

1. PROFILO DEL FORNITORE

1.1 Descrizione dell'Azienda

1.1.1 Strategia e obiettivi

Wemay srl è la società del gruppo Seitel specializzata in servizi di Customer Care per le Utilities attraverso il supporto di soluzioni tecnologicamente avanzate e personalizzate.

La società offre una gamma completa di servizi di **Call e Contact Center** e servizi per la gestione **di Store e Sportelli al Pubblico**. Grazie ad una Business Unit dedicata Wemay ha sviluppato negli anni un'importante expertise nel settore dello sviluppo commerciale per aziende Utilities attraverso mandati di agenzia diretti.

Obiettivo dell'azienda è innanzitutto quello di favorire il successo dei nostri partner offrendo servizi ad alto valore aggiunto al fine di sviluppare e soddisfare la loro *customer base*. Per raggiungere questi obiettivi puntiamo su: *qualità delle risorse umane, tecnologia, organizzazione e innovazione*.

Wemay interpreta la tecnologia come fattore distintivo di successo ed ha già ricevuto importanti riconoscimenti a livello nazionale per i numerosi risultati ottenuti.

Il management di **Wemay** vanta una pluriennale esperienza nella consulenza di direzione e dispone di personale altamente qualificato e specializzato grazie alla continua formazione a cui viene sottoposto. Per questa ragione gli operatori risultano sempre aggiornati e preparati per qualsiasi esigenza espressa dai committenti.

L'attività di **Call e Contact Center** è svolta interamente **sul territorio italiano** e conta 6 strutture organizzative distribuite in un territorio compreso tra Toscana e Emilia Romagna. In particolare le strutture sono situate nei comuni di Reggio Emilia (RE), Prato (PO), Poppi (AR), Arcidosso (GR) e prossimamente verrà implementata una sede su Roma. Nel complesso vengono occupate oltre 200 postazioni di lavoro.

L'attività di **gestione di Store e/o Punti clienti** è svolta anch'essa su diverse sedi e per diverse aziende Utilities. In particolare l'azienda gestisce oltre 15 punti clienti situati in Emilia Romagna, Toscana e Marche occupando oltre 50 risorse.

La strategia aziendale di Wemay è orientata al perseguimento costante di efficienza e qualità del servizio. Tali obiettivi vengono raggiunti grazie alla continua ricerca dell'innovazione attraverso le più avanzate forme di tecnologia, e grazie ad un ambiente di lavoro stimolante e meritocratico, basato sulla crescita e lo sviluppo interno delle risorse.

Wemay ha sempre avuto a cuore la territorialità dei servizi a lei affidati. I team di lavoro delle varie commesse vengono formati e messi a disposizione nelle sedi ubicate in prossimità del cliente in modo da poter avere il più possibile, una gestione controllata e consona alle esigenze qualitative dei clienti stessi.

1.1.2 La nostra storia

L'azienda fa parte del **GRUPPO SEITEL**, costituito nel 1973 a Reggio Emilia e specializzato nei servizi di Telecomunicazioni e ICT. A distanza di oltre 40 anni il gruppo oggi conta oltre **350** collaboratori operativi su 14 sedi operative situate tra Lombardia, Emilia Romagna, Toscana

e Marche. Il portafoglio di clienti comprende oltre a numerose aziende del comparto Multiutility, anche aziende Pubbliche e aziende afferenti a molti altri settori.

L'azienda Wemay, ha la stessa governance del gruppo SEITEL, ed esprime per il gruppo la business unit specializzata nelle attività di *caring* e sviluppo commerciale.

Wemay nasce nel 2013 come spin-off di Datacompany Srl, società già attiva da diversi anni nel settore dei Contact Center. Dalla sua fondazione la società è cresciuta in modo esponenziale negli anni, andando ad accrescere i propri settori di specializzazione e il proprio portafoglio clienti. Ad oggi Wemay vanta numerosi rapporti commerciali con aziende di prim'ordine nel settore Multiutility oltre a numerose commesse nell'ambito della gestione di centri di contatto per aziende sanitarie, università, pubbliche amministrazioni e aziende di servizi. L'azienda nel 2019 è risultata affidataria della convenzione Consip dedicata ai servizi di Contact Center, aspetto che ne ha favorito un ulteriore sviluppo in dimensioni, qualità dei servizi e competenze.

