

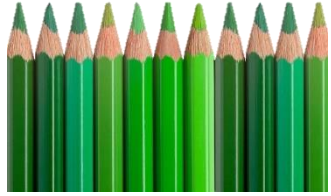
Ritratto del fornitore di energia elettrica

Roma, 21 luglio 2020

MAPPA



Un contesto complesso: le nuove sfide del settore elettrico



Transizione
energetica



Evoluzione del
mercato



Rapporto
cliente-fornitore



Innovazione e
digitalizzazione

La **transizione energetica** rappresenta il processo evolutivo del settore, con impatti considerevoli sui modi in cui l'energia viene prodotta, trasportata e consumata.

Tale processo trova compimento nel comparto elettrico, sia nell'evoluzione del **mercato** per integrare in modo efficiente fonti rinnovabili e nuove tecnologie, sia nella maggiore consapevolezza del nuovo ruolo ricoperto nel sistema dai **consumatori**, che infine, nella integrazione delle **soluzioni digitali** lungo tutta la filiera elettrica.

L'indagine

Obiettivi



Fornitori

Rispondere alle esigenze emerse dall'indagine «Ritratto del consumatore di energia elettrica»



Fornire nuove prospettive di evoluzione del rapporto cliente-fornitore

Aree di indagine



Trend topic dell'energia



Mercato



Digitalizzazione



Indagine telefonica

Indagine sui consumatori di energia elettrica in Italia - 2018 -



Indagine su un campione di imprese della vendita, tra attive su tutti i servizi o solo sul mercato libero - interviste*



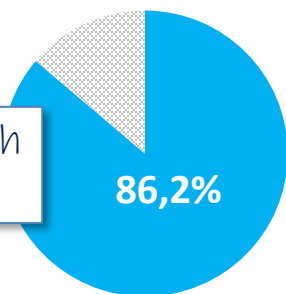
Interviste



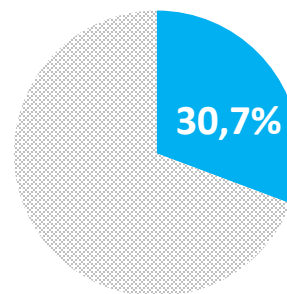
Questionario

Quote del mercato domestico
(tutti i servizi)

49.839 Twh
venduti



Quote del mercato domestico
(mercato libero)



