doxee | ix interactive experience | dx document experience | px paperless experience

Eni gas e luce e Doxee: una digitalizzazione a 360°

ENI GAS E LUCE

CASE STUDY

Eni gas e luce

Eni gas e luce è una società nata nel Luglio 2017 e controllata al 100% da Eni SpA attiva nella vendita nel **mercato retail e business di gas, luce e soluzioni energetiche.** L'azienda è leader di mercato per famiglie, condomini e imprese e vanta **oltre 9 milioni di clienti in Europa.** Infatti, non è presente solo nella nostra penisola, ma opera in **6 paesi in Europa**, con **1.600 dipendenti.**

Eni gas e luce si propone oggi ai suoi clienti come un partner in grado di affiancarli nella scelta delle soluzioni di prodotti e servizi innovativi più adatti alle loro esigenze, con l'obiettivo di permettere alle persone e alle imprese di usare meglio l'energia, per usarne meno.

Consumare il giusto, evitare gli sprechi, servizio di qualità, trasparenza e affidabilità, soluzioni innovative su misura del cliente... questi solo i valori che ispirano Eni gas e luce ogni giorno. Non a caso, la loro mission è:

"Lavoriamo insieme con passione e coraggio per trasformare la relazione tra la persona e l'energia, così da permettere ad ognuno di usarla meglio per usarne meno".



L’esigenza e la collaborazione con Doxee

Eni gas e luce è da sempre una realtà digitale, aperta all’innovazione, alle idee, alle nuove tecnologie per migliorare l’intero journey dei clienti ed ottimizzare l’utilizzo dell’energia.

Con questi obiettivi, nasce una **collaborazione a tutto tondo con Doxee**, hi-tech cloud company che da sempre lavora al fianco delle aziende per offrire strumenti innovativi e capaci di creare e distribuire comunicazioni digitali efficaci e coinvolgenti.

Nello specifico, le esigenze di Eni gas e luce erano:



Realizzazione dei **servizi di comunicazione** di post-billing e credit per la clientela 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



Ridurre l’utilizzo di carta



Incrementare ed incentivare i pagamenti digitali

Perché Doxee?

Doxee si rivela il fornitore ideale per rispondere alle esigenze di Eni gas e luce, che adotta tutte e tre le linee di prodotto Doxee. Perché?

Doxee parte dai dati di fatturazione, pagamenti, rendicontazioni, e contratti e li elabora tramite la Doxee Platform®, una piattaforma tecnologica cloud, attraverso la quale vengono erogati i prodotti innovativi Doxee interactive experience (ix), Doxee paperless experience (px) e Doxee document experience (dx).

Le tre linee di prodotto Doxee offrono, nello specifico:

- **Doxee interactive experience (ix):** micro-siti e video personalizzati
- **Doxee paperless experience (px):** Fatturazione Elettronica, Ordine Elettronico e Conservazione digitale a norma
- **Doxee document experience (dx):** produzione, distribuzione e archiviazione digitale di documenti

Nel 2018, inizia il percorso di digitalizzazione su un cluster di 50000 clienti domiciliati con bolletta cartacea e e-mail. L'iniziativa prevedeva la realizzazione di una bolletta interattiva (Bolletta Smart), tramite il prodotto **Doxee interactive experience,** con la quale portare il cliente a scegliere una relazione digitale. L'iniziativa si è rilevata subito di successo, così si è deciso di estenderla a un cluster molto più esteso.

A Maggio 2020, poi, la Bolletta Smart viene estesa a tutti gli indirizzi digitali dei clienti, arrivando ad un **indice di clienti digitali superiore al 30%.**



Contemporaneamente si citano ulteriori attività di digitalizzazione basate sui servizi Doxee. Ricordiamo:

