Infinica. Per soddisfare i requisiti specifici di EnBW, il produttore (acquisito da Doxee nel 2023) ha assunto le funzioni di general contractor avviando una partnership tecnica. Nel CCM interno è stata integrata una soluzione Compart, utilizzata nel sistema di Output Management per l'elaborazione (rendering) e la distribuzione di contenuti.

Il sistema, produttivo dal 2017, è stato ulteriormente sviluppato dalla divisione Output Management, con l'aggiunta di numerose funzioni.

> *La grande flessibilità ed estensibilità della nostra piattaforma, insieme alla sua integrazione con il sistema di input e con i canali di output, è stata uno dei fattori decisivi nella nostra scelta e oggi costituisce uno dei suoi punti di forza.*
>
> **Thomas Boch Software Architect dell'area Output Management, Energy Related Business Solutions**



Oggi vengono immessi nel sistema dati provenienti da oltre dieci sistemi sorgente/utility con le tecnologie più disparate, tra cui, ad esempio, SAP S/4HANA e MS Dynamics, e il numero di clienti connessi ha ormai superato le 100 unità (tra marchi, aziende e divisioni). Tra di essi si annoverano Netze BW, divisioni per elettricità, acqua e gas, affiliate come SENEC o marchi quali mobility+. I documenti vengono quindi inviati utilizzando fino a dieci canali di output, tra cui e-mail, SMS, archivio, stampa, server di stampa, ZUGFeRD, fatturazione elettronica, File Share.

Standard consolidati e allo stesso tempo utilizzabili in modo flessibile a livello d'impresa

"Stabilire standard da applicare in tutto il Gruppo" rappresenta, secondo Boch, il fulcro centrale nella creazione e nello sviluppo della Output Factory. Finora sono stati sviluppati più di 1.000 template di comunicazione, per ciascuno dei quali vengono elaborate fino a 20 varianti. Per la configurazione delle soluzioni di templating è importante utilizzare sistemi e strumenti di base indipendenti dal settore, per consentire un successivo adeguamento dei template alle esigenze specifiche dei rispettivi marchi o clienti,

che possono presentare livelli di digitalizzazione delle comunicazioni anche molto diversi tra loro. Mentre molte municipalizzate inviano ancora gran parte dei documenti contrattuali e delle fatture ai clienti in formato cartaceo tramite la piattaforma, la percentuale di comunicazioni digitali per marchi come Yello supera l'80%. mobility+, ad esempio, comunica con i clienti quasi interamente online, con un'eccezione: le carte di ricarica vengono inviate solo tramite lettera.

EnBW verso la comunicazione digitalizzata con il cliente
Nel 2024, la percentuale di formati digitali gestiti con la EnBW Output Factory ha raggiunto il 65%, rispetto a una quota di comunicazioni analogiche del 35%. Nel 2019, il rapporto tra digitale e analogico era esattamente l'opposto (35% digitale / 65% analogico).

Rapido adeguamento ai requisiti legali

Attualmente, si devono rispettare le norme di legge sui nuovi formati di output, come la fatturazione elettronica, garantendo un accesso senza barriere ai documenti digitali, senza trascurare le normative specifiche dei diversi settori. Nel caso degli adeguamenti dei prezzi, ad esempio, per le fatture relative ai contratti di energia elettrica devono essere soddisfatti requisiti specifici per quanto riguarda i tempi e le modalità di comunicazione ai clienti finali, requisiti a cui i marchi EnBW sono in grado di rispondere in modo

rapido e flessibile. A seconda del marchio o della municipalizzata per cui viene effettuato l'invio, i clienti ricevono il corrispondente messaggio personalizzato come elemento della fattura - in formato cartaceo, via e-mail, ecc.

Un ulteriore esempio di come il team di Output Management abbia attuato soluzioni a breve termine in base alle norme di legge è la comunicazione di emergenza predisposta in relazione al conflitto in Ucraina per i grandi clienti, che in caso di possibili impasse nella fornitura devono essere informati della priorità accordata agli utenti finali.

Risparmiare tempo e denaro con processi più efficienti

Grazie ai processi più efficienti, la piattaforma permette di risparmiare tempo, con effetti positivi in molti ambiti, traducendosi da ultimo in un time-to-market più breve e accelerato. "Ad esempio, ora siamo in grado di approntare gli strumenti di comunicazione e la documentazione per nuovi prodotti o variazioni di tariffe per l'energia elettrica e la ricarica in poche ore, invece che in pochi giorni", aggiunge Boch. "La domanda che ci poniamo sempre è: 'Quanto tempo ci serve per lanciare il prodotto?' e manteniamo una visione d'insieme sull'intero processo: se il prodotto viene portato sul mercato il giorno seguente, la comunicazione e la documentazione per il cliente devono essere pronte la sera prima."

Ulteriori vantaggi operativi della Output Factory si rendono evidenti in molti modi a livello d'impresa e nelle singole divisioni. In tutto il Gruppo vengono introdotti standard adattabili in modo flessibile alle esigenze dei singoli marchi. La piattaforma consente di inviare senza problemi lettere in formato digitale o nella versione stampata. E con il costante aumento delle comunicazioni digitalizzate, il consumo di carta si riduce e con esso i relativi costi.

