

# Salerno Energia

*Salerno Energia sceglie Neta come partner tecnologico unico per affrontare le sfide del mercato liberalizzato.*

**Cliente:** Salerno Energia

**Mercato:** Energy&Utilities

**Soluzione:** Adeguamento dell'azienda alla nuova situazione di mercato e di business introdotta dalla liberalizzazione del settore energetico, grazie a un sistema informativo rinnovato by Neta

**Anno:** 2003

**Internet:** [www.salernoenergia.it](http://www.salernoenergia.it)



*Salerno Energia si affida all'esperienza di Neta per rinnovare tutto il sistema informativo e adeguare l'azienda alla nuova situazione di mercato e di business introdotta dalla liberalizzazione del settore energetico.*

## *Il cliente*

Salerno Energia S.p.A. gestisce il servizio di distribuzione di Metano nei Comuni di Salerno, Vietri sul Mare, San Mango Piemonte e Montesarchio, ha inoltre recentemente attivato la procedura per la realizzazione della rete Metano per la successiva gestione dell'erogazione del servizio in numerosi comuni del salernitano. Salerno Energia Vendite s.r.l, dal 1° gennaio 2003 opera nella settore della Vendita di gas Metano, con un portafoglio clienti di circa 48.000 unità, per un totale di metri cubi venduti pari a quasi 40 milioni. La storia di Salerno Energia, che risale al 1862, anno di nascita dell'allora Compagnia Napoletana Gas, assiste a molte evoluzioni giuridiche: nel 1947 diventa Azienda Municipalizzata del Gas di Salerno, per trasformarsi in Azienda Speciale del Gas nel 1995, fino all'attuale Salerno Energia S.p.A. operativa dal gennaio del 2001. Sono soprattutto i progressi imprenditoriali e la crescita delle competenze nel settore specifico ad accompagnare l'azienda negli sviluppi e nei mutamenti, anche recenti, del mercato. La società, interamente di proprietà del

Comune di Salerno, ha come mission la diffusione dell'uso del metano in tutte le sue possibili applicazioni e ha aumentato strategicamente il suo peso all'interno del panorama energetico partecipando ad aziende nel settore dei servizi alle imprese, consolidando partnership con altre public utilities e nel settore dei controlli ambientali. A questo proposito Salerno Energia è impegnata sul mercato dell'autotrazione, partecipando, ad esempio in quest'ultimo caso, Metanauto Service, azienda che svolge una costante campagna di sensibilizzazione per favorire il passaggio ad una alimentazione a metano da parte di servizi pubblici e privati. È proprio l'apertura e la propensione all'innovazione e alla ricerca che hanno caratterizzato Salerno Energia, proponendo l'azienda come modello e punto di riferimento per la realtà del settore nell'Italia meridionale.





## La ricerca di un partner, la scelta di Neta

Nel 2000 quando, alla luce dei cambiamenti radicali del mercato introdotti dal processo di liberalizzazione e privatizzazione dei servizi energetici, Salerno Energia diventa Società per Azioni, l'azienda decide contestualmente di affrontare modifiche interne per adattare la società alla nuova situazione azionaria e di mercato. "Emerge come fondamentale la necessità di evolvere il sistema informativo attraverso un operatore che, con esperienza e competenza, affiancasse Salerno Energia sul nuovo mercato competitivo introdotto dalla liberalizzazione"

afferma Gianluigi Vigorito, Responsabile Amministrazione, Controllo e ICT di Salerno Energia. "Abbiamo fatto una Software Selection con vari fornitori e alla fine abbiamo concentrato le nostre attenzioni su Neta perché di fatto è sembrata la risposta alla gran parte dei quesiti introdotti dal nuovo scenario: aveva già le soluzioni per rispondere a tutte le delibere del mercato, aveva un portafoglio di clienti importanti e le risorse che hanno presentato la soluzione "Neta" erano molto competenti". "Conoscevo già l'azienda, avevo infatti avuto modo di ascoltare degli interventi di Neta in occasione di alcuni convegni. Mi aveva colpito la profonda conoscenza delle problematiche del mercato e la lunga esperienza di Neta con le aziende del settore" continua Vigorito.