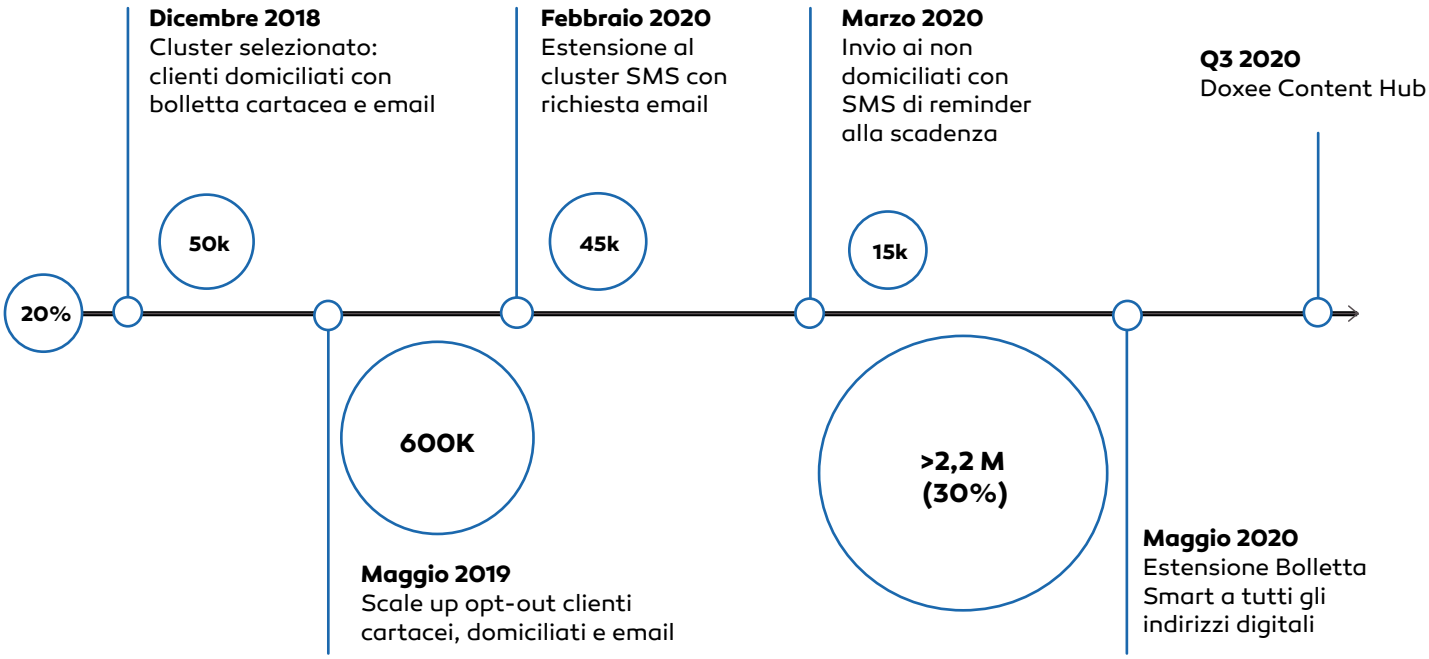
- A Febbraio 2020, un'iniziata volta ad arricchire le anagrafiche dei clienti, attraverso l'invio di SMS a un pilot di clienti (circa 45.000 clienti) per chiedere l'associazione dell'indirizzo e-mail utilizzando sempre come chiave di comunicazione la Bolletta Smart;

- A Marzo 2020, si procede con un pilot anche per i clienti non domiciliati, per la quale alla Bolletta Smart si associa l'invio di SMS di reminder della scadenza ai clienti indirizzandoli all'esperienza di pagamento digitale.

Dai risultati di questi pilot si è deciso che nel IIQ 2021 il servizio della Bolletta Smart sarà esteso anche verso i clienti non ancora digitali, sia nella modalità di ricezione bolletta che nella modalità di pagamento, con l'obiettivo di **stimolarli e accompagnarli verso la digitalizzazione.**

Ogni cluster ha un journey distinto ed ogni cliente ha la facoltà di modificare la modalità di ricezione della fattura, in ogni momento, sui canali di contatto tradizionali.

La strada verso la digitalizzazione



Doxee interactive experience per Eni gas e luce

Doxee ha realizzato assieme a Eni gas e luce la **Bolletta Smart** basata su **tecnologia Doxee Pweb®**, che consente il coinvolgimento del cliente in una esperienza digitale e interattiva in linea con le strategie di trasformazione digitale di Eni gas e luce.

Doxee Pweb® è il prodotto della Doxee interactive experience dedicato alla produzione e distribuzione di micro-siti personalizzati, sulla base dei dati del cliente. Permette di personalizzare, con la massima flessibilità e in base alle variabili del destinatario, praticamente qualsiasi aspetto del micro-sito: dai contenuti alla navigazione.