*Le interviste sono state realizzate tra luglio e dicembre 2019

Aree di indagine



Trend topic
dell'energia

- Decarbonizzazione
- Transizione energetica
 - Sostenibilità



Mercato

- Rapporto con i consumatori
- Competitività
- Evoluzione del mercato



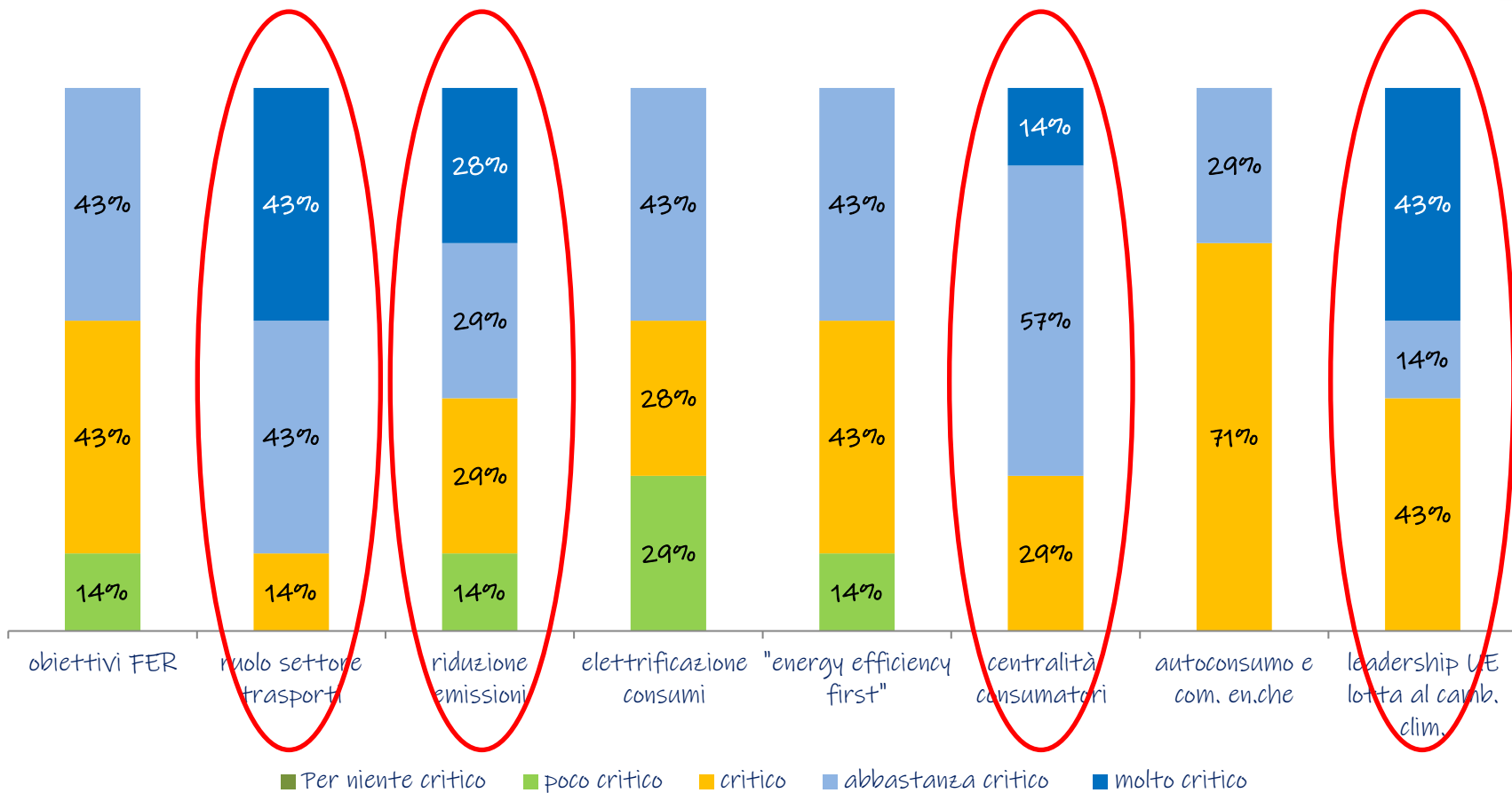
Digitalizzazione

- Offerta di servizi digitali
- Gestione clienti
- Impatti

Risultati del sondaggio

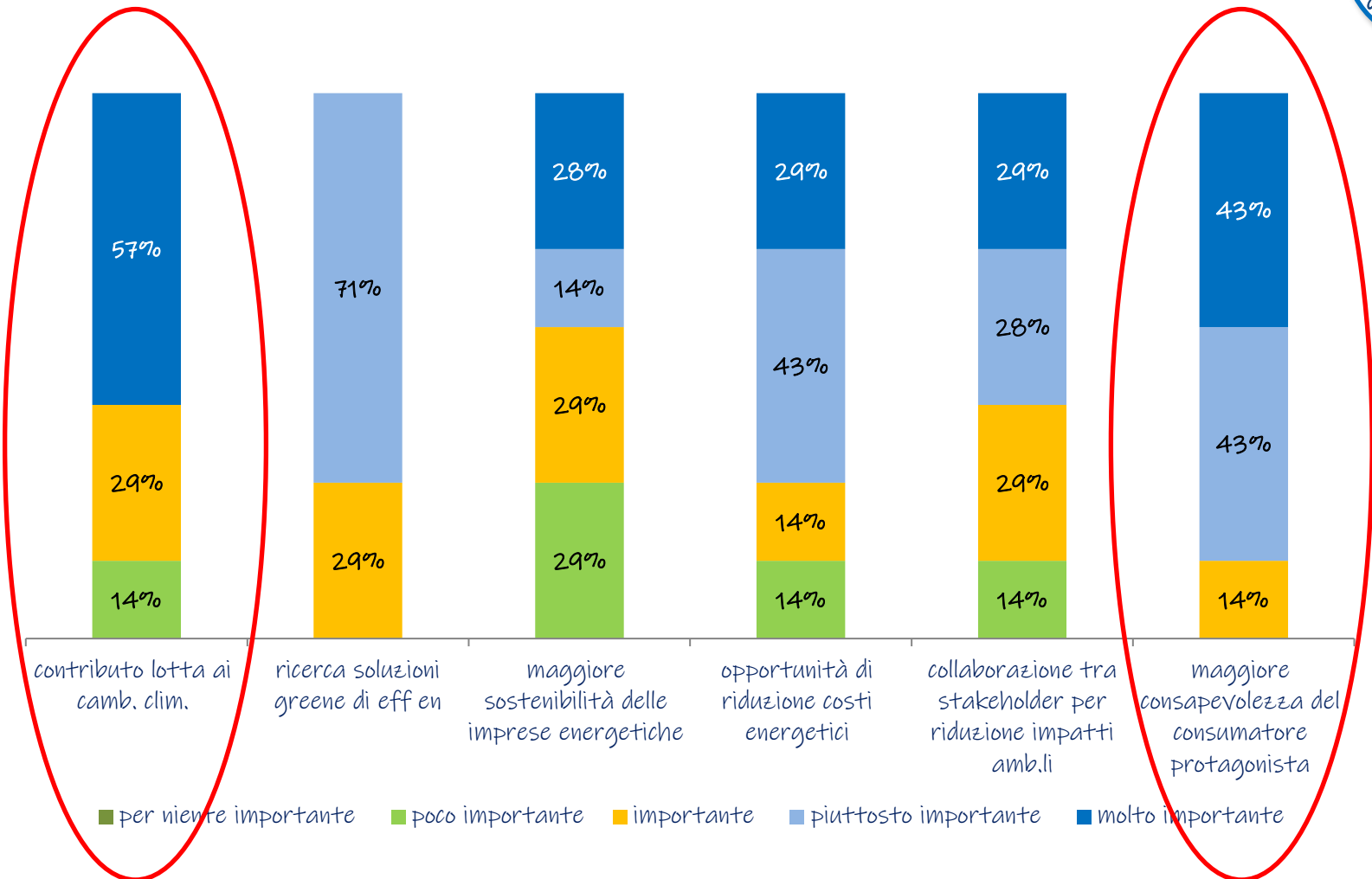


Quale ritiene possa essere l'aspetto più sfidante e critico degli obiettivi di decarbonizzazione al 2030?



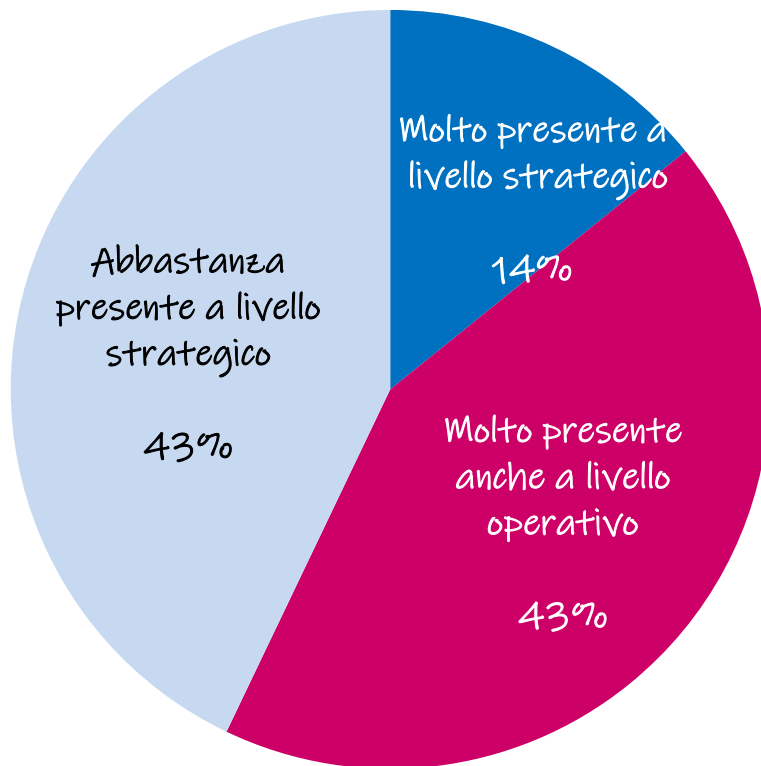
Le sfide della decarbonizzazione non sono prive di difficoltà, soprattutto con riferimento al settore trasporti, all'obiettivo di riduzione delle emissioni e al ruolo centrale dei consumatori

Quale ritiene sia l'aspetto della transizione energetica più importante da trasmettere ai consumatori finali?



Il contributo delle aziende alla maggiore conoscenza dei temi da parte dei consumatori, passa attraverso la fornitura di «servizi green» utili, facilmente fruibili ed economicamente accessibili

Quanto, il tema della sostenibilità, è centrale per la sua azienda?

