

SOLUZIONI PER LE SOCIETÀ DI VENDITA DEL MERCATO ENERGY & UTILITIES

In un contesto di mercato sempre più orientato alla competizione, la capacità di acquisire, trattenere e gestire efficientemente i clienti rappresenta il fattore di successo determinante per mantenere alti i margini di profitto. Su tale aspetto le Utility in Italia hanno già investito molto e si preparano a compiere un salto di qualità per massimizzare i servizi ai propri clienti ed aumentare i profitti.

LA GESTIONE DEL PORTAFOGLIO CLIENTI PER MASSIMIZZARE I PROFITTI

Power Reply mette a disposizione le proprie competenze e la propria capacità di realizzazione per definire, pianificare ed attuare efficacemente le strategie commerciali attraverso i differenti canali di relazione con la clientela.

LE ESIGENZE DELLE UTILITIES

Conoscere i valori d'acquisto dei clienti: acquisire, mantenere ed analizzare efficacemente le informazioni sui clienti attuali e potenziali per aggiornare la propria strategia commerciale.

Adeguare la strategia commerciale: comporre il giusto mix di prodotti, prezzo e servizi al fine di massimizzare il valore offerto attraverso vari canali differenziati per segmenti di clientela con l'obiettivo di ottenere il portafoglio clienti ottimale.

Massimizzare la vendita e la customer retention: massimizzare l'efficacia della vendita attraverso i vari canali, minimizzando il costo commerciale.

Servire il cliente con efficienza e qualità: utilizzare i canali disponibili e automatizzare i processi per offrire il massimo livello di qualità al minor costo.

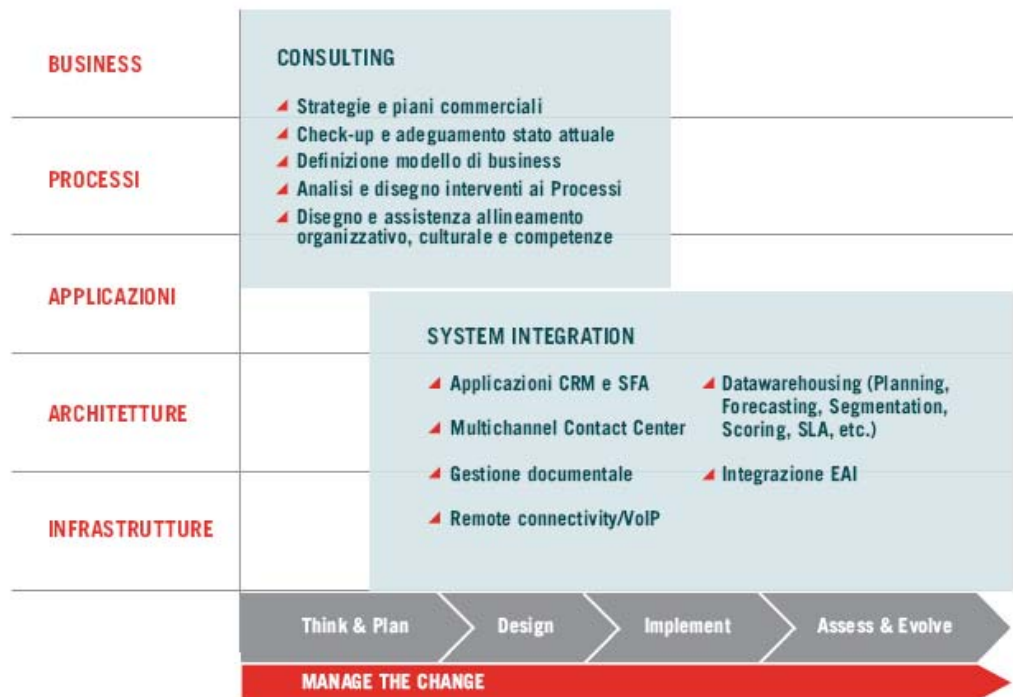
Far leva sui propri partner: integrare i partner di prodotto e di servizio all'interno dei processi di business automatizzando le attività di back office.