Come funziona

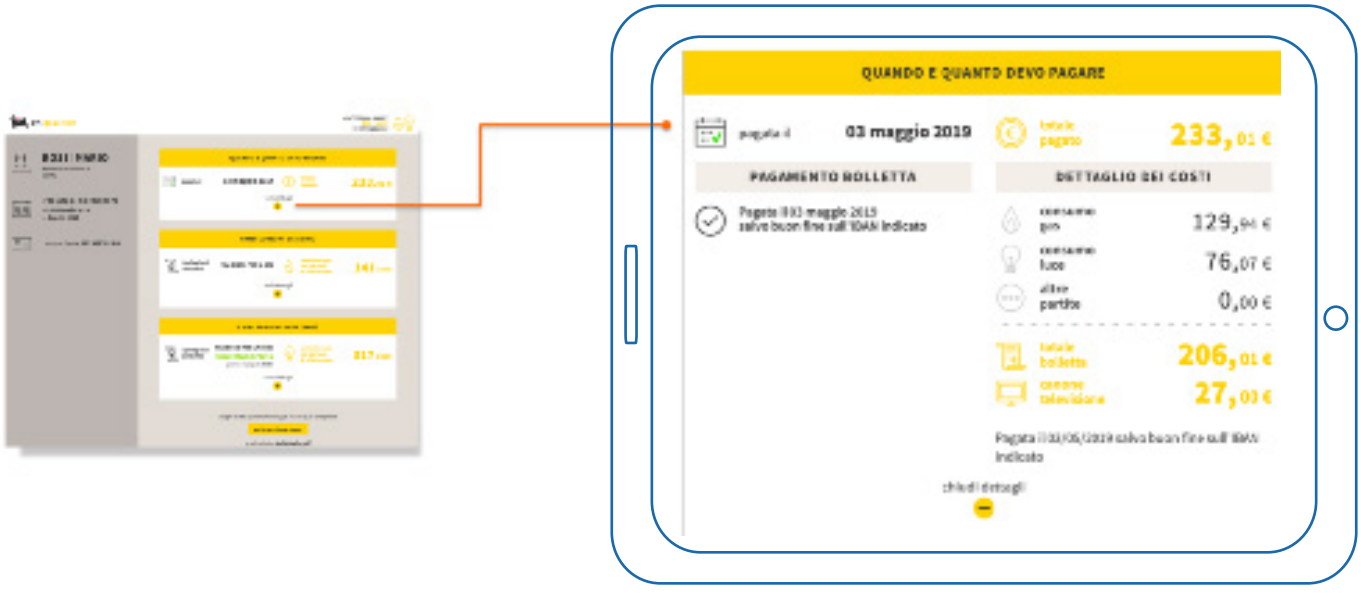
Ogni cliente di Eni gas e luce riceve un **URL personalizzato** (denominato PURL) che viene collegato al singolo contenuto e gli permette di accedere alla sua Bolletta Smart.