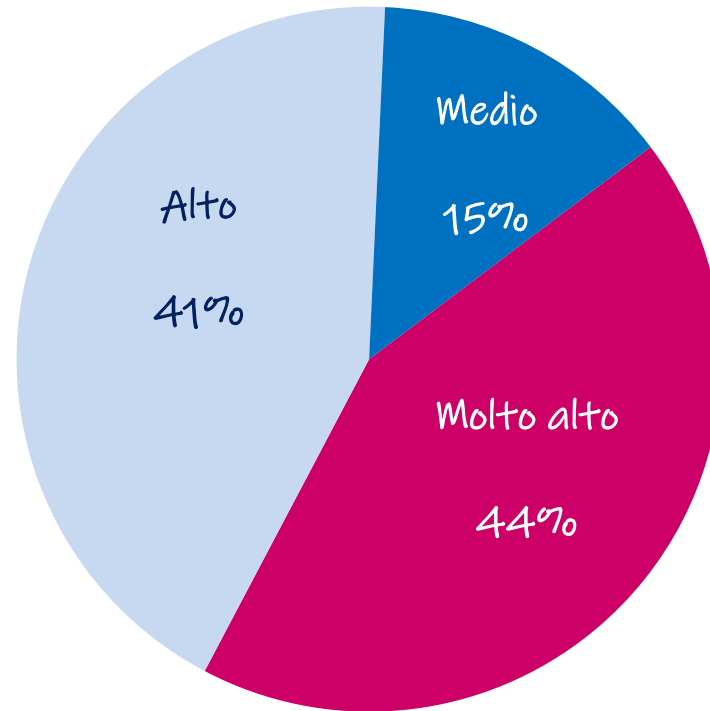


La sostenibilità rappresenta un driver strategico imprescindibile, sempre più presente anche gestione dei processi e nell'offerta di servizi ai clienti finali

