

Ecotricity

3.2 Affermare la leadership



Collaborando con i consulenti IBM, la società ha automatizzato le procedure e moltiplicato i clienti.

Esigenza di business

A seguito della liberalizzazione del mercato dell'energia nel Regno Unito, Dale Vince, appassionato ambientalista, dieci anni fa ha fondato la prima azienda elettrica verde in Europa. Ecotricity ha solo 170 dipendenti ed una struttura IT composta da sei persone. Ecotricity ha raddoppiato il numero di clienti di anno in anno, mettendo sotto pressione il servizio di assistenza clienti e la gestione amministrativa. Pronta al cambiamento, nel Regno Unito Ecotricity è la prima compagnia ad utilizzare la soluzione SAP Industry Specific Solution, il che significa che può funzionare più efficacemente, riducendo i costi e raggiungendo la massima qualità nel servizio ai clienti. Ora Ecotricity ha raggiunto i 1000 clienti al mese ed ha aumentato notevolmente la fidelizzazione dei propri clienti. A questo punto, la società si è resa conto che sarebbe stato necessario un supporto esterno per ristrutturare il business al fine di raggiungere il suo obiettivo di crescita ad un milione di clienti.

Soluzione realizzata

Ecotricity ha riscontrato come IBM fosse perfettamente idonea per le sue esigenze. I consulenti IBM sono stati pronti a identificarsi con la visione verde del cliente ed hanno condiviso la cultura di realizzare soluzioni rapide, pragmatiche ed economiche. Perciò, subito hanno elaborato una mappa dei processi delle attuali operazioni ed individuato alcuni veloci "consigli" per snellire la gestione delle pratiche. Poi, nel giro di soli sette mesi, hanno guidato il processo di "re-engineering" dell'intera azienda. Il Top management ed il personale Ecotricity ha collaborato attivamente, prendendosi l'impegno di mettere in pratica rapidamente i suggerimenti di IBM: quando era necessario prendere una decisione difficile, qualche volta essa è stata presa entro le 24 ore. Il team IBM ha creato un prototipo di nuovi processi aziendali, attingendo da moduli precostruiti e questo fatto ha consentito un risparmio di tempo e di costi ed ha permesso ad Ecotricity di avere, entro breve tempo, la realizzazione concreta e visibile della soluzione proposta.

Benefici ottenuti

- Il "cash-flow" di Ecotricity ha avuto un'enorme crescita a seguito della maggiore accuratezza della fatturazione prodotta da un completo sistema integrato, che non richiede interventi manuali.
- Il ridisegno dei processi ha accorciato il "workflow" e ridotto le attività di oltre il 25%.
- IBM ed Ecotricity hanno collaborato per attuare la lettura self-service dei contatori, il cambio di indirizzo ed altre pratiche amministrative da parte della clientela, tramite una procedura automatizzata: questo ha abbassato i costi per i clienti e prodotto un risparmio a causa della riduzione dell'uso della carta.

Per maggiori info: ibm.com/software/it/eldorado

**Ecotricity
Stroud, Regno Unito**