1.2 Descrizione delle attività svolte

1.2.1 Contact Center Multimediali & Portali Vocali

Wemay svolge attività di Contact Center sia in modalità inbound, sia in modalità outbound. L'esperienza accumulata negli anni permette all'azienda di svolgere tali attività con altissimi standard qualitativi intesi sia come SLA di servizio che come qualità intrinseca delle informazioni veicolate. Grazie alle numerose sedi dislocate sul territorio, Wemay è in grado di offrire un'importante flessibilità nella gestione di picchi di attività e soprattutto rapidi interventi in caso di disservizi temporanei sulla sede di erogazione principale.

Grazie all'utilizzo delle tecnologie più avanzate e all'integrazione di prodotti e sistemi leader di mercato, Wemay è in grado di offrire servizi a 360 gradi, integrati su canali di comunicazione multipli, quali a titolo esemplificativo chatbox, chatbot, mail, recall. La gestione multicanale di operazioni e comunicazioni, rappresenta un fondamentale punto di incontro tra azienda e cliente. L'utilizzo coordinato di molteplici canali può contribuire a incrementare il valore per l'azienda riducendo i costi di accesso a prodotti e servizi e aumentando i benefici. La multicanalità può inoltre contribuire ad aumentare sia l'efficienza sia il valore potenziale del portafoglio dei clienti del Committente, attraverso strategie di cross selling, up selling, nuovi business e economie di apprendimento.

Wemay opera in qualità di system integrator indipendente, realizzando soluzioni chiavi in mano di: Call center, Virtual call center, Contact center multimediali, Web contact center, IP contact center.

1.2.2 Gestione Store o Sportelli al pubblico

Si tratta della gestione diretta di punti di contatto fisico in ottica canale CRM. Attualmente Wemay svolge tale servizio gestendo, in totale autonomia, diversi "Store" per conto di importanti player italiani attivi nel settore delle Multiutility. Gli store permettono ai clienti terzi di svolgere tutte le principali operazioni (contrattuali, billing, ecc...), grazie all'assistenza del personale Wemay lì presente ed opportunamente formato nell'attività di assistenza clienti e gestione store dell'azienda partner. Oltre a garantire un eccellente servizio di assistenza i nostri store hanno come obiettivo quello di intercettare fisicamente nuovi potenziali clienti, svolgendo per le aziende partner attività di

up-selling e cross-selling. In tal modo ogni semplice servizio di assistenza ai clienti può trasformarsi in una vendita e quindi nello sviluppo di ricavi per i nostri clienti.

1.2.3 Sviluppo commerciale canale agenzia

Wemay è attiva nel settore della promozione di contratti commerciali per importanti Multiutility del territorio italiano. Grazie all'esperienza maturata dalla Capo Gruppo Seitel, Wemay ha raggiunto nel giro di pochi anni importanti obiettivi commerciali. L'azienda ha costruito una strutturata rete di agenti interni e collaboratori esterni operanti in diverse zone del territorio nazionale. L'inclinazione alla trattativa e alla vendita tipiche di questo settore, hanno permesso l'introduzione di una forte componente commerciale anche nelle altre Business Unit aziendali in modo da affiancare i nostri clienti nella crescita e nello sviluppo della propria Customer Base.

1.2.4 Competenze ICT

- **Web Applications:** Le tecnologie Web permettono la comunicazione e l'interazione immediata tra soggetti distanti, rendendo possibile la creazione di nuovi modelli di business e la diminuzione dei costi di transazione.

Wemay inoltre progetta e sviluppa applicazioni web costruite sulle esigenze del cliente, quali ad esempio: Portali internet (B2C), Portali intranet (B2E), formazione aziendale (e-Learning), gestione del personale, Business-to-Business (B2B). Tecnologie di riferimento per queste soluzioni sono Php, Ajax, Flex, Liferay e Microsoft SharePoint.

- **Information Security:** A seguito della importanza assunta dall'ICT a supporto dei processi di B2B e B2C, è cresciuta l'esigenza di implementare una strategia di Information Security. A ciò si aggiunge la necessità di ottemperare alle recenti normative sulla privacy che prevedono misure di sicurezza per la protezione e la conservazione dei dati, soprattutto tramite il controllo delle autorizzazioni di accesso ai sistemi informativi.

Per rispondere a queste esigenze, Wemay offre ai propri clienti questi servizi:

- Progettare e realizzare infrastrutture di autenticazione e controllo accessi, crittografia, sicurezza di rete, sistemi per l'analisi delle intrusioni e di auditing; integrare soluzioni tecnologiche complementari per l'identificazione dell'utente e la gestione del suo profilo aziendale al fine del corretto accesso alle applicazioni. Le soluzioni tecnologiche utilizzate: Identity Management, Intrusion Detection Systems, Firewall, Crittografia, Auditing.
- Individuare e proteggere le misure di sicurezza richieste dalla legge sulla privacy, dal GDPR e dal Regolamento UE 2016 679, tramite attività di assessment organizzativo e architetturale.