Risultati del sondaggio

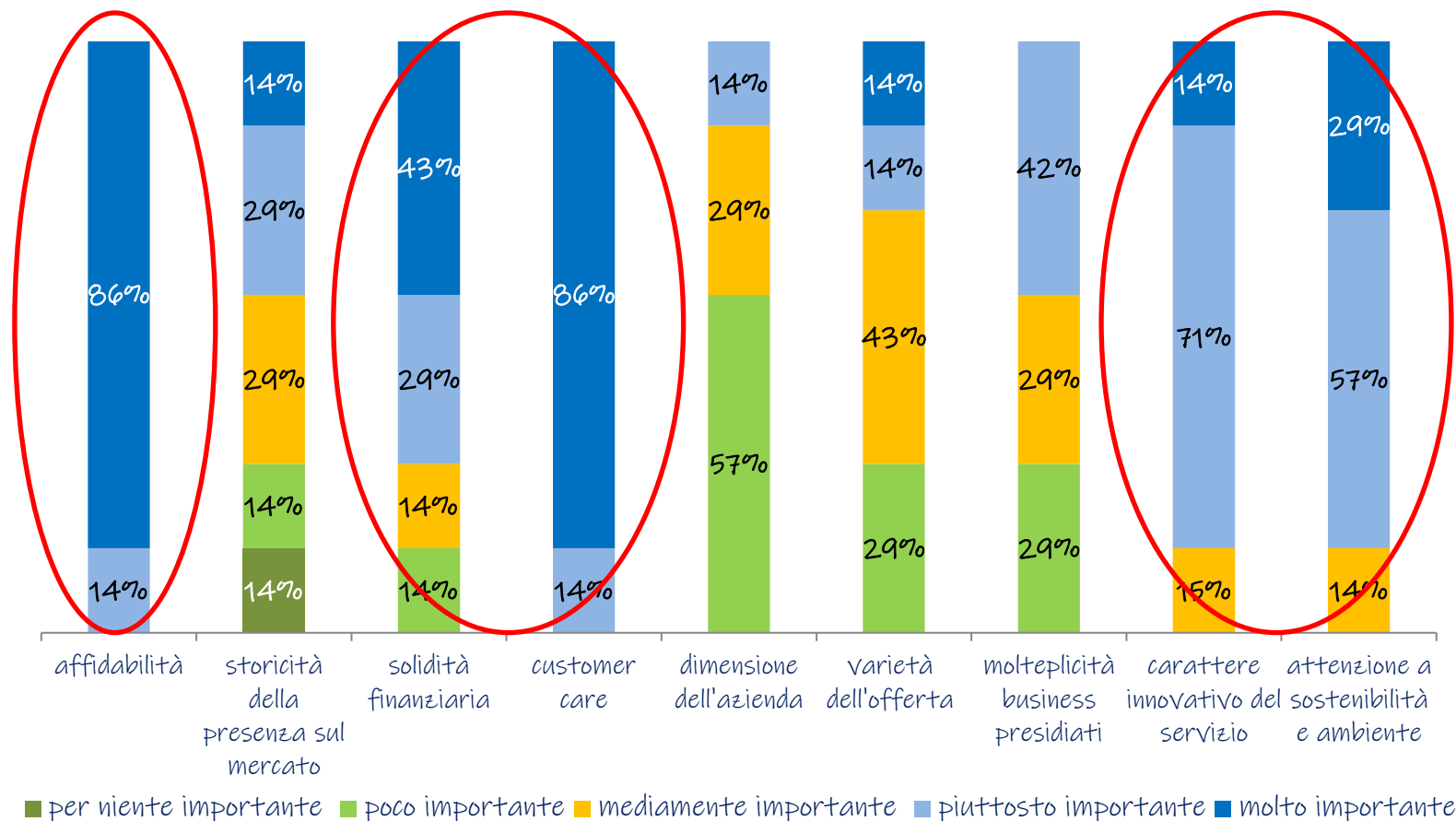


Come giudica ad oggi il livello di fiducia dei vostri clienti verso il vostro operato?



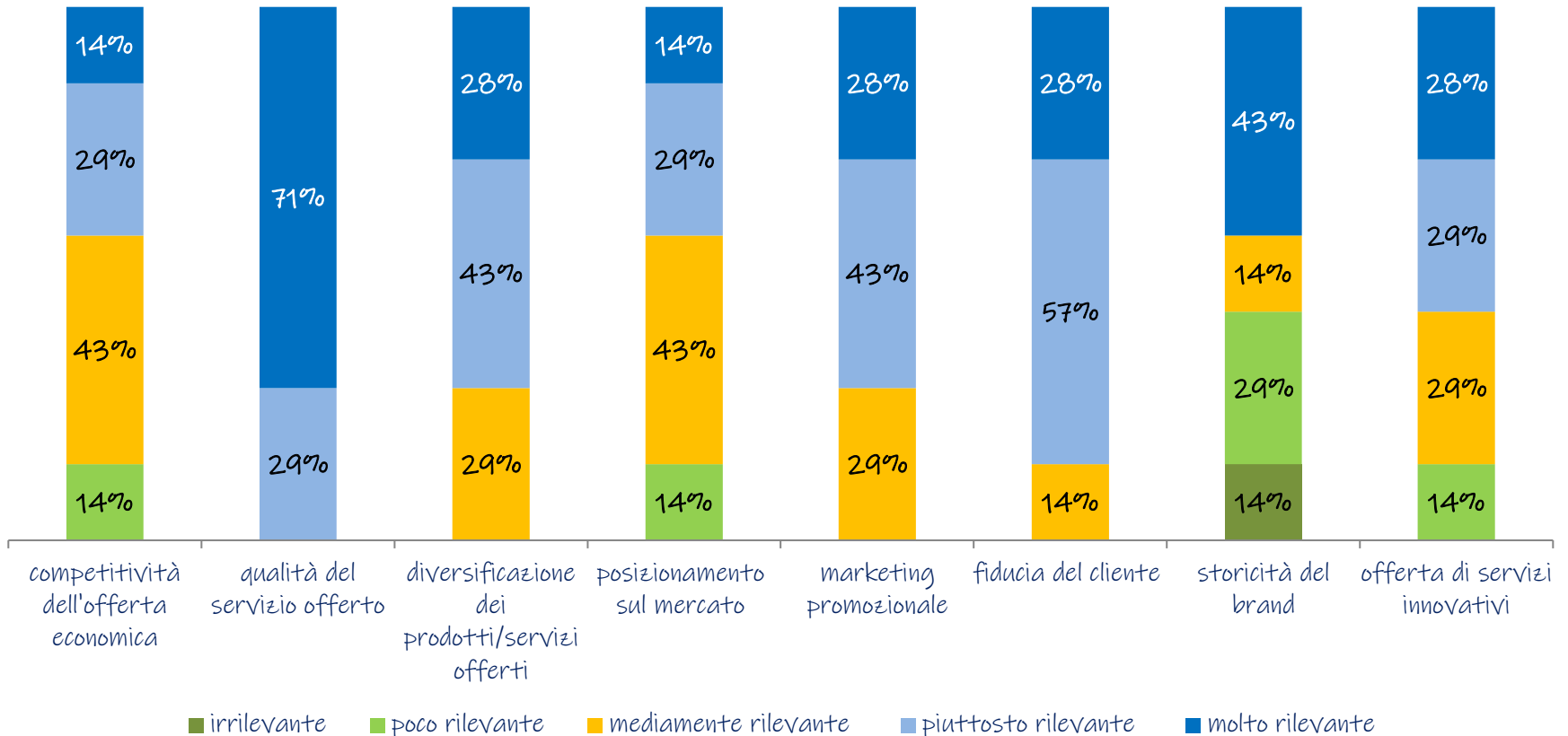
La percezione dei venditori di energia elettrica rispetto al livello di fiducia nutrito dai propri clienti è molto elevata, con l'85% delle risposte che si attestano su «livello di fiducia alto» o «molto alto»

