

Abstract

Il mercato dell'Energy & Utilities in Italia è stato completamente liberalizzato da alcuni anni. A valle di pluriennali processi di unbundling gestionale e societario, gli operatori sono ormai strutturati in Società specializzate e focalizzate su trading e vendita al mercato finale da una parte, e sviluppo e gestione delle reti di distribuzione dall'altra.

Reply negli ultimi anni ha lavorato a fianco dei principali operatori del mercato, in entrambe le aree di specializzazione, assistendoli nell'impostazione ed esecuzione di importanti programmi di cambiamento di processo e tecnologico.

Questa specializzazione ha portato progressivamente alla ricerca dell'eccellenza operativa e tecnologica nell'esecuzione dei principali processi core. Marketing, Vendita e Gestione Clienti per le Società che operano sul mercato; Smart Metering, Meter Data Management e Asset Management per le società che gestiscono le reti.

Reply dispone di competenze di eccellenza e di capacità realizzative nelle aree di processo più innovative: Smart Metering, Meter Data Management, Forecasting, Pricing, Portfolio Optimization. Queste capacità, che oggi Reply rivolge all'intero mercato Energy & Utilities europeo, si sommano a quelle più tipiche connesse alla realizzazione di soluzioni a supporto dei principali processi di CRM operativo e Billing.

Scenario

Sulla spinta delle evoluzioni normative, del progressivo orientamento verso le fonti energetiche rinnovabili e di una sempre maggiore competizione, gli operatori del mercato dell'Energy & Utilities hanno intrapreso iniziative di innovazione dei processi e delle tecnologie, specialmente nell'area della distribuzione dell'energia elettrica e del gas.

In particolare, le Società di Distribuzione italiane hanno oggi tutte adottato o stanno adottando tecnologie di gestione remota dei contatori e rappresentano una best practice alla quale gli operatori dei mercati europei si stanno adeguando, sostenuti da significativi piani di investimento.

SMART METERING IN ITALIA

Nel mercato dell'elettricità in Italia, le prime applicazioni sono state eseguite dall'Utility nazionale e da altre Utility locali agli inizi degli anni '80. Alla fine degli anni '90, sono state effettuate alcune applicazioni su larga scala, mantenute in produzione per vari anni al fine di valutare l'affidabilità e la solidità della nuova tecnologia PLC (Power Line Communication).

Nel 2001 l'Utility nazionale, con oltre 33 milioni di metri, ha avviato un massiccio sviluppo raggiungendo un livello di stabilità delle installazioni alla fine del 2002-inizio del 2003. Questo obiettivo è stato raggiunto in 4 anni con la sostituzione di tutti i contatori elettromeccanici. Nel 2005, l'Utility nazionale ha completato lo sviluppo estensivo e, attualmente, la maggior parte dei contatori di clienti residenziali vengono letti e fatturati con la lettura effettiva, oltre alla maggior parte delle attività dei contatori (letture, collegamenti/scollegamenti, ecc.) effettuate a distanza senza alcun intervento sul campo. Inoltre, grazie al servizio di raccolta delle curve di carico e il consumo trimestrale/orario, le Utility hanno lanciato una serie di nuove tariffe commerciali per equilibrare la curva di carico aggregata dei clienti residenziali: fascia diurna e fascia notturna, fine settimana, ecc.

L'Authority italiana per l'energia ha investito per estendere il servizio di Smart Metering a tutte le reti di distribuzione e ai distributori locali. Nel finanziare questo investimento, l'Authority ha inoltre stabilito degli obblighi per tutte le Utility italiane in merito ai requisiti funzionali e i principi da rispettare. Attualmente, la maggior parte delle Utility lavora ancora al completamento dell'installazione della



Il mercato dell'Energy & Utilities: l'offerta Reply

tecnologia Smart Metering sul campo e all'implementazione e integrazione della soluzione al fine di poter gestire a distanza i contatori.

Nel mercato del gas, lo scopo dell'Authority è "forzare" l'introduzione della lettura automatica dei contatori usando una tecnologia dedicata. Attualmente, i principali interessati in Italia applicano e collaudano i contatori e i sistemi di telecomunicazione al fine di produrre un modello di implementazione "standardizzato".