## La soluzione

Superata la selezione e firmato il contratto di collaborazione, l'analisi e la pianificazione è iniziata con il nuovo anno per essere operativa con i primi moduli base già dalla metà di febbraio: "il 1° gennaio 2003 è cominciata la collaborazione con Neta durante la quale siamo stati affiancati da consulenti che ci hanno aiutato a gestire il passaggio al sistema informativo Neta, passaggio che è stato arduo anche perché, da una parte, avevamo l'esigenza di portare avanti tutte le attività, dall'altra quella di transitare i dati sul nuovo sistema, il tutto in tempi molto brevi. I risultati sono stati soddisfacenti con una veloce conversione dei dati sul nuovo sistema e operatori in grado di essere attivi da subito senza troppi problemi", commenta sempre Gianluigi Vigorito. "A fine gennaio abbiamo iniziato la fase di analisi e assessment per la conversione degli archivi e la pianificazione di dettaglio", afferma Claudio Ferretti. "Abbiamo attivato e integrato informaticamente tutte le aree aziendali ad eccezione dell'ufficio tecnico e dei reparti operativi". Il 14 febbraio con un'attivazione velocissima, è partito il modulo per la gestione della contabilità generale per clienti e fornitori (SIA); a seguire, il 6 marzo, il magazzino approvvigionamenti per la gestione del ciclo logistico (SIL) e, il 10 marzo, lo sportello clienti (SIU). Verso la fine di aprile è iniziata sia l'integrazione dei sistemi SIA-SIL, contabilità e logistica, a seguito di un primo avviamento autonomo, sia l'attivazione della prima parte del progetto di



state introdotte nuove funzioni per presidiare aree con importante rilevanza strategica e potenziare quelle già esistenti, con l'obiettivo di migliorare costantemente i rapporti commerciali con la clientela e i parametri tecnici di sicurezza della rete di distribuzione. "Di fatto l'azienda ha cambiato anche il profilo organizzativo, perché sarebbe stato impensabile rispondere ad un'esigenza di tale entità con un cambiamento solo dal punto di vista informativo, individuando una Area Commerciale, un'Area Marketing, Controllo di Gestione e Assicurazione Qualità, afferma Gianluigi Vigorito.

## *Una collaborazione che continua*

Business Process Re-engineering (BPR) che, evidenziando gli step necessari per guidare l'azienda verso l'adeguamento allo scenario normativo e di mercato, fa emergere le azioni correttive da porre in essere anche a livello organizzativo. "Avevamo tempi molto stretti e un progetto articolato da realizzare. In due mesi abbiamo attivato tutti i moduli base dell'offerta Neta", ricorda Ferretti. "Nei mesi successivi è stato attivato il modulo che facilita le aziende nell'adempimento della Delibera 236, la quale definisce per le aziende di distribuzione una serie di obblighi organizzativi e informativi al fine di garantire un livello minimo di continuità nella erogazione del servizio nonché di assicurare la sicurezza degli impianti. Entro giugno del 2004 sarà completato il Call Center, di cui è ora operativa la prima parte del sistema di telelettura, grazie al quale il cliente può lasciare telefonicamente i dati che vengono percepiti dal nostro sistema per la bollettazione e che sono direttamente processati senza essere reinseriti". In funzione della complessità e

vastità del progetto, Neta ha avuto l'occasione di lavorare a stretto e costante contatto con il team di Salerno Energia intensificando il legame di partnership instaurato, come spiega Gianluigi Vigorito: "Abbiamo preferito, come scelta strategica, individuare un unico partner al quale fare riferimento e che riuscisse a fornirci una risposta ad ogni nostra esigenza. "La realizzazione in tempi brevi è significativa anche per il fatto che siamo riusciti ad adeguarci alle normative gas con buoni risultati e nel rispetto dell'operatività quotidiana", afferma Gianluigi Vigorito. "Il feedback positivo ci è giunto sia dall'interno che dall'esterno: la funzionalità del sistema ha permesso una maggior efficienza da parte del nostro personale con un notevole risparmio di tempo, inoltre i clienti si sono dimostrati soddisfatti dalle nuove bollette, più chiare e dettagliate". Salerno Energia ha voluto e operato sulla sua struttura organizzativa un cambiamento radicale, modificando anche la sua struttura interna e adeguandola alla nuova impostazione di mercato e di business. Sono

Per il 2004 abbiamo molto lavoro da fare insieme a Neta" racconta Vigorito. "Stiamo lavorando oltre che sulla chiusura delle attività avviate nel 2003, anche e soprattutto per quelle progettate per il giugno 2004. E' stata pianificata, infatti, l'attivazione completa dell'unbundling contabile e, successivamente, quella dell'unbundling operativo relativo alla separazione effettiva delle due aziende" conclude Claudio Ferretti di Neta. Attualmente restano numerosi progetti avviati e altri sono in fase di ultimazione: dall'attivazione del front office di distribuzione, alla gestione dell'Agenda appuntamenti, al completamento dell'attivazione del Call Center.