Quanto sono importanti a suo parere, le seguenti caratteristiche di un venditore?



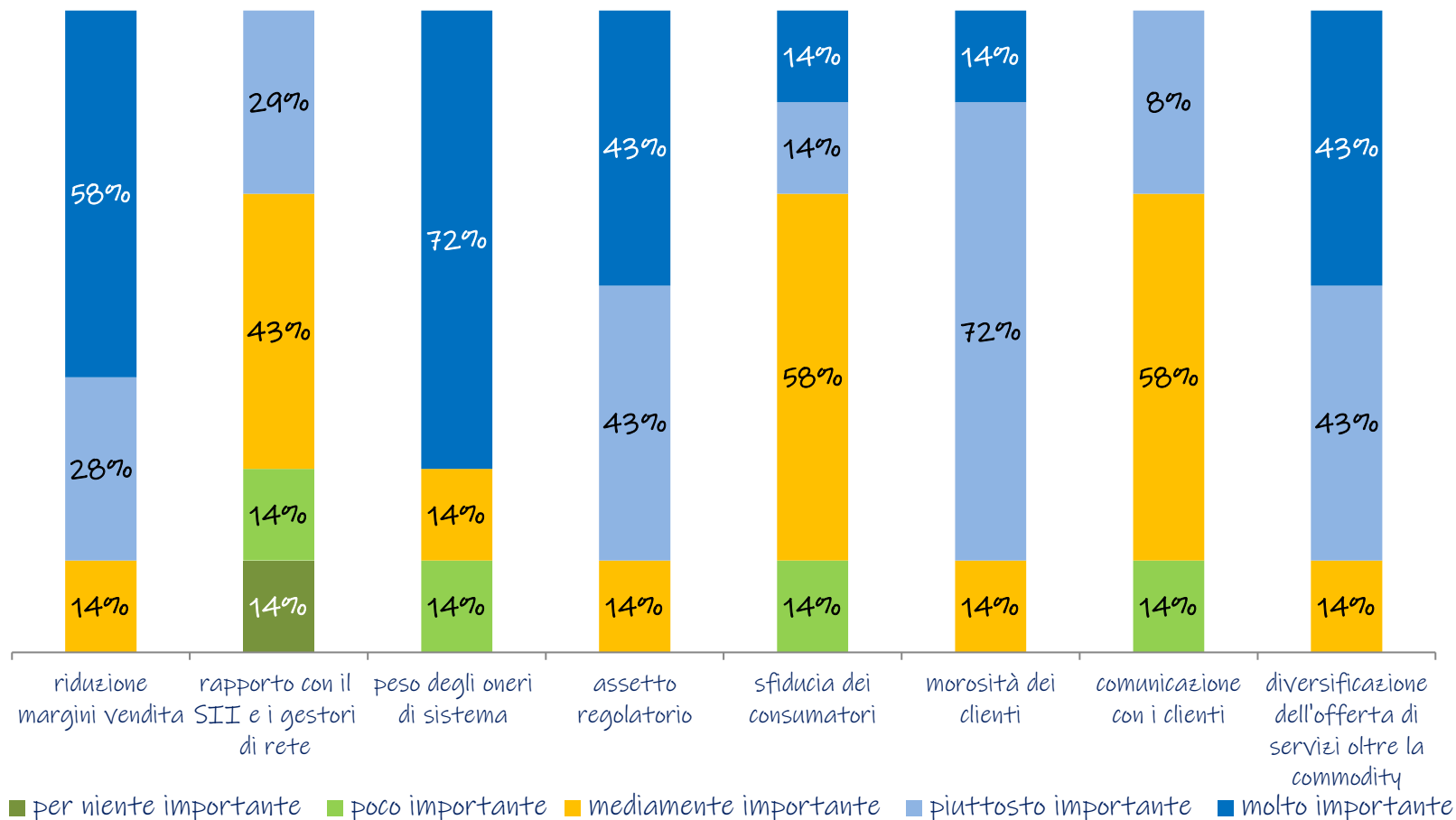
Affidabilità, innovazione, customer care, innovazione e attenzione a sostenibilità ed ambiente sono considerate alcune tra le caratteristiche fondamentali del «buon» venditore di energia elettrica

Che peso attribuisce ai seguenti fattori in un'ottica di differenziazione della sua impresa sul mercato?



