

## COMUNICATO STAMPA

### **GREEN NETWORK: UN ALTRO PASSO VERSO LA TRASFORMAZIONE DIGITALE A SERVIZIO DEL CLIENTE**

**Avviato un nuovo programma che sfruttando l'Intelligenza Artificiale consentirà ulteriore efficienza dei processi, riducendo così i tempi di risposta alle richieste dei clienti.**

**Green Network è la prima società in Italia, nel settore utility, ad eseguire un intervento di tale portata.**

Roma, 27 Luglio 2020 - Green Network, uno dei principali operatori italiani nella vendita di energia elettrica e gas, continua ad investire nella digitalizzazione con l'obiettivo di ottimizzare ulteriormente i servizi offerti ai propri clienti.

Grazie al programma denominato "Customer Experience Restart" i clienti beneficeranno di una **notevole riduzione dei tempi di risposta alle loro richieste** con ricadute positive sulla **customer satisfaction**.

Obiettivo di Green Network è **dotare il proprio business di strumenti di ultima generazione** per raggiungere i più elevati standard di efficienza nelle proprie attività, con particolare focalizzazione su quelle a più alto valore per la propria clientela.

La soluzione scelta da Green Network si basa sul "process mining", tecnologia che sfruttando l'Intelligenza Artificiale combina la raccolta dei dati di business real-time, il machine learning e l'automazione delle attività operative per rendere i processi aziendali più snelli e orientati al miglioramento continuo.

Per la realizzazione del programma la scelta di Green Network è ricaduta sulla piattaforma tecnologica **Celonis**, leader di mercato nel software basato sull'Intelligenza Artificiale applicata ai processi aziendali e su **Techedge**, azienda specializzata nella realizzazione di progetti innovativi e di digital transformation.

**Green Network è la prima società in Italia, nel settore utility, ad utilizzare la piattaforma Celonis** per garantire a tutti i propri clienti servizi più rapidi e di semplice fruizione.

Per Green Network questa scelta rappresenta un ulteriore traguardo nell'ampio percorso di innovazione digitale già intrapreso e che già prevede per l'immediato futuro l'applicazione dell'intelligenza artificiale ad altri ambiti quali ad esempio l'ascolto avanzato dei feedback dei clienti.

*"Siamo molto soddisfatti dei risultati raggiunti con questo importante programma di trasformazione digitale, grazie al quale abbiamo potuto tastare con mano le potenzialità del Process Mining e dell'Intelligenza Artificiale come strumenti innovativi per l'efficientamento dei processi di customer experience,"* dichiara **Salvatore Vitale**, Digital Innovation & Customer Operations Director in Green Network.



*“Il progetto ci consentirà di velocizzare e ottimizzare la gestione delle diverse esigenze dei nostri clienti sia Domestici che Business su tutti i touch point, offrendo un servizio sempre più orientato all'eccellenza e, al contempo, consentendo una gestione più efficiente al nostro interno. Questo è in perfetta sintonia con la visione di Green Network, che mette le persone al centro di tutto - siano esse clienti o collaboratori”.*

**Miguel Milano**, Chief Revenue Officer e Co-Owner in Celonis, commenta: *“Complimenti a Green Network per aver sfruttato il valore di business creato dal Process Mining con Celonis, e per averlo utilizzato come elemento centrale di un'importante iniziativa per migliorare la Customer Experience end to end. Green Network è in grado di differenziarsi in un settore divenuto commodity sfruttando gli insight di Celonis per trasformare il modo in cui interagisce con i suoi clienti - diventando più competitivi e nell'ottica di identificare e indirizzare le inefficienze e gli sprechi che porterebbero ad un impatto negativo sui risultati finali.”*

## A PROPOSITO DI GREEN NETWORK

Il Gruppo Green Network è tra i principali fornitori di energia elettrica e gas indipendente sia nel mercato italiano che in quello UK. Sin dalla sua fondazione nel 2003, si prefigge l'obiettivo di creare valore aggiunto per il Cliente attraverso metodologie consolidate e lo sviluppo costante di strategie innovative nel pieno rispetto dell'ambiente.

L'attenzione verso l'ambiente, sempre presente in tutte le attività del gruppo, unita alla qualità dei processi sia interni che esterni permette di identificare e implementare soluzioni innovative che garantiscono ai clienti servizi ottimali. Questo processo, unito ad un modello economico basato su partnership e acquisizioni, permette al Gruppo Green Network di realizzare progetti comuni ad alto valore innovativo e tecnologico.

<https://greennetwork.it/>

## A PROPOSITO DI CELONIS

Celonis, leader di mercato del software per il Process Mining aumentato dall'AI e la Process Excellence, trasforma i dati in insight e azioni. Celonis aiuta le organizzazioni a comprendere rapidamente e migliorare i processi operazionali dei loro business. Aziende di tutto il Mondo, comprese ad esempio Siemens, 3M, Airbus e Vodafone, si affidano a Celonis per abilitare il cambiamento dei processi di business, ottenendo riduzione dei costi per milioni di dollari e migliorando l'esperienza dei clienti finali. Celonis è basata a Monaco di Baviera e New York.

<https://www.celonis.com/>

## A PROPOSITO DI TECHEDGE

Techedge aiuta le aziende a introdurre innovazione in modo rapido ed incrementale per supportare le loro iniziative di trasformazione digitale.

Fornisce soluzioni e servizi coniugando consulenza di processo, competenza tecnologica e passione per l'innovazione con un approccio snello e basato sulla fiducia.

Con presenza internazionale, Techedge offre ai suoi clienti la scalabilità di un fornitore globale, la flessibilità di un partner locale e la competenza di un consulente strategico di fiducia.

<https://www.techedgegroup.com/>



GREEN NETWORK S.p.A  
Società a Socio Unico

Via Giulio Vincenzo Bona, 101 - Roma



## CONTATTI

Per Green Network:

**Domenico Lofano**

Barabino&Partners | Roma | Italy

[d.lofano@barabino.it](mailto:d.lofano@barabino.it)

M: +39 3341412995

Per Celonis:

**Isabell Horvath** | PR Director Europe

Celonis SE | Theresienstraße 6 | 80333 Munich, Germany

[i.horvath@celonis.com](mailto:i.horvath@celonis.com) | [www.celonis.com](http://www.celonis.com) | LinkedIn | Twitter | Xing

M: +49 151 74639221

Per Techedge:

**Stefano Oddone** | Corporate Marketing Director

Techedge S.p.A | Milan | Italy

[stefano.oddone@techedgegroup.com](mailto:stefano.oddone@techedgegroup.com) | [www.techedgegroup.com](http://www.techedgegroup.com)

M: +39 346 0671313



GREEN NETWORK S.p.A.

Società a Socio Unico

Cap. Soc. € 15.636.000,00 i.v. - Sede legale e operativa: 00156 Roma – Via Giulio Vincenzo Bona, 101

Cod. Fiscale - Partita IVA - Iscrizione Registro Imprese Roma N. 07451521004 – REA N. RM 1033355

Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento di SC Holding S.r.l.

[www.greennetworkenergy.it](http://www.greennetworkenergy.it)