> *Ora abbiamo a disposizione una soluzione che fa esattamente ciò di cui abbiamo bisogno. La gamma di funzionalità è notevolmente ampliata, le prestazioni sono eccellenti e il sistema è incredibilmente stabile. Il Gruppo è molto soddisfatto.*
>
> **Jochen Deusch Team Leader della divisione di Output Management**



Ulteriori sviluppi e ricerca orientata al futuro con EnBW Output Factory Cloud

Anche in futuro la EnBW Output Factory continuerà ad essere sviluppata e ampliata, anche per implementare i requisiti legali relativi alla fatturazione elettronica o per adempiere (entro aprile 2025) al requisito UE che prevede l'accesso senza barriere ai documenti digitali. Inoltre, tra i compiti ricorrenti del team di Output Management rientra come sempre l'inclusione di nuovi clienti. Il passaggio di Netze BW a SAP S/4HANA, ad esempio, comporterà l'introduzione di nuovi requisiti e mansioni nelle attività quotidiane.

Inoltre, secondo Deusch, con la creazione di EnBW Output Factory Cloud, attualmente in corso, "verrà avviata la ricerca sugli sviluppi futuri, per testare la direzione che la piattaforma potrebbe prendere". Questo nuovo strumento mira, in primis, a fornire una soluzione ad hoc per i team più piccoli nei reparti specializzati di EnBW, per i quali sono fissati requisiti diversi e obiettivi a breve termine non raggiungibili in eguale misura con l'Output Factory on-premises: in primo luogo, la creazione indipendente di template, con la configurazione di connessioni semplici e veloci dal cloud e, soprattutto, la gestione in modo quanto più possibile autonomo dell'intero sistema di connessione. Un esempio di applicazione potrebbe essere la modifica di una disposizione contrattuale da parte del reparto specialistico interessato: l'ufficio legale avrà la possibilità di adeguare autonomamente una voce specifica delle condizioni generali che necessita di una modifica. "Il concetto alla base dell'Output Factory Cloud consiste nel combinare i punti di forza di una soluzione cloud con quelli dell'Output Factory", spiega Deusch.

doxee

Doxee è un'azienda multinazionale high-tech e un riconosciuto leader di mercato nei settori del Customer Communications Management (CCM) e del Customer Experience Management (CEM).
La Doxee Platform® – una soluzione cloud-native basata su una moderna architettura multi-cloud – consente alle aziende di gestire l'intera comunicazione con i clienti e tutte le interazioni multicanale, promuovendo una trasformazione digitale efficace.

Doxee offre soluzioni sicure, scalabili e personalizzabili, che migliorano in modo sostenibile la comunicazione con i clienti, rivolgendosi principalmente al mercato enterprise e alla pubblica amministrazione.
Da oltre dieci anni, Doxee investe circa il 20% del proprio fatturato in ricerca e sviluppo, a conferma del suo chiaro impegno verso obiettivi strategici di innovazione di prodotto e di processo.
Come azienda innovativa di medie dimensioni, Doxee è orgogliosa di essere una Società Benefit e certificata B Corp – una testimonianza concreta del suo impegno per la sostenibilità, la responsabilità sociale e la creazione di valore a lungo termine.

Con una vasta gamma di prodotti digitali avanzati, Doxee opera a livello europeo, con una presenza particolarmente forte nell'Europa meridionale e nell'area DACH (Germania, Austria e Svizzera).

Oltre 300 clienti

Più di 300 aziende hanno già scelto Doxee per fare un salto tecnologico. Adottando le nostre soluzioni, hanno semplificato i processi interni, migliorato i flussi di comunicazione e accelerato la trasformazione digitale. Dalle grandi imprese alle istituzioni pubbliche, i nostri clienti si affidano a Doxee per fornire ogni giorno comunicazioni sicure, efficienti e pronte per il futuro.

Il nostro impegno per la sostenibilità

Scopri come Doxee promuove l'innovazione sostenibile. Dalla riduzione dell'uso della carta attraverso le comunicazioni digitali all'ottimizzazione delle risorse del cloud, il nostro impegno per la sostenibilità è profondo. Crediamo che la tecnologia non debba solo potenziare le aziende, ma anche proteggere il pianeta. Per saperne di più sui nostri continui sforzi per creare un futuro digitale più responsabile ed ecologico.

Il vantaggio di Doxee

I nostri clienti non scelgono solo un prodotto, ma un partner per una trasformazione digitale a lungo termine. Con un'attenzione particolare all'innovazione, alla sicurezza e alla sostenibilità, Doxee consente alle organizzazioni di migliorare la comunicazione, semplificare le operazioni e ottenere un impatto reale. Unitevi al numero crescente di aziende che stanno trasformando il modo in cui si connettono con i propri clienti: iniziate oggi il vostro viaggio con Doxee.

Scopri di più