L'esperienza di Reply nello Smart Metering

Il team di Reply lavora nell'ambito dello Smart Metering (prima denominato Automatic Meter Management) dal 2006, ma alcuni degli esperti attualmente impiegati da Reply se ne occupavano già nel 2001. Reply ha stabilito delle importanti alleanze e progetti di implementazione con alcune delle più importanti Utility locali italiane, sviluppando una serie di servizi per consentire l'implementazione di soluzioni di Smart Metering con un approccio "pronta consegna", dai servizi di installazione ai servizi di logistica, al Project Program Management e al Business Process Reengineering.

Reply supporta le Utility locali in differenti aree di servizio. Tali servizi consistono di una best practice di valore che Reply fornisce alle Utility europee attualmente impegnate nell'importante progetto di implementazione dello Smart Metering. L'esperienza di Reply deriva dalle numerose applicazioni realizzate in un mercato avanzato e dalla provata stabilità dei processi sul campo. Reply garantisce:

- Consulenza di modelli aziendali, strutture BPR e ICT;
- Creazione e gestione di complessi Programmi/Progetti di attuazione;
- Consulenza per specifiche funzionali e tecniche delle attrezzature, le reti tlc e l'applicazione SW per supportare l'impostazione delle Utility e la negoziazione di contratti e accordi per contatori, telecomunicazioni HW e servizi, installazioni, logistica e altri servizi ausiliari;
- Soluzioni SW progettate e distribuite per milioni di contatori in grado di raccogliere e gestire un'ampia serie di dati dagli Smart Meters HV-MV-LV, implementati usando le soluzioni SW all'avanguardia (Goerlitz, Oracle, etc.).

La competenza di Reply nella gestione dati dei contatori (Meter Data Management)

Nel ruolo di System Integrator Reply dispone di esperienze consolidate per supportare gli operatori del mercato dell'Energy & Utilities:

- conoscenza dei processi aziendali, quali il metering, previsione di carico e domanda, ottimizzazione di portafoglio e definizione dei prezzi dell'energia;
- capacità di implementare sistemi informativi efficienti a supporto di questi processi in modo estensivo usando soluzioni SW all'avanguardia;
- presenza di professionisti esperti, sempre focalizzati su questi processi e soluzioni, per garantire sempre l'offerta del massimo livello di esperienza;

- uso di DCC@Power, centro di competenza e distribuzione con sede a Milano, come elemento chiave per un team di lavoro di supporto, avvio rapido e ottimizzazione economica complessiva dell'implementazione;
- flessibilità di adattamento all'approccio e alle soluzioni per specifiche metodologie dei clienti e requisiti degli utenti.

L'eccellenza di Reply nel campo del Pricing and Forecasting

I professionisti di Reply hanno partecipato a numerosi progetti di Pricing and Forecasting sull'energia in Europa, implementando soluzioni Oracle, o soluzioni SW di altri subcontraenti, oppure eseguendo soluzioni su misura e personalizzate per il cliente finale.

Reply ha partecipato a 5 dei principali progetti sui sistemi informativi di Pricing and Forecasting relativi a gas ed elettricità, lavorando in collaborazione con i team dei servizi professionali di Oracle alla progettazione ed esecuzione di soluzioni di Oracle Utilities per alcune delle principali società al dettaglio europee nei mercati di Regno Unito, Irlanda, Paesi Bassi e Belgio.

Inoltre, Reply offre il più grande sistema informativo per l'ottimizzazione di portafoglio e pricing di energia per una delle maggiori società Energy & Utilities italiane.

Grazie alla relazione di lunga durata con una delle maggiori società commerciali e di dettaglio italiane che opera nei liberi mercati di gas ed elettricità, Reply ha progettato, distribuito e attualmente gestisce lo sviluppo di un sistema per l'automazione delle vendite e la "doppia fascia" di prezzo basata su una soluzione "su misura".

L'offerta Reply

L'esperienza nell'ambito del Pricing and Forecasting, unitamente all'esperienza sullo Smart Metering e Meter Data Management, rendono Reply una delle maggiori società di consulenza e System Integration in grado di supportare le Utility europee nella formulazione, progettazione e implementazione delle soluzioni Smart Metering e Active Demand Management.

La practice specialistica di Reply focalizzata sull'Energy & Utilities è costituita da un team di esperti delle problematiche e delle soluzioni del settore ed è in grado di guidare le Società di Vendita e le Società di Distribuzione dell'energia nelle iniziative di cambiamento e allineamento operativo, organizzativo e tecnologico, unendo le competenze specifiche di soluzioni applicative verticali, proprie della practice, alle competenze di eccellenza provenienti dalle differenti unità tecnologiche di Reply.