1.3 Portafoglio clienti



LE SOLUZIONI è una società di natura consortile nata il 24 gennaio 2012 dalla fusione per incorporazione di Customer Care Solutions Scarl e ICT Solutions Srl in Billing Solutions Scarl. La società ha ereditato l'esperienza pluriennale delle 3 aziende, di cui rappresenta il punto di incontro. La natura consortile della società è infatti garanzia della focalizzazione della sua

struttura sulle esigenze delle aziende proprietarie: Acque Spa, Publicacqua Spa, Alia Spa, Acquedotto Del Fiora Spa, Gori, Rea Spa e Geal Spa.

LE SOLUZIONI hanno come obiettivo primario di offrire ai soci-clienti una gamma completa di servizi integrati, di qualità sempre più elevata a prezzi competitivi. LE SOLUZIONI operano quindi per industrializzare e standardizzare il più possibile i processi che le sono affidati dai soci clienti, senza tuttavia perdere di vista le esigenze specifiche di ciascuno di loro, realizzando - laddove necessario - soluzioni personalizzate. Tutto ciò consente a LE SOLUZIONI di garantire un significativo valore aggiunto ai soci, contribuendo a migliorarne le performance verso i clienti finali.

Per LE SOLUZIONI Wemay gestisce, dal 2018, servizi di Contact center per l'overflow sulle chiamate relative al servizio idrico e U.O. Ambiente.



IREN: è una società per azioni italiana quotata in borsa, operante quale multiservizi, in particolare nella produzione e distribuzione di energia elettrica, gas, nei servizi di teleriscaldamento (di cui è il maggior operatore italiano) ed in altri servizi di pubblica utilità quali l'acqua, ecc..

Fanno parte del gruppo IREN:

Iren Ambiente S.p.A. - Piacenza - 100%

Iren Energia S.p.A. - Torino - 100%

Iren Mercato S.p.A. - Genova - 90,97%

IRETI S.p.A. - Tortona - 100%

Gaia S.p.A. - Asti - 55% (Iren Ambiente S.p.A.)

TRM S.p.A. - Torino - 80% (Iren Ambiente S.p.A.)

IRETI è la società del gruppo Iren che gestisce in modo integrato e capillare sul territorio nazionale la distribuzione di energia elettrica, gas e acqua.

Per IREN MERCATO Wemay gestisce, il servizio clienti presso gli sportelli ubicati nel territorio emiliano per tutte le attività che riguardano i comparti Acqua, Gas, Energia elettrica, Teleriscaldamento e Rifiuti. L'azienda ha gestito dal 2002 al 2019 (2002 – 2013 con Datacompany, dal 2013 con Wemay) il servizio di contact center per tutte le attività summenzionate afferenti all'area Emilia.



ESTRA ENERGIE: Il gruppo Estra opera sul mercato della vendita e approvvigionamento del gas naturale attraverso Estra Energie, nata nel 2008 dalla fusione di Consiagas di Prato, ETA3 di Arezzo e Intesacom di Siena.

La società opera nel territorio attraverso una rete capillare di agenzie, store, punto clienti e venditori door to door. Inoltre parallelamente ha sviluppato e implementato i canali di vendita teleselling e web.

L'azienda si è affermata negli anni come soggetto leader nel panorama energetico grazie ad un percorso di crescita all'insegna della continuità con il passato ma con forti elementi di innovazione.

Estra Energie, opera principalmente in Toscana e nel Lazio, ed è tra i primi attori nel mercato energetico del Centro-Italia.

È un'azienda leader perché ha imparato a valorizzare una storia fatta di radicamento territoriale e forte identità locale proiettandola in un futuro orientato all'innovazione e alla concorrenza.

Per quanto riguarda il settore industriale, il gas venduto ha raggiunto quota 300 milioni di mc: un dato questo che conferma la competitività di Estra Energie. La società, infatti, nonostante il marcato aumento del costo della materia prima, per sostenere le imprese è riuscita a garantire servizi e offerte concorrenziali.

Di particolare interesse per l'azienda, che si è perciò strutturata con un servizio specifico, è la partecipazione alle gare per la fornitura gas agli enti pubblici, aggiudicandosene alcune di particolare importanza (CONSIP e CET, consorzio Energia Toscana).