La qualità del servizio e la fiducia da parte del cliente vengono ritenuti tra i fattori di differenziazione più importanti

Quali sono, a suo parere, le sfide più importanti e cruciali che il venditore di energia si trova ad affrontare?



Tra le sfide più importanti per gli operatori: il peso degli oneri di sistema, la riduzione dei margini ma anche le tematiche relative agli assetti regolatori e diversificazione dell'offerta nonché il problema della morosità dei clienti

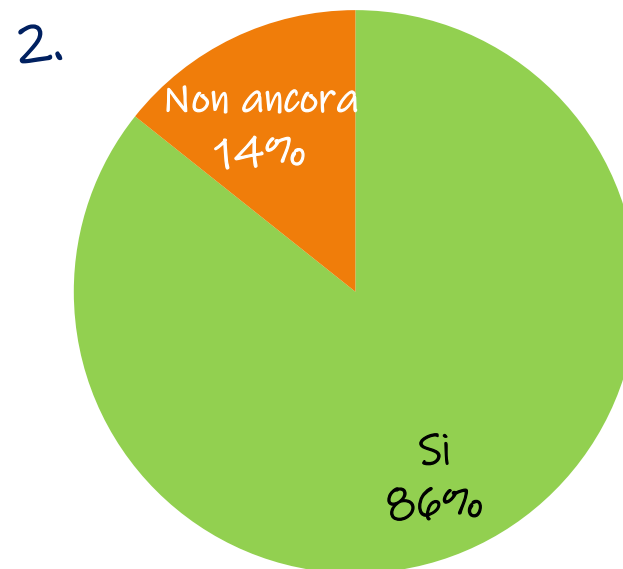
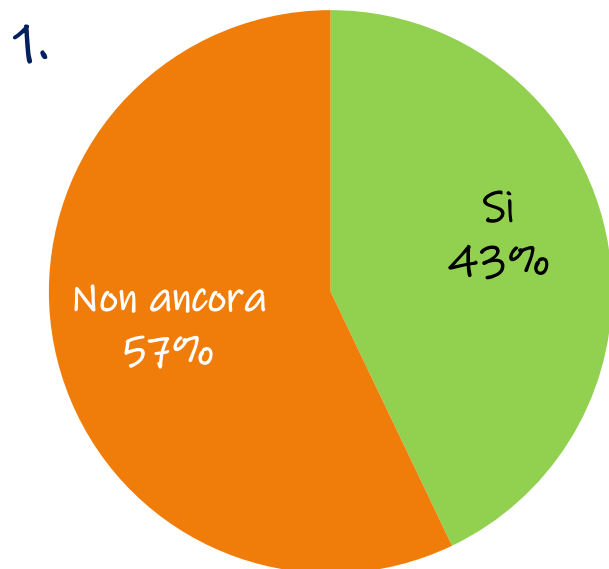
Risultati del sondaggio