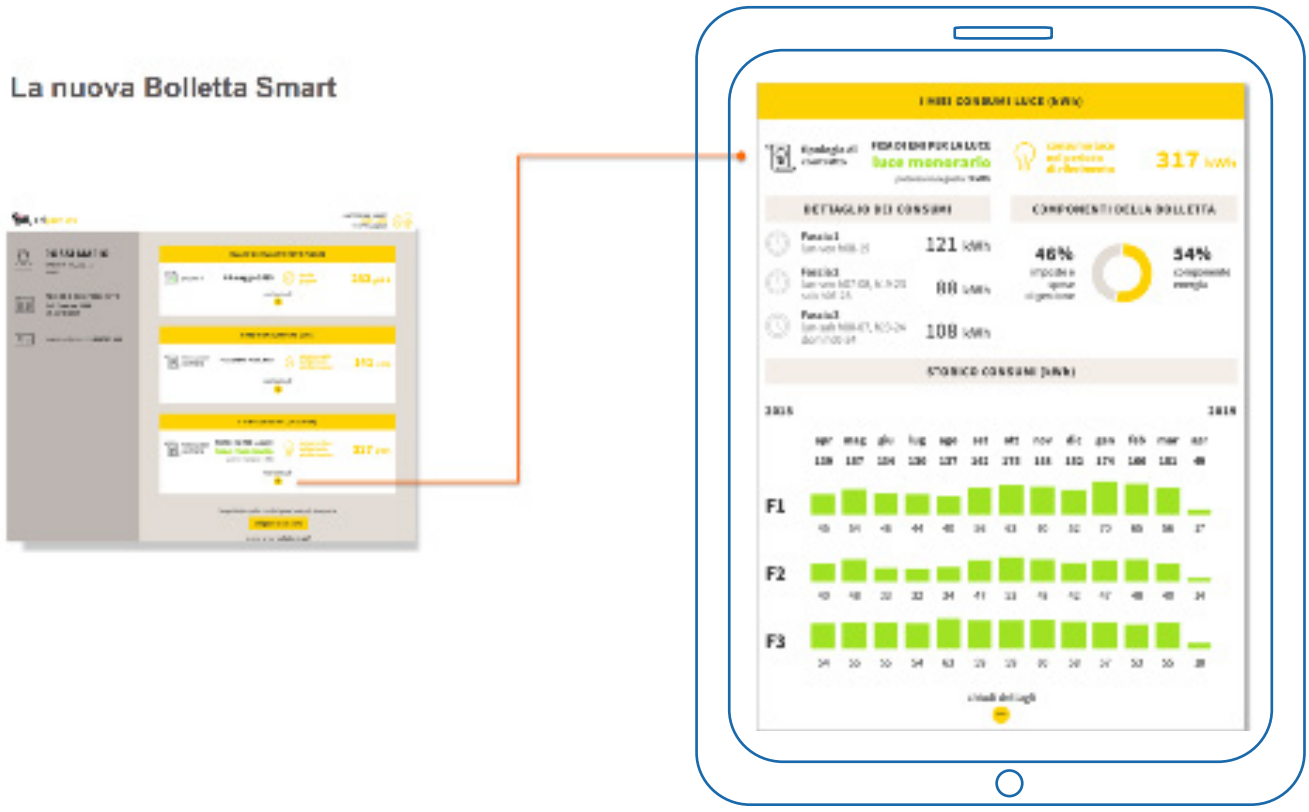
I dati e le informazioni della bolletta, che possono talvolta risultare complesse e difficili da presentare al cliente, vengono così esposte in un **micro-sito personalizzato**, in una forma immediata e comprensibile.

Grazie a funzionalità come i grafici interattivi e le tabelle navigabili e filtrabili, è possibile offrire al cliente un modo interattivo per esplorare e rappresentare i propri dati, ma anche per ottenere informazioni in modo trasparente e coinvolgente.

Infatti, grazie a Doxee Pweb®, la Bolletta Smart consente di esporre al cliente innumerevoli servizi interattivi, come ad esempio:

- **effettuare l'autolettura**
- **consultare i consumi attraverso grafici**
- **procedere al pagamento digitale**
- **attivare online la domiciliazione bancaria**
- **salvare nel proprio calendario le scadenze**





Oltre ai vantaggi per l'utente, si apre anche un ventaglio di possibili **iniziative commerciali; infatti, la Bolletta Smart consente di svolgere attività dedicate alla fidelizzazione del proprio cliente** per Eni gas e luce, grazie alla possibilità di creare e mostrare con contenuti mirati e personalizzati, che interessano davvero all'utente.

Non solo: Doxee Pweb® offre innumerevoli strumenti per **il monitoraggio e reportistica** che permettono di imparare di più su come i clienti interagiscono con la Bolletta Smart. Con gli strumenti di **behavioural analytics** è possibile tracciare ogni interazione, azioni e tutti gli altri KPI utili a scoprire se il tuo contenuto personalizzato performa come ti aspetti. I dati sono presentati in modo chiaro ed immediato grazie alle dashboard ed i report.