I SERVIZI POWER REPLY PER LE SOCIETÀ DI VENDITA DELL'ENERGIA

Power Reply si avvale di un team di professionisti coeso e competente, con risorse che lavorano con successo da più di 10 anni nel settore Energy & Utilities e che hanno operato presso le più importanti Utility italiane alla guida di progetti ampi e complessi volti alla trasformazione delle principali aree di business del settore: il team ha affrontato tematiche strategiche, organizzative ed implementative.

Power Reply costituisce pertanto un punto di riferimento per le Utility che intendono ottenere un effettivo ritorno dai propri investimenti nell'area CRM e si propone con i seguenti servizi di Consulenza e System Integration:

- **Strategia**
Definizione delle strategie di prodotto, prezzo e servizio da attuare attraverso i vari canali.
- **Organizzazione e Persone**
Allineamento dell'organizzazione e delle competenze delle persone a contatto con i clienti.
- **Processi**
Adeguamento dei processi di vendita e di gestione in front e back-office per la corretta esecuzione della strategia commerciale e di servizio.
- **Metriche**
Definizione e realizzazione del sistema di misurazione dei processi di vendita e di servizio attraverso i vari canali.
- **Tecnologia**
Disegno e realizzazione nonché adeguamento dei sistemi di CRM per fornire il necessario supporto di informazioni, funzionalità, tecnologia e connettività.
- **Gestione del Cambiamento**
Governo del processo di evoluzione dell'azienda verso l'eccellenza nella gestione del cliente.



LA MASSIMIZZAZIONE DEI PROFITTI DELLE SOCIETÀ DI VENDITA

Power Reply ritiene che molte società di vendita dell'Energia abbiano, grazie agli investimenti compiuti nell'area del CRM, l'opportunità di incrementare i profitti realizzati con l'aiuto dei propri clienti. Al fine di migliorare l'assetto organizzativo dell'area commerciale i principali interventi suggeriti da Power Reply sono i seguenti:

- Dotarsi di strumenti che consentano di conoscere i margini per segmento/prodotto;
- Allineare la strategia commerciale con l'assetto operativo/organizzativo;
- Ridurre i costi dei processi di vendita e servizio attraverso una migliore efficienza nella gestione della forza vendita;
- Integrare i propri processi operativi con quelli dei partner di servizio/prodotto;
- Aumentare la specializzazione del personale interno;
- Inserire strumenti adeguati di gestione del personale;
- Adottare sistemi informativi che ottimizzino ulteriormente i processi di business;
- Dotarsi di infrastrutture tecnologiche adeguate.

Power Reply è in grado di effettuare in tempi rapidi una dettagliata verifica delle *capability* dei clienti e di sviluppare un piano di realizzazione mirato al raggiungimento di risultati immediati e concreti.

Il piano viene definito all'interno di un percorso evolutivo, supportato da una analisi pragmatica costi/benefici.

Le fasi del piano guidano il cliente ad un raggiungimento graduale di un assetto strategico, operativo, organizzativo e tecnologico, in grado di sostenere la competitività e la crescita.



Power Reply è la società del gruppo Reply specializzata nel settore delle Energy & Utilities. La missione di Power Reply è affiancare le aziende clienti nel processo di ottimizzazione degli investimenti IT offrendo soluzioni e servizi innovativi orientati ad introdurre una maggiore efficienza nei processi. Power Reply si pone come il partner ideale in termini di: Governo della catena del valore; Consulenza di Processo; System Integration. Power Reply è costituita da professionisti che:

- lavorano con successo da più di dieci anni nel settore delle Energy&Utilities dove hanno guidato trasformazioni ampie e complesse nelle principali aree core del settore (Marketing/CRM, Trading & Risk Management, AMM/AMR, Network Control, ecc);
- coniugano competenze tecnologiche e di business per affrontare iniziative sull'intera catena del valore del settore in ambito strategico, organizzativo e implementativo.