In particolare, Power Reply è la società specializzata in servizi di consulenza e soluzioni ICT per i processi fondamentali delle aziende che operano nel campo dell'Energy & Utilities.

Le specializzazioni chiave di Reply sono:

- Smart Metering e Meter Data Management
- CRM
- Definizione dei prezzi e fatturazione
- Commercializzazione e gestione dei rischi
- Gestione dell'energia

Oltre a Power Reply, il gruppo Reply può fare affidamento su Concept Reply, la Business Unit creata attraverso l'acquisizione del precedente Centro di ricerca e sviluppo europeo di Motorola, con più di duecento ingegneri per consolidare l'esperienza in ambito di M2M (machine-to-machine) di Reply (competenze e laboratori) e che lavora attualmente sul collaudo di dispositivi, sulla progettazione elettronica e i software integrati.

Reply consolida delle proprie capacità di ridisegno dei processi di business e di realizzazione di soluzioni applicative a supporto dei principali processi di CRM e Billing specifici per il mercato delle Utilities, e potenzia le proprie capacità di realizzazione di soluzioni a supporto dei processi di Pricing, di Forecasting, di Meter Data Management e di Smart Metering lavorando per alcuni dei principali operatori del mercato italiano ed estero.

Reply oggi è uno dei maggiori Partner di Oracle a livello europeo per il settore delle Utilities e dispone di un vasto team di consulenti esperti di queste tecnologie. Queste competenze e la stretta collaborazione con Oracle hanno permesso a Reply di lavorare con i più importanti operatori del mercato in Italia, Irlanda, Inghilterra e Francia.

Alcune referenze significative

UTILITY (ELETTRICITÀ) – IRLANDA

Nel 2009, a seguito di un bando europeo, una delle più grandi Utility irlandesi, ha concesso a Power Reply (società sussidiaria di Reply, specializzata nel campo Energy e Utilities) un contratto triennale per i progetti di miglioramento e i servizi di supporto.

L'Utility irlandese era alla ricerca di una società con una profonda conoscenza dei processi di business del settore e della suite Oracle Utilities, in grado di affiancarla rispetto ai requisiti tecnici e funzionali richiesti da un mercato competitivo e derivanti delle nuove regolamentazioni, nonché nei processi di gestione delle applicazioni, basati su metodologia standard.

Le funzionalità richieste dal nuovo sistema IT riguardano tre aree principali:

- sistema di accordi: comunicazione tra unità aziendali dell'ente irlandese e il nuovo operatore di mercato al fine di fornire o ricevere dati e riunire le informazioni contenute nelle dichiarazioni di accordo e nelle fatture inviare mediante gli operatori di mercato;
- sistema di prezzi con tariffe per calcolare la percentuale di regolazione dei

prezzi per il seguente anno e per determinare il margine risultante;
sistema di stima della domanda per entrambi i mercati all'ingrosso e al dettaglio relativamente a periodi di tempo a breve e lungo termine.

Gli esperti di Power Reply sono stati coinvolti nelle attività di sviluppo e nel supporto tecnico per la progettazione di interface, i test di integrazione, la gestione delle release e il supporto "post go-live".

La responsabilità del team Reply riguarda tutta la catena di valore dell'implementazione IT: raccolta e analisi dei requisiti funzionali, miglioramento del processo esistente, ridefinizione delle nuove logiche di processo, definizione della progettazione tecnica, implementazione della piattaforma Lodestar, esecuzione dei test di sistema. In aggiunta, l'ente irlandese ha richiesto a Reply di fornire supporto nella gestione del proprio centro di competenza PMO e di supervisionare le relazioni con Oracle con la prospettiva di possibili aggiornamenti e modifiche dei modelli dei dati.

UTILITY (GAS + ELETTRICITÀ) – REGNO UNITO

L'Utility si occupa della fornitura di gas, elettricità e servizi di riparazione domestici per milioni di clienti in Scozia, Galles e Inghilterra. In collaborazione con Oracle, gli esperti di Power Reply hanno formato uno dei più grandi progetti di sistema di pricing in Europa, valido per oltre 2 anni.

