

A2A: ECCO COME ABBIAMO DIGITALIZZATO L'INTERO CICLO DI BOLLETTAZIONE

La società ha dematerializzato le fatture per milioni di clienti, dalla generazione in formato pdf all'archiviazione sostitutiva, con importanti benefici di riduzione di costi, miglioramento del servizio al cliente, e controllo totale dei flussi di documenti.
«E ora ci stiamo preparando all'imminente scadenza di fatturazione elettronica alla PA»



Oggi il tema della dematerializzazione dei documenti è in primo piano per l'imminente obbligo di fatturazione digitale verso la PA centrale, ma ci sono realtà che da tempo hanno digitalizzato il processo di bollettazione verso milioni di clienti. Un esempio è A2A, multiutility tra le più grandi (6,5 miliardi di euro il fatturato 2012) e diversificate in Italia, dove è il secondo produttore d'energia, nonché protagonista nei settori ambientale, gas e teleriscaldamento. «Proprio l'eterogeneità del gruppo, fatto di oltre 30 società con business e sistemi informativi molto diversi, ha introdotto complessità nel progetto: definire per ogni società come procedere in funzione delle sue esigenze di dematerializzazione è stata la maggior criticità», ci spiega Stefano Perfetti, Responsabile IT Corporate, Marketing e Vendite di A2A. La spinta iniziale è nata da due obiettivi: ridurre i costi di processo (archiviazione, stampa, spedizione, ecc.), e dare più qualità al servizio al cliente, permettendogli l'accesso da web all'archivio delle sue fatture. Ma il volume d'attività è stato deci-

sivo. «Processiamo 40-60mila bollette al giorno, e la conservazione cartacea richiedeva ormai archivi fisici enormi, con tutte le complessità e costi del caso – precisa Sirio Antonellini, responsabile e PM progetti di dematerializzazione e document management di A2A -. Il progetto è stato iniziato nel 2006 da Aem Milano, poi con la nascita di A2A s'è esteso a tutto il gruppo».

Due importanti scelte iniziali sono state la cadenza quotidiana dell'invio in conservazione e la digitalizzazione della singola bolletta, invece della "distinta meccanografica", un tabulato riassuntivo che era il requisito minimo di legge. «Il giorno come unità di misura è un buon compromesso tra ciò che prevede la legge (15 giorni, ndr), e le necessità di quadratura del business». La seconda scelta, continua Antonellini, nasce dalla decisione di inviare al cliente la bolletta in pdf e di lasciarla disponibile sul portale web: il pdf va creato comunque, ed è logico usarlo anche per la conservazione. «Inoltre il Garante dell'energia e del gas impone severi requisiti di trasparenza e chiarezza

dei dati in bolletta: la distinta meccanografica non ha questi requisiti, la singola bolletta in pdf sì».

Il processo di fatturazione digitale inizia dai sistemi fatturanti: «Il principale è SAP, ma nel gruppo ne abbiamo almeno 13, sia custom che di mercato». Il loro output (a volte dopo alcuni passaggi intermedi) è un pdf accompagnato da un tracciato dati che contiene i metadati associati alla bolletta/fattura: quelli imposti dalla legge per la conservazione sostitutiva, e altri, utili per esempio per facilitare la ricerca degli utenti.

Tutti i pdf vengono poi processati da alcuni server HSM di firma digitale massiva, dove sono installate le firme delle persone A2A titolari dei dati contenuti nelle fatture, nonché quella del responsabile della conservazione sostitutiva, che si appone solo sul lotto documenti che raccoglie tutte le fatture del giorno, insieme alla marca temporale. Poi i metadati del documento e del lotto sono inviati al sistema di conservazione sostitutiva (Legal Archive di Ifin Sistemi), mentre il pdf è archiviato nel sistema Documentum, in uno spazio disco non riscrivibile su una macchina Centera EMC. «Il progetto è partito dalle bollette, poi s'è esteso ad altri tipi di documenti con volumi minori ma di grandi dimensioni singole, dai registri contabili alle fatture passive, e ora si sta ampliando anche all'ambito commerciale - a cominciare dai contratti, sia attivi sia passivi -, e alla corrispondenza PEC». Ogni anno il gruppo A2A gestisce digitalmente circa 15 milioni di documenti attivi, più 120mila fatture passive, 200mila contratti attivi e circa 3000 passivi (approvvigionamenti), e qualche centinaio di registri.

Il processo di conservazione è affidato a Ifin Sistemi, che dal 2013 ne ha assunto anche la responsabilità legale. In precedenza, sottolinea Perfetti, il processo era affidato a terzi nell'ambito di un contratto di manutenzione applicativa, e ad A2A restava solo la responsabilità della correttezza del processo, a cui però non corrispondeva una reale possibilità di controllo come impone la legge: «È impensabile che un amministratore delegato o un direttore generale possa verificare cose come la leggibilità del documento a 5 anni dall'emissione: perciò abbiamo delegato la responsabilità a chi si occupa direttamente del processo».

Infine l'imminente obbligo di fatturazione elettronica alla PA. Anche A2A emette bollette verso enti pubblici centrali: il numero di questi clienti è esiguo, spiega Antonellini, «ma ci stiamo comunque preparando per il 6 giugno, anche perché nel 2015 l'obbligo s'estenderà anche alla PA locale». A2A sta lavorando su tre fronti. «Uno è l'adeguamento dei sistemi fatturanti, con etichettatura dei clienti PA, inserimento dei nuovi dati imposti da Sogei, e così via: lo stiamo gestendo con le software house produttrici dei sistemi». Il secondo è la capacità di generare la fattura nel formato xml richiesto da Sogei. «Questo è un aspetto complesso, che stiamo gestendo internamente con



STEFANO PERFETTI

RESPONSABILE IT
CORPORATE, MARKETING
E VENDITE
DI A2A



SIRIO ANTONELLINI

RESPONSABILE E PM
PROGETTI
DI DEMATERIALIZZAZIONE
E DOCUMENT
MANAGEMENT
DI A2A

modifiche ai sistemi fatturanti ove possibile, o adottando sistemi di "traduzione" dove non lo è: oltretutto la legge sulla fatturazione elettronica prevede un tracciato dati abbastanza semplice, mentre la normativa del mercato energia e gas impone vincoli più rigidi, per cui un punto delicato è stato conciliare queste esigenze contrastanti». Il terzo riguarda la trasmissione della fattura al Sdl (Sistema d'Interscambio) di Sogei. «Per questo abbiamo fatto leva sul rapporto con Ifin Sistemi, acquisendo il loro prodotto Invoice Channel, pensato proprio per interagire con il Sdl per l'invio fatture e la gestione dei flussi di notifiche».

Oltre ai forti risparmi e al miglior servizio al cliente, conclude Perfetti, un grande vantaggio è il controllo di quadratura sui flussi: con volumi in gioco così importanti e una mappa applicativa così complessa è cruciale essere sicuri che gli output attesi siano stati tutti prodotti, gestiti e archiviati correttamente. «In passato più volte abbiamo dovuto intervenire su reclami di clienti, soprattutto business, recuperando in fretta documenti che non erano stati gestiti bene. Oggi tali casi sono totalmente scomparsi: sappiamo esattamente ciò che è stato gestito e archiviato e possiamo fornirne evidenza al business molto velocemente».