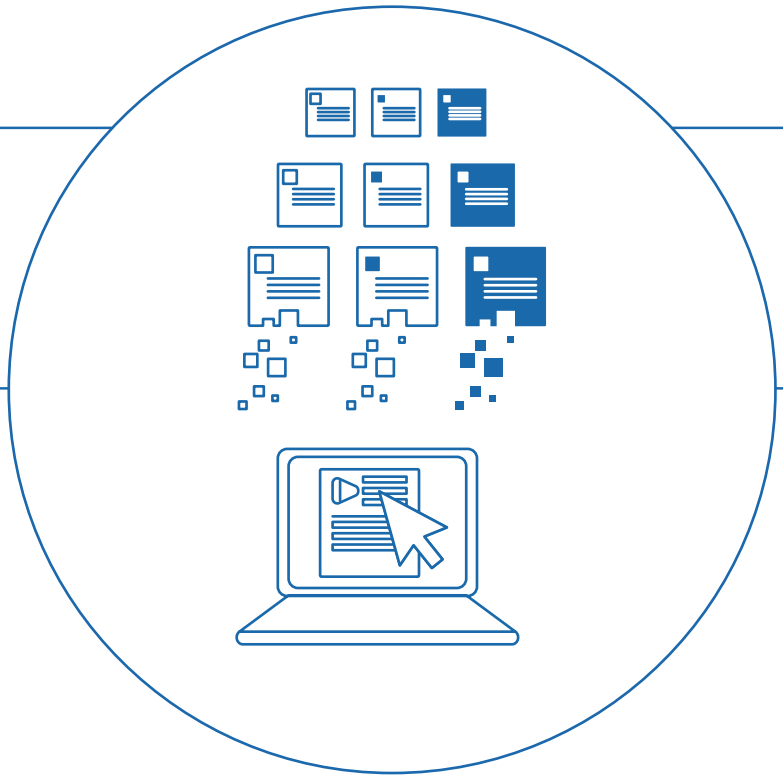
Doxee document experience e la strada verso la digitalizzazione

Eni gas e luce ha deciso di affidarsi a Doxee ed al prodotto **Doxee document experience** per la produzione di comunicazioni multicanale nei formati idonei, quali:

- Stampa e recapito: alimentazione parametrica, con volumi di produzione bilanciati, dei provider di stampa e recapito selezionati;
- Pubblicazione web (area clienti e app);
- Pubblicazione da customer care.

Alcuni aspetti sono caratteristici dei servizi di Doxee document experience a disposizione di Eni gas e luce:

- **Flessibilità e rapidità** nella gestione delle canalità digitali (e-mail, sms) in funzione dei target di clientela;
- **Integrazione con campaign manager** (progetto GenialBill): in ogni emissione fattura, la comunicazione commerciale è personalizzata per singolo cliente e allineata alle campagne in corso;
- **Scalabilità della produzione** per gestire volumi di picco di comunicazioni, grazie ad un'infrastruttura dei servizi cloud-based, garanzia di qualità.

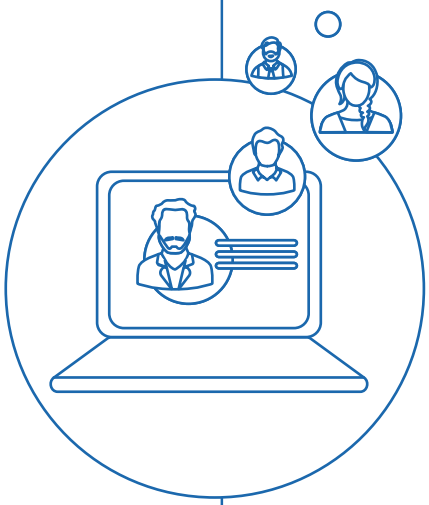


Doxee paperless experience per Eni gas e luce

Doxee provvede alla **produzione e archiviazione delle fatture** elettroniche attive verso il Sistema di Interscambio (SdI) ed il monitoraggio per le diverse tipologie di clienti, B2B, B2C e B2G. Doxee alimenta i sistemi Eni gas e luce con le fatture elettroniche in formato XML – SdI e PDF integrando i diversi sistemi di fatturazione e normalizzando i processi produttivi.

Doxee mette a disposizione di Eni gas e luce **portali web di gestione delle fatture elettroniche andate in scarto** consentendo così massima flessibilità e autonomia nella gestione puntuale del ciclo di vita della fattura elettronica emessa.

Più digitalizzazione per Eni gas e luce



Grazie all'utilizzo ed all'implementazione dei prodotti Doxee, Eni gas e luce è riuscita a incrementare la **digitalizzazione della propria base clienti** e quindi, di conseguenza a migliorare la **Customer Experience**, **creando relazioni durature e di valore** con i propri clienti.

I principali vantaggi della digitalizzazione della base utenti:

- **Riduzione delle chiamate al call-center**, grazie ad una comunicazione digitale efficace preventiva;
- Apertura di un **nuovo canale digitale (Bolletta Smart)** per campagne volte alla commercializzazione di nuovi servizi;
- **Cost saving e efficientamento**, sfruttando sinergie di architettura, razionalizzazione organizzativa e di processo, semplificazione;
- **Accelerazione della digitalizzazione** dei processi e innovazione della comunicazione verso i propri clienti;
- **Riduzione del time to market** per il pagamento delle fatture e diminuzione del rischio sul credito.