Le applicazioni di determinazione dei prezzi usati dalla Utility non soddisfavano più le esigenze dei team di gestione dei prezzi e del portafoglio in termini di numero di utenti, prestazioni, tempi di ritorno SLA e integrazione scorrevole. Era necessaria una soluzione per la sostituzione dei prezzi per soddisfare le esigenze aziendali attuali e future di entrambi i team di determinazione dei prezzi di gas ed elettricità, oltre al supporto in quelle aree di commercio che usano i servizi di gestione del prodotto e determinazione dei prezzi, consentendo vari miglioramenti dei servizi e di ritorno delle tariffe, la crescita delle entrate e della clientela, oltre all'opportunità per l'Utility di differenziarsi dalla concorrenza.

Il team di Power Reply ha partecipato all'implementazione delle soluzioni di pricing fornendo Oracle Professional Services con un team di esperti in soluzioni Oracle, che sono stati coinvolti nella consegna e configurazione dei sistemi di pricing di elettricità e gas.

UTILITY (ACQUA) – FRANCIA

Il team di Power Reply è stato scelto da uno dei più grandi fornitori idrici europei per progettare e implementare una nuova soluzione Meter Data Management allo scopo di raccogliere e verificare le letture e le informazioni derivanti da svariati milioni di contatori al termine del roll-out. Tali informazioni verranno usate per fornire dati accurate per tutti i processi tecnici (bilancio, perdite, consumi, ecc.) e amministrativi (fatturazione, pagamenti, ecc.).

Reply, grazie alle competenze nel settore specifico del Meter Data Management e alla possibilità di eseguire parzialmente la fase di sviluppo nel centro DCC@Power, affianca il dipartimento commerciale dell'Utility nello sviluppo di questo progetto "pronta consegna", che rappresenta la più importante pietra miliare della nuova struttura di applicazione dell'Utility.

UTILITY (ELETTRICITÀ) – ITALIA

Nel 2008, in seguito ad una gara di appalto europea, uno dei più grandi distributori di elettricità italiani, con oltre 2 milioni di contatori, ha rilasciato un contratto a Reply, per l'implementazione di un sistema di Meter Data Management basato sulle soluzioni Oracle Utility MDM.

Le responsabilità di Reply comprendono un'ampia serie di campi: dalla progettazione e implementazione della piattaforma Meter Data Management e la reingegnerizzazione dei processi all'automazione del sistema e la relativa integrazione con AMM, CRM/Fatturazione e portale Web. Il progetto "pronta consegna" è infatti volto a implementare e sviluppare un complesso sistema di applicazioni, integrato con il sistema di fatturazione, il sistema del servizio clienti, il portale clienti e il sistema Meter Management.

Le funzionalità principali sono:

- Interfacciamento con i sistemi per il caricamento dei profili e delle letture dei contatori;
- Convalida e correzione dei profili e delle letture dei contatori;
- Aggregazione multi-driver dei dati di consumo;
- Gestione delle impostazioni e delle informazioni dei contatori fisici;
- Interfacciamento con sistemi di fatturazione.

Una delle linee del progetto consiste anche nel fornire i dati di consumo a GME (una società istituita da Gestore dei Servizi Elettrici – GSE) con il compito di gestire le transazioni nel mercato dell'elettricità con criteri trasparenti e oggettivi, promuovendo la competizione tra i produttori e garantendo la disponibilità di un livello adeguato di capacità di riserva. In particolare, GME gestisce il mercato del giorno precedente, il mercato di regolazione, il mercato dei servizi ausiliari e il mercato dei certificati verdi e la TransCo nazionale italiana (trasmissione e distribuzione).

Per i prossimi anni, Reply seguirà la gestione dell'applicazione e il supporto della piattaforma dopo l'implementazione del progetto. È stato richiesto all'Utility di presentare un'offerta pubblica e circa una dozzina di società hanno risposto. Soltanto il Gruppo temporaneo composto da Reply, Oracle e Fujitsu Siemens (guidato da Reply) è stato ritenuto in grado di soddisfare tutti i requisiti tecnici e funzionali.

Valore Reply

Un fattore cruciale per il successo è rappresentato dalla capacità di Reply di gestire a 360 gradi progetti particolarmente complessi, rispondendo alle esigenze di tutte le fasi, dalla raccolta ed analisi dei requisiti fino all'implementazione di soluzioni per Clienti del settore Energy & Utilities.

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.

Per maggiori informazioni: www.reply.eu