

“Enercom ha una strategia Phygital, di relazione omnicanale con il cliente, che unisce mondo fisico e digitale e punta a unificare il dato e ad offrire un supporto consulenziale e una vicinanza, basata sulla possibilità di offrirgli la migliore soluzione in qualsiasi momento e luogo”

Giovanni Rossi Head of Marketing & Phygital Development, Enercom

Da oltre 70 anni Enercom è una delle maggiori aziende italiane private del settore energy, specializzata nella vendita di luce e gas a privati e aziende, vicina ai suoi clienti con negozi di proprietà sul territorio, assistenza telefonica, canali digitali e personale dedicato. La società è parte del Gruppo Enercom, oggi strutturato in 5 principali aree di business nel mercato dell'energia: produzione, distribuzione, vendita, efficientamento energetico e servizi. Il Gruppo Enercom conta oltre 300 dipendenti in Italia, 35 punti vendita con consulenti dedicati e 160mila clienti (150mila clienti domestici e 10mila clienti business). Ha sede centrale a Crema e presenza nel Nord Italia: in Lombardia, Veneto e Piemonte.

LA SFIDA DA INTRAPRENDERE

Il Marketing di Enercom Luce e Gas, si era posto l'obiettivo di analizzare la domanda di clienti e prospect per capire come ampliare la propria offerta e assistere al meglio i propri clienti, sviluppando un servizio di supporto alla scelta della proposta luce e gas più adeguata sulla base di vari parametri. Poiché il settore dell'energia è un mondo molto complesso, tecnico e normato a livello legislativo, i clienti fanno spesso fatica ad esprimere i propri bisogni e a ricercare le informazioni più utili. Enercom ha quindi ideato uno strumento informativo che potesse rispondere con semplicità ai clienti, indirizzandoli verso l'offerta più adeguata. È stato pensato un percorso che, partendo da una richiesta molto semplificata di alcune informazioni, e tramite un successivo algoritmo per la configurazione della migliore proposta, potesse indicare al prospect la migliore offerta Enercom, replicando in un Portale l'aspetto consulenziale che si offre di solito nei punti vendita.

IL PROGETTO

Con il supporto di Microsys è stato realizzato un Portale informativo in cui il cliente ha la possibilità, tramite una navigazione guidata, di inserire tutta una serie di informazioni; integrando questi dati con informazioni su prezzi e offerte presenti nel backend di marketing della società, il sistema restituisce agli utenti alla fine del processo l'offerta più conveniente per le loro esigenze, unita alla proposta di un'attivazione online o di un ricontatto da parte di un operatore Enercom.

Il Portale disponibile su web è stato concepito per essere soprattutto fruibile da mobile, in modo da poter essere promosso in via agevole tramite campagne social. Oltre alla performance del sistema, un elemento fondamentale (che ha determinato la scelta del Partner Microsys per lo sviluppo della soluzione) era la necessità di un'elevata integrazione a livello di flussi di dati. Infatti dal portale le informazioni fornite dagli utenti confluiscono direttamente nei moduli Marketing e Sales di Microsoft Dynamics 365, soluzione in cloud già utilizzata da Enercom per il supporto di tutti i processi di marketing e vendite della società, anche nei negozi distribuiti sul territorio. In aggiunta, l'integrazione dei parametri ha creato la banca dati per poter da un lato migliorare la customer experience e dall'altro il "win rate" della forza vendita. Il Configuratore oggi è disponibile nei negozi, in una versione leggermente differente: in questo caso gli utenti ne usufruiscono tramite totem presenti nel punto vendita.



BENEFICI OTTENUTI

Completato in 3 mesi, il Portale ha portato a risultati immediati in termini di visualizzazioni e di utilizzo (365 simulazioni nel primo mese di avvio) da parte degli utenti. Trattandosi di un configuratore dell'offerta basato sulla richiesta di dati dei clienti, è utilizzato oggi dal Marketing di Enercom per comprendere meglio le situazioni che portano a determinate esigenze di consumo di luce e gas, tramite una raccolta puntuale di informazioni. Inoltre, rappresenta il punto in cui far confluire in futuro la lead generation della società, arricchendola in prospettiva con ulteriori azioni, come promozioni e offerte di nuovi servizi sempre più personalizzati.

In ultima analisi, con riferimento alla relazione con il cliente (anche nei negozi, dove è stata posta una versione del simulatore per gli Energy Business Assistant), il beneficio ottenuto è un'aumentata capacità di Enercom di prestare attenzione ai bisogni dei clienti e di rispondergli in modo veloce ed efficace con l'offerta giusta per ciascuno. Il Marketing e le Vendite di Enercom traggono vantaggio di una visione costantemente aggiornata e completa dei dati dei clienti grazie all'integrazione in cloud, dall'input nel Portale alla successiva sincronizzazione e automazione dei flussi verso i moduli Marketing e Sales di Microsoft Dynamics 365. Il valore di Microsys è stato quello di realizzare il Portale (partendo dai requisiti e da un primo mock up del sistema sviluppato da Enercom) con un approccio consulenziale e collaborativo. Lo sviluppo del Configuratore è basato su tecnologia PowerApps di Microsoft, soluzione no-code low-code che permette lo sviluppo di applicazioni desktop e mobile con tempi e costi di sviluppo ridotti rispetto allo sviluppo tradizionale.

Inoltre, l'approccio innovativo di PowerApps, garantisce una minore incidenza di errori e la possibilità di rilasciare funzionalità in via progressiva e in modo semplice; è così stato possibile per Enercom vedere la soluzione in via prototipale durante i vari step di avanzamento e verificare insieme a Microsys le varie modifiche, testando step by step i rilasci. In particolare è stata molto curata l'efficacia del Portale, sia dal punto di vista della comunicazione, che come struttura informatica del sistema. In 3 mesi la soluzione è stata così sviluppata e rilasciata, andando velocemente in esercizio, insieme alle campagne di marketing per lanciare il nuovo servizio.

MICROSYS Srl

Microsys è una società che offre servizi di consulenza informatica per la System Integration e lo sviluppo di applicazioni per rispondere puntualmente alle esigenze dei clienti.

Vanta una lunga esperienza di 25 anni nelle soluzioni e nei servizi di Microsoft per la produttività aziendale, il business, la gestione delle piattaforme IT in ambito Cloud ed on premise.

Non solo, la divisione Education propone corsi di formazione nell'ambito delle tecnologie Microsoft; il gruppo Licensing supporta le aziende nell'ottimizzazione per l'acquisto delle licenze software.

Il team è composto da collaboratori qualificati, scelti per la loro specializzazione e le competenze. Grazie ai numerosi progetti realizzati per aziende di medie e grandi dimensioni, cross-industry, è riconosciuta dal mercato per la capacità di far sì che l'innovazione digitale diventi una leva per la crescita di ogni impresa.

Un partner affidabile, concreto e flessibile, che non ha paura dell'innovazione: un valore non in sé stesso ma un fattore cruciale per la crescita.

Microsys opera sul territorio nazionale attraverso le due sedi di Milano e Torino.

Per ulteriori informazioni visitare il sito: www.msys.it