Risultati

I prodotti Doxee hanno permesso a Eni gas e luce di trasformare i processi di comunicazione grazie alla **digital transformation**, passando da comunicazioni obbligatorie a **nuove esperienze digitali.**

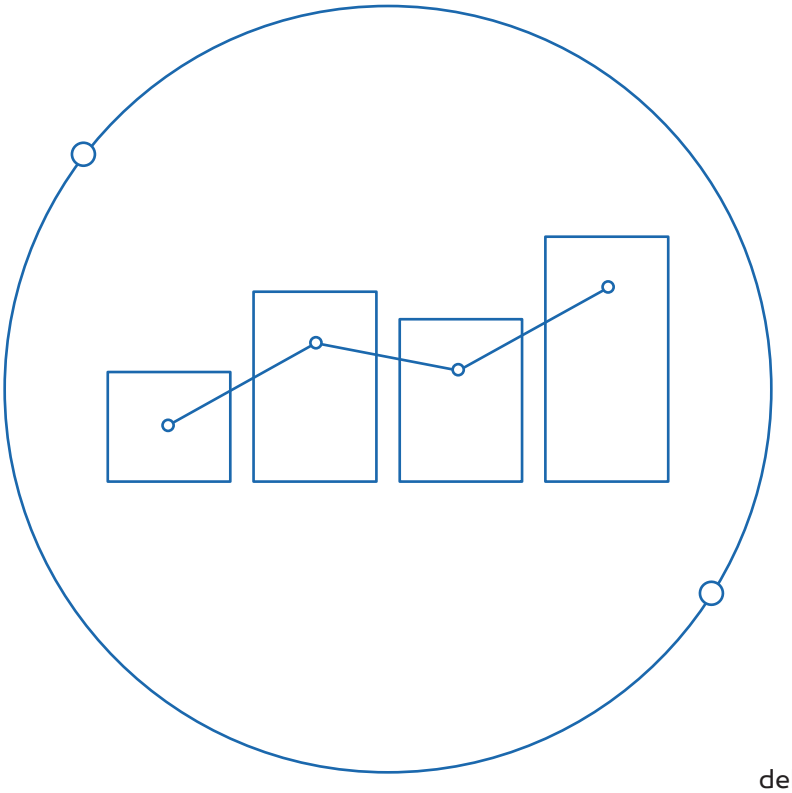
Il percorso di digitalizzazione, che sarà ancora in espansione durante il 2021, ha consentito di passare dal 15% a circa il 30% di clienti digitali in 24 mesi.

Durante la fase di emergenza, nel primo semestre 2020, sono stati raggiunti livelli elevati di digitalizzazione sui processi del credito, fino al 65% delle comunicazioni.

Grazie alla piattaforma cloud proprietaria integrabile in ogni ecosistema, Doxee fornisce idee, sviluppo e supporto, per un **servizio a 360°,** volto ad **anticipare richieste e tendenze** dei clienti e **promuovere innovazione** di processo e nella comunicazione.

30%

di clienti digitali



fino al

65%

delle comunicazioni digitalizzate durante il primo semestre 2020

Mettiti in contatto con il leader della Customer Experience in cloud

In Doxee, rivoluzioniamo l'esperienza del cliente con tecnologie innovative che aiutano le imprese a comunicare e ad interagire con i propri clienti in maniera più efficace, creando relazioni solide che portano ad una duratura crescita aziendale. I nostri prodotti cloud dedicati al CCM, alla Digital Customer Experience e al Paperless offrono ai nostri clienti e partner un insieme completo ed integrato di applicazioni, in grado di supportare in modo completo il loro customer journey.

Scopri di più sui nostri prodotti
Scarica le Product Overview

dx document experience — DOWNLOAD

ix interactive experience — DOWNLOAD

px paperless experience — DOWNLOAD

Hanno scelto Doxee

Le nostre certificazioni

Italia
Modena – Headquarters
Viale Virgilio 48/B 41123 Modena
Office: +39 059 88680

Italia
Centro Direzionale Eur
Via del Poggio Laurentino 108
00144 Roma

USA
Empire Executive Offices
Suite #1700
110 SE 6th St #1700
Fort Lauderdale, FL 33301

Repubblica Ceca
Václavské náměstí
795/40 110 00 Praha 1
Office: +420 602 663 661