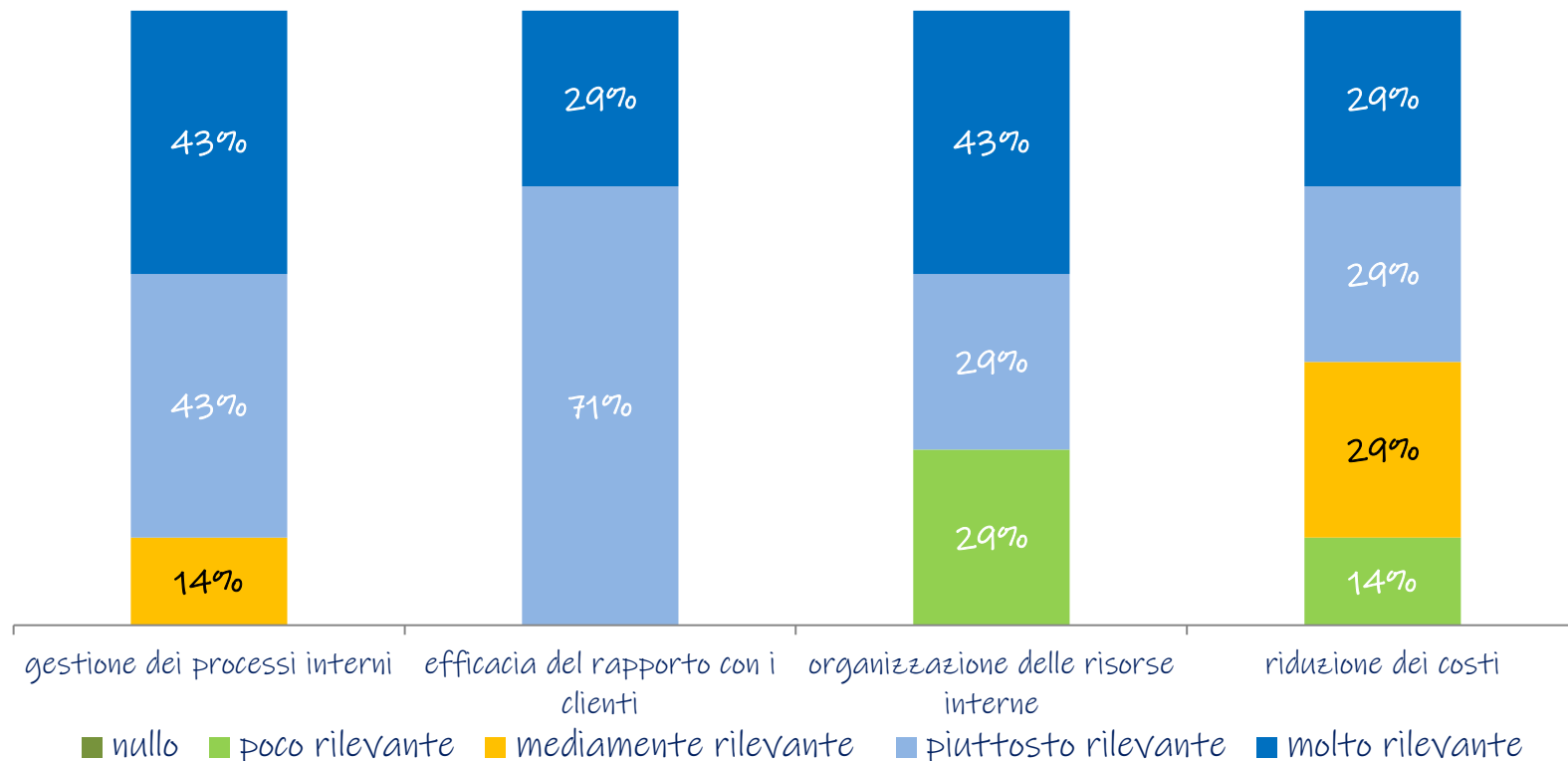
1. La sua impresa offre servizi digitali?

2. La sua impresa impiega soluzioni digitali per gestire il suo rapporto con i clienti?



Circa il 43% degli intervistati rivela che la propria impresa offre già servizi digitali e il restante 57% si sta attrezzando per farlo, mentre praticamente tutte (86%) utilizzano già soluzioni digitali per gestire il rapporto con i propri clienti

L'ingresso di soluzioni digitali ha avuto impatti su:



Impatti molto rilevanti nel migliorare l'efficacia del rapporto con i propri clienti, nella gestione dei processi interni oltre che nella organizzazione delle risorse interne

Conclusioni

I **temi ambientali** sono ampiamente presenti da tempo non solo a livello strategico, ma anche operativo nelle imprese fornitrici di energia elettrica

La **fornitura di servizi «sostenibili»** utili, facilmente fruibili ed economicamente accessibili è ritenuto uno strumento importante per aumentare la consapevolezza dell'utente finale

Affidabilità, customer care, innovazione e attenzione a sostenibilità ed ambiente sono considerate alcune tra i tratti distintivi del «buon» venditore

Tra le sfide più importanti per gli operatori: il **peso degli oneri di sistema** e la **riduzione dei margini di vendita**

Il **digitale** riveste un ruolo sempre più importante: praticamente tutte le aziende intervistate utilizzano già soluzioni digitali per gestire il rapporto con i propri clienti...

...ma sta avendo **impatti sempre più profondi** anche nella gestione dei processi interni oltre che nella organizzazione delle risorse



Ritratto del fornitore di energia elettrica

21 luglio 2020