Per ESTRA ENERGIE Wemay gestisce, dal 2012, il servizio di call center e contact center per circa il 50% dell'attività complessiva e gestisce 6 Store (Prato, Montevarchi, Arezzo, Montepulciano, Grosseto e Ancona).



NUOVE ACQUE S.p.A.: è stata costituita nel 1999 per la gestione del servizio idrico integrato nell'**A.T.O. (Ambito Territoriale Ottimale) n. 4 Alto Valdarno**, che comprende 31 comuni della provincia di Arezzo e 5 della provincia di Siena. **La Società Nuove Acque Spa ha in concessione il servizio fino al 2024**, fatte salve le eventuali modifiche ai sensi della Convenzione di Affidamento.

Il capitale azionario di Nuove Acque è diviso tra soci pubblici (**53,84%**) e il socio privato Intesa Aretina Scarl (**46,16%**).

Per NUOVE ACQUE Wemay gestisce, dal 2009, l'intero servizio di call center e contact center per tutte le attività oltre a progettare, fornire e gestire la piattaforma tecnologica software e hardware del call center.



ACQUE TOSCANE: La Società Acque Toscane S.p.A., presente in Italia dal 1989, è detenuta al 100% dalla holding Suez Italia Spa, leader nella gestione del ciclo dell'acqua e del trattamento dei rifiuti.

L'attività svolta da Acque Toscane S.p.A. è la gestione del servizio idrico integrato nel comune di Fiesole (FI) e la gestione del ciclo dell'acqua nel comune di Montecatini Terme (PT) e di Ponte Buggianese (PT).

Acque Toscane conta attualmente 32 dipendenti, e serve una popolazione di circa 50 mila abitanti.

Per ACQUE TOSCANE Wemay gestisce dal 2017 l'intero servizio di call center e contact center per tutte le attività oltre a progettare, fornire e gestire la piattaforma tecnologica software e hardware del call center.



CSI PIEMONTE: È un consorzio partecipato da diverse pubbliche amministrazioni della regione Piemonte. Si occupa della realizzazione di servizi digitali per le aziende consorziate e altri enti pubblici. Tra i servizi svolti dall'azienda ci sono la fornitura e l'implementazione di datacenter e infrastrutture informatiche, servizi per la trasformazione digitale delle Pubbliche Amministrazioni, servizi relativi a gestione Privacy e GDPR, cybersecurity, Data strategy e servizi per la sanità digitale. Il consorzio è partecipato dai seguenti enti pubblici:

- Regione Piemonte (20.86%)
- Università e Politecnico di Torino (20.86%)
- Città Metropolitana e Città di Torino (12.51%)
- ASL/ASO (15.02%)
- Altre Province, Comuni, Città Metropolitane e loro forme associate (22.73%)
- Partecipate, Agenzie e altri Enti (8.03%)

Wemay svolge per CSI Piemonte il servizio di Customer Care Inbound per i servizi relativi a tutte le aziende clienti di CSI.



ATS MILANO: Dal 1° gennaio 2016 è stata istituita ATS della Città Metropolitana di Milano, l'Agenzia di Tutela della Salute, evoluzione del Sistema Socio sanitario Lombardo. L'Agenzia

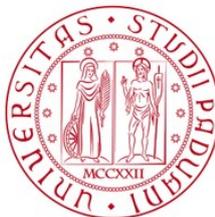
comprende 194 comuni e raccoglie i territori che, fino al 31 dicembre 2015, erano di competenza di quattro Aziende: ASL Milano, ASL Milano 1, ASL Milano 2, ASL Lodi.

ATS ha il compito di

- Garantire il governo della rete sanitaria e sociosanitaria nel proprio ambito territoriale, favorendo l'integrazione della rete di erogazione con la rete sociale del territorio
- Stipulare contratti con i soggetti erogatori pubblici e privati accreditati del territorio di competenza
- Garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti nel Piano Sociosanitario Integrato Lombardo

La Legge Regionale attribuisce all'ATS funzioni di: negoziazione e acquisto delle prestazioni sanitarie e sociosanitarie dalle strutture accreditate; governo del percorso di presa in carico della persona in tutta la rete dei servizi sanitari, sociosanitari e sociali; governo dell'assistenza primaria e del convenzionamento delle cure primarie; governo e promozione dei programmi di educazione alla salute, prevenzione, assistenza, cura e riabilitazione; promozione della sicurezza alimentare, medica e medica veterinaria; sanità pubblica veterinaria; prevenzione e controllo della salute negli ambienti di vita e di lavoro; attuazione degli indirizzi regionali e monitoraggio della spesa in materia di farmaceutica, dietetica e protesica; vigilanza e controllo sulle strutture e sulle unità d'offerta sanitarie, socio sanitarie e sociali.

