



SOLUZIONI CONTRATTI SOTTOSCRITTI E SPEDITI VIA GPRS CON UN LETTORE OTTICO

Per Enel la penna magica di Accenture

La media dei contratti stipulati è molto alta, circa 3.500 ogni giorno, solo nel segmento business. In più c'è l'utenza domestica e l'obiettivo di acquisire 13 milioni di clienti in cinque anni.

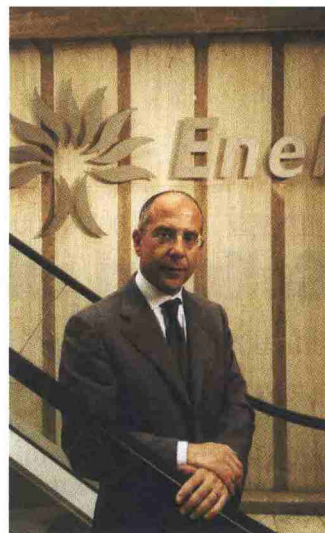
Come gestire la relativa mole di dati? **Enel** e **Accenture** hanno realizzato una soluzione che permette di unificare i passaggi di scrittura e digitalizzazione della modulistica per la fornitura di energia elettrica. «Sono tre le componenti principali», spiega Claudio Arcudi, responsabile del settore utilities di **Accenture** per Italia, Grecia, Europa Est, Russia, Middle East, «una penna ottica abbinata a una carta retinata, la rete gprs/umts e l'applicativo che abbiamo sviluppato per l'elaborazione dei dati». La wireless digital pen, dotata di un processore e di una microcamera, identifica le linee che traccia sulla carta, dove la retinatura funziona da mappa, le comprime con la grafica vettoriale e le indirizza tramite Bluetooth al cellulare del venditore. Quest'ultimo, in tempo reale, le ritrasmette via rete telefonica al centro servizi di **Accenture**. A questo punto l'immagine catturata viene decodificata



grazie a un software di riconoscimento della scrittura e i dati inviati via web al sistema informatico di Enel su due formati: file Xml per il controllo e l'inserimento nel Crm (Customer relationship management) da parte degli operatori del back office; in pdf dopo essere stati sovrapposti nei campi vuoti del contratto riprodotto, in una sequenza impostata dall'applicazione. «Il processo di

acquisizione e di gestione dei contratti è diventato molto più veloce, tanto da portare una riduzione di 30 giorni dei tempi di attivazione del servizio», commenta Francesco Starace, direttore della divisione di mercato di Enel, «e nello stesso tempo è più sicuro perché riduce i margini di errore eliminando le operazioni di data entry nei sistemi». «Si tratta della cosiddetta innovazione silente, perché utilizza uno strumento familiare per i clienti e semplice per gli operatori che non comporta il rischio del rifiuto e quindi più facile da recepire», conclude Arcudi.

Monica Battistoni



Francesco Starace, di Enel.
A sinistra, Claudio Arcudi, di Accenture. Sotto, lo schema di funzionamento della wireless digital pen

