

Intervista a F. Bevilacqua: servizi FBC Italia e Utility Manager

Date : 5 Ottobre 2021

Scopriamo insieme come sono nati i servizi che [FBC Italia](#) mette a disposizione delle aziende italiane che desiderano una gestione professionale delle utenze.

Da quando siamo nati nel 2012 ci siamo dati l'obiettivo di portare sul mercato italiano un'idea nuova: quella dell'**ottimizzazione a 360° della gestione delle utenze aziendali**. Fino a quel momento il settore era dominato da **agenti monomandatari** che si occupavano, anche in maniera piuttosto aggressiva, della stipula dei contratti di fornitura, mentre **il lato post-vendita era lasciato ai call center**, con tutti i problemi e le difficoltà che ne derivano. Quali, ad esempio, il fatto di dover parlare sempre con nuovi operatori e vedersi costretti a ripetere sempre le stesse cose, con **un totale spreco di energie**.

Ci siamo quindi strutturati in modo da aiutare le aziende nella fase importante del post vendita, perchè i contratti cambiano, la tecnologia evolve e le necessità delle aziende mutano nel corso del tempo.

Alla luce di queste esigenze abbiamo iniziato a fornire alle nostre aziende un **servizio essenziale** che ha riscontrato un notevole successo: sono i nostri **Utility manager** che si occupano dell'**analisi e adeguamento delle utenze** in accordo con le esigenze aziendali e con le offerte presenti sul mercato.

Le aziende hanno quindi una **figura professionale**, specificatamente formata su temi di fornitura, energia, gas e telecomunicazioni, con cui interfacciarsi, che conosce personalmente le esigenze aziendali e aiuta nell'**ottimizzazione delle utenze**. Si tratta di un servizio a pagamento che rappresenta circa il 2/3% della quota delle utenze ma che produce un risparmio intorno al 15/20%.

Inoltre, le nostre aziende sono supportate da un team di assistenza che si interfaccia con i call center e le assiste in tutta la **fase del post vendita**.

É quindi da questo riscontro positivo che siete partiti per ampliare il servizio di Utility management con altre funzionalità?

Esattamente, ci siamo accorti che tante aziende avevano la sensazione di essere 'fregati' dai fornitori, di pagare più del dovuto; per questo abbiamo lanciato il **servizio di verifica fatture**. Agli inizi controllavamo manualmente tutte le voci delle fatture e, nel caso in cui riscontrassimo degli errori di fatturazione, ci occupavamo di riscuoterli direttamente dal fornitore.

Con il passare del tempo sempre più aziende richiedevano il nostro servizio, aziende con volumi di consumo energetici di migliaia di euro. Abbiamo deciso quindi di **automatizzare la procedura di**

verifica fatture dotandoci di un **software appositamente creato** per le nostre esigenze: adesso siamo in grado di verificare qualche migliaio di fatture al mese. Grazie a questa innovazione abbiamo riscontrato errori di fatturazione pari a decine di migliaia di euro.

Quindi il servizio di Utility Management non si occupa solamente della stipula dei contratti di fornitura e dell'assistenza nella fase del post vendita?

Esattamente, abbiamo sviluppato un metodo specifico, che abbiamo chiamato il metodo delle 4 A con il quale forniamo alle aziende un servizio a 360° e che si struttura in una serie di fasi consecutive:

- **la fase dell'analisi:** in cui i nostri Utility Manager esaminano i contratti di fornitura in essere e li confrontano con le reali esigenze delle aziende;
- **la fase dell'adeguamento:** se nella fase precedente l'Utility Manager ha riscontrato qualche anomalia si decide di adeguare i contratti di fornitura alle esigenze di consumo aziendale;
- **la fase dell'accertamento:** nella quale verificiamo le fatture grazie al nostro software;
- **la fase dell'assistenza:** si tratta di un tutoraggio personalizzato grazie al quale l'azienda sa sempre con chi interfacciarsi per la risoluzione dei problemi.

Inoltre, per rendere sempre più agevole la gestione delle utenze abbiamo appena lanciato un **portale tramite il quale le nostre aziende possono gestire e controllare tutte le utenze**, che conserva lo storico dei pagamenti, dei consumi e delle fatture in caso di cambio di fornitore, e consente di tenere sotto controllo tutti i ticket.

Che novità ci sono in casa FBC?

Siamo molto sensibili al **tema della sostenibilità aziendale**, siamo da poco diventati un'azienda a impatto ambientale zero, compensiamo le nostre emissioni di Co2 tramite progetti di salvaguardia ambientale e stiamo **sensibilizzando le nostre aziende clienti** a seguirci in questo percorso.