Per ATS Città Metropolitana di Milano Wemay gestisce il servizio di Contact Center Inbound.



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI PADOVA: L'università di Padova è Uno degli atenei universitari più importanti e frequentati a livello nazionale. Nato nel lontano 1222 conta ad oggi oltre 30 dipartimenti afferenti a diverse discipline. Ha un bacino di ca 60.000 studenti e oltre 2000 docenti.

Per UniPd Wemay gestisce un servizio di helpdesk informatico dedicato a personale docente, studenti e personale amministrativo dell'Università.



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI MILANO: È anch'esso un ateneo di grande importanza su scala nazionale. Conta circa 60.000 studenti e 2000 docenti. L'università è divisa in otto diverse facoltà e due scuole.

Per UniMi Wemay gestisce il servizio di Contact Center inbound dedicato agli studenti.



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TORINO: L'università di Torino è un'università pubblica nata nel XV secolo. Presso gli oltre 30 dipartimenti e scuole studiano circa 70.000 studenti.

Wemay gestisce per UniTo il servizio di Contact Center Inbound e un helpdesk informatico.



ASL CITTA' METROPOLITANA DI TORINO: Dal 1° gennaio 2017 è stata costituita l'**Azienda Sanitaria Locale "Città di Torino"**, risultante dall'accorpamento delle ASL TO1 e ASL TO2 (D.P.G.R. 13/12/2016 n. 94). L'azienda si occupa del coordinamento di tutto il settore sanitario della città di Torino e della regione Piemonte.

Per ASL Città di Torino Wemay gestisce il centro di contatto Covid 19 e l'assistenza telefonica per la campagna vaccinale della regione Piemonte.



MOTORIZZAZIONE CIVILE FRIULI VENEZIA GIULIA: Si occupa del coordinamento e l'amministrazione delle normative che regola il trasporto civile del Friuli Venezia Giulia.

Per MTC FVG Wemay gestisce il servizio di Contact Center Inbound dedicato a cittadini ed enti.



CONSORZIO ALTO VALDARNO: Il Consorzio di bonifica è un ente pubblico economico base associativa e di autogoverno, amministrati da organi democraticamente eletti dai consorziati e concreta espressione di sussidiarietà nel rispetto del principio costituzionale.

Il Consorzio, il cui comprensorio è definito con riferimento ai bacini idrografici dalla legge regionale n. 79/2012, garantisce un efficace presidio territoriale, coordinando interventi pubblici e privati per la difesa del suolo, la regolazione delle acque, l'irrigazione e la salvaguardia ambientale.

Per garantire le risorse necessarie alla manutenzione ordinaria e alla gestione delle opere, il Consorzio di bonifica e di irrigazione emette un tributo sugli immobili consorziati urbani ed agricoli, che traggono beneficio dall'attività dell'ente.

Le attività del Consorzio ricadono su un territorio di **54 Comuni** suddivisi su due province - **Arezzo e Siena** - ed una **Città Metropolitana Firenze** - per una superficie di centinaia di migliaia di ettari di estensione.

Fanno parte del Consorzio quasi 200 mila consorziati.

L'attuale comprensorio consortile riunisce gli ex 5 comprensori nei quali era diviso il territorio:

Val di Chiana aretina,

Pratomagno,

Casentino,

Valtiberina

Val di Chiana senese

Per CONSORZIO ALTO VALDARNO Wemay gestisce, dal 2014, il servizio di call center e contact center



C.I.S.A.: dal 2009 è stato costituito il “Consorzio Italiano Strade & Ambiente”, denominato C.I.S.A., è nato per dedicarsi alla sicurezza del cittadino e alla salvaguardia dell’ambiente.

La struttura consortile del C.I.S.A. promuove e supporta lo svolgimento del servizio di pulizia, bonifica, sicurezza e ripristino della sede stradale e delle infrastrutture, danneggiate a seguito di sinistri, perdite di carico o altre calamità.

Negli anni, l’infortunistica stradale, è stata vista come un evento dal quale derivano lesioni solo alle persone e danni ai veicoli e alle cose, difatti anche gli organi di polizia, quando intervengono per i rilievi, solitamente, provvedono alla contestazione dell’art. 15 del Codice della Strada mettendo in risalto i danni alle infrastrutture appartenenti al piano viabile, tralