

# INTEGRAZIONE IN SAP IS-U DEI SISTEMI DI FATTURAZIONE DELLE MUNICIPALIZZATE DEL GRUPPO ENÌA

La fusion di AGAC, AMPS e TESA in Enìa ed Enìa Energia è stata sancita nel 2005. Con il progetto di migrazione da NETA e SAP IS-U, durato 13 mesi, si compie l'ultimo step per l'unificazione dei sistemi di fatturazione.

Il progetto ha visto coinvolte tutte le utenze di Parma e provincia, per i servizi energia elettrica, gas ed acqua per un totale di 500.000 contratti, circa la metà del totale di quelle fornite da Enìa, ed è stato composto di un roll-out della soluzione SAP IS-U in uso a Reggio Emilia e Piacenza, e dell'implementazione ex-novo di SAP IS-U per il servizio energia elettrica.

## SCENARIO

Enìa è la multiutility nata dalla fusion avvenuta nel marzo 2005 tra AGAC, AMPS e TESA, aziende municipalizzate operanti nel settore dei servizi pubblici nelle province di Parma, Piacenza e Reggio Emilia.

Enìa è strutturata sul modello di una holding con sede direzionale a Parma e tre società operative territoriali (SOT) che mantengono il radicamento nella realtà di riferimento, fornisce servizi di pubblica utilità: gas, energia elettrica, acqua, rifiuti, teleriscaldamento, a un bacino di oltre un milione di abitanti.

In particolare il perimetro del progetto ha riguardato:

- Gas naturale: distribuzione e vendita ad oltre 160.000 clienti.
- Energia Elettrica: distribuzione e vendita a circa 140.000 clienti.
- Ciclo idrico integrato: più di 150.000 clienti serviti

## SOLUZIONE

La mappa applicativa di partenza era costituita da un unico sistema proprietario per la fatturazione di rete e vendita per le forniture di energia elettrica, gas ed acqua di Parma e provincia. Il sistema AMM era utilizzato per la mera sostituzione massiva dei vecchi contatori elettromeccanici con i nuovi contatori elettronici. Per rispondere alle esigenze di Enìa, Power Reply ha collaborato con la Direzione ICT di Enìa e ha fornito le proprie competenze nei diversi ambiti di progetto di seguito descritti.

**1. PROJECT MANAGEMENT OFFICE.** Power Reply ha partecipato al PMO del progetto, che ha portato alla creazione della WBS e del piano di lavoro di cui si riporta un estratto qualitativo, nel quale sono evidenziate le diverse aree coinvolte nel progetto di implementazione e migrazione. Power Reply ha collaborato con la DSI di Enià agli avanzamenti della fase di analisi, di implementazione, test e collaudo della soluzione, ed è tutt'ora coinvolta nel supporto post-avvio.

**2. DISEGNO DELLA NUOVA MAPPA APPLICATIVA.** In posizione predominante rispetto agli altri sistemi, è possibile osservare nella mappa applicativa post-migrazione, il sistema unico di billing, SAP IS-U.

RETI\* di Terranova è lo strumento utilizzato dalla distribuzione per la gestione dei processi di switch, allocazione gas e qualità del servizio (agenda appuntamenti e ordini di servizio per elettricità, gas e acqua).

X-CRM di Terranova è il sistema utilizzato dalla vendita (Back-Office Logistico) per il processo di switch verso le reti terze.

Le offerte commerciali ai clienti residenziali, sono gestite dall'applicativo CDM.NET, utilizzato sia dalla vendita (Front Office) che dal cliente finale in autonomia, mediante interfaccia web. La gestione delle offerte commerciali rivolte ai clienti microbusiness/business è invece demandata all'applicativo MMB.NET, utilizzato da Marketing & Vendita. AMM e GOERLITZ sono i sistemi di telegestione delle apparecchiature elettriche. Il primo è lo strumento di telegestione dei contatori elettronici, il secondo dei contatori GME (utenze business) sia per i punti in rete che per i punti extrarete. Il sistema è utilizzato altresì per la gestione del processo di load profiling.

**3. IMPLEMENTAZIONE SAP IS-U.** Power Reply ha partecipato al roll-out della soluzione SAP IS-U per i servizi gas ed acqua in uso a Reggio Emilia e Piacenza ed all'implementazione ex-novo della soluzione per la gestione del servizio energia elettrica per le aree di FRONT OFFICE, DEVICE MANAGEMENT, BILLING & INVOICING, POST-INVOICING & STAMPA FATTURE, AREA LAVORI.

**4. MIGRAZIONE.** Power Reply ha partecipato alla pianificazione e alla gestione di attività chiave della migrazione dati quali l'analisi e la mappatura del modello dati, la bonifica dati, il test della migrazione (estrazione, verifica e caricamento dei dati), la stima dei tempi macchina di caricamento, attraverso la pianificazione e l'esecuzione dei performance test. Power Reply ha partecipato all'esecuzione della migrazione avvenuta nell'arco di un weekend, senza alcuna interruzione nelle attività operative del servizio commerciale.

**5. SYSTEM INTEGRATION.** Power Reply ha partecipato all'analisi, al disegno dei flussi e all'implementazione dell'interfacciamento tra i sistemi SAP IS-U e RETI\* al fine di gestire in modo automatizzato la comunicazione tra la distribuzione e il proprio venditore dominante per i processi commerciali, gli ordini di servizio e gli switch. Power Reply ha partecipato all'analisi, al disegno dei flussi e all'interfacciamento tra i sistemi SAP IS-U e AMM per l'acquisizione da remoto delle letture dai contatori elettronici.

**6. CHANGE MANAGEMENT.** Power Reply ha partecipato alla pianificazione della formazione per le aree di FRONT OFFICE, GESTIONE CONSUMI, FATTURAZIONE,

OPERAZIONI ESTERNE e SERVIZIO ELETTRICO, per un bacino di circa 250 utenti finali, e alla stesura dei contenuti del materiale d'aula, oltreché all'erogazione della formazione ai key users per le tematiche specifiche di Front Office e Device Management.

**7. SUPPORTO ALL'AVVIO.** Power Reply ha collaborato con DSI di Enìa al supporto degli utenti nella fase di avvio.

## VALORE REPLY

Power Reply ha saputo integrarsi al meglio con la Direzione Sistemi Informativi di Enìa fornendo le proprie competenze sia in termini di Project Management Office che di metodologia, e fornendo i propri specialisti SAP IS-U per lo sviluppo di soluzioni custom complesse.

Power Reply ha aiutato la DSI di Enìa a dotarsi di una soluzione non soltanto funzionale all'unificazione dei sistemi informativi, ma anche aperta alle future urgenze legislative e organizzative:

- standard di comunicazione vendita/rete
- piano degli adempimenti per giungere ad una separazione definitiva tra i sistemi di vendita e distribuzione;
- programmi di fusione e integrazione con altre multiutility



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.