



# **Iren: le opportunità di evolvere il modello di business tramite la PSD2**

Gianluca Bufo, AD Iren luce gas e servizi

7 Novembre 2019



# Iren e la PSD2: da commodity provider a service provider



La capacità di incasso  
come asset strategico



La categoria delle utilities  
sulla spesa media delle  
famiglie



La PSD2 nel percorso di  
evoluzione di Iren



PSD2: l'approccio di  
Iren

# La capacità di incassare di Iren

UN ASSET SU CUI COSTRUIRE VALORE

## SIAMO UNA BEST PRACTICE NELLA FATTURAZIONE E NELL'INCASSO



Gestiamo **grandi volumi**:

- 10 Milioni di fatture (e incassi) all'anno
- ampio ventaglio di soluzioni di pagamento:

14% Pagamenti OnLine\*

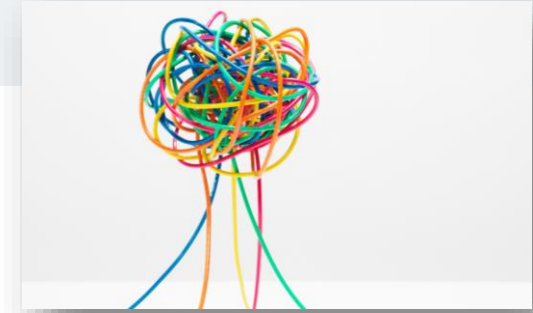
15% Rid

71% Bollettini & Bonifici

\* 280K operazioni con ClickIren, 660K con Sisal e Lottomatica, 830K con Poste OnLine (valore annuo, dato CNRG stimato media altri gestionale)



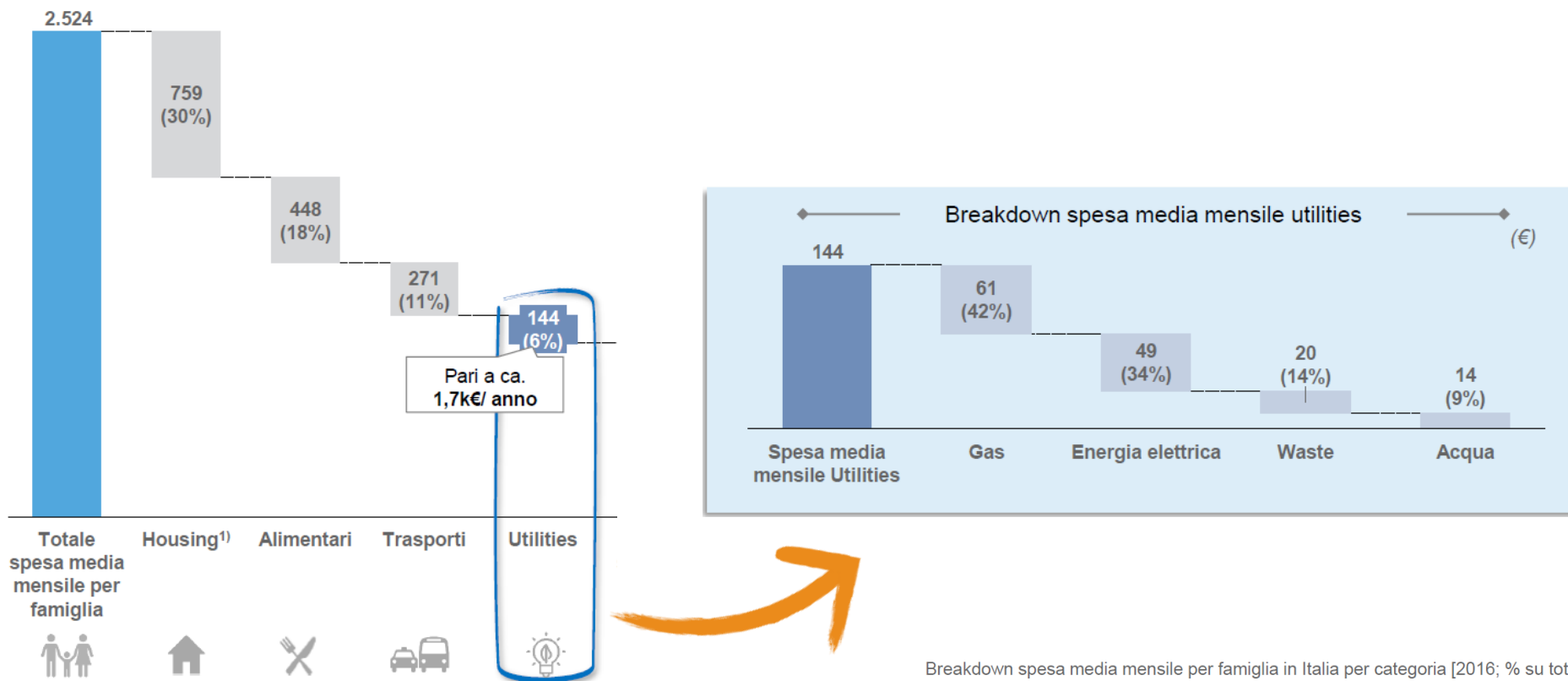
Nel contatto con il cliente la **fattura e l'incasso** sono un argomento rilevante e rappresentano il **30%** dei motivi di contatto



Macchina operativa complessa e articolata per la gestione di tutto il processo «meter to cash». **Incassiamo il 98,5%** del fatturato di cui il 70% entro la scadenza

# La Spesa media mensile per famiglia

LA CATEGORIA DELLE UTILITIES




- La categoria Utilities rappresenta la 4° voce di spesa nei bilanci delle famiglie italiane
- Una spesa che incide per circa il 6% sul totale delle spese delle famiglie (1,7K€/anno)
- Una spesa resiliente e ricorrente


Breakdown spesa media mensile per famiglia in Italia per categoria [2016; % su totale]

# Un percorso evolutivo in continuo sviluppo


## I RAZIONALI STRATEGICI



Riposizionamento Strategico del Brand  
Trasformare Iren in un full service provider riposizionando il brand su temi di innovazione e sostenibilità

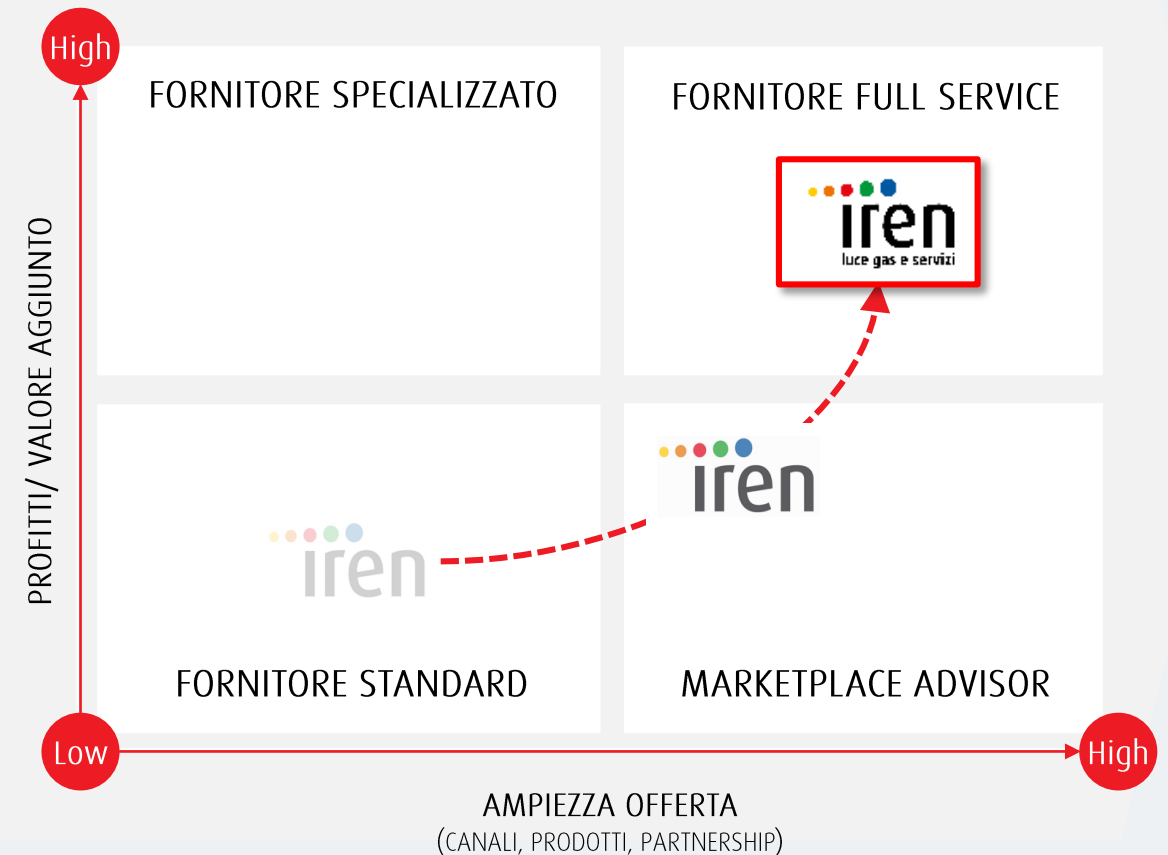


Fidelizzazione Clienti  
Diventare il riferimento unico per tutti i bisogni dei propri clienti



Creazione di valore per i Clienti  
Arricchire e migliorare la customer experience

## IL PERCORSO DI EVOLUZIONE



Il percorso di evoluzione è già ampiamente in corso: nel 2019 raggiungiamo una penetrazione di nuovi servizi e prodotti di oltre il 7% sulla base clienti commodity

# I nuovi servizi di pagamento

I DRIVER STRATEGICI DI IREN



Creazione di valore

Per Iren:

- Riduzione dei costi e dei tempi di incasso e pagamento
- Ottimizzazione dei processi operativi interni
- Acquisizione di nuovi clienti
- Differenziazione rispetto ai competitor

Per i clienti attuali:

- Miglioramento della **customer experience**
- Abbattimento dei **costi di commissioni**
- Possibilità di **customizzare** e pianificare i flussi finanziari
- Maggior **controllo** della spesa vs. SDD



Difesa del valore

**Difesa del posizionamento della quota di mercato**

Protezione dal rischio di disintermediazione contrastando possibili minacce sia all'interno del settore delle utility che all'esterno (portali di comparazione e marketplace)

# I nuovi servizi PSD2

L'APPROCCIO OPERATIVO DI IREN



Modello di partenza in **full outsourcing** per accelerare il «go to market» e limitare gli impatti operativi



Implementazione «agile» di 3 use case (2 PISP, 1 AISP) **innovativi ed efficaci** per entrare in maniera rapida nel mercato



Nuove opportunità e sinergie da cogliere per:

- Una spinta ulteriore verso la **digitalizzazione**
- Indirizzare al meglio la domanda dei «**millennials**»
- **Servizi innovativi e tecnologici** coerenti con il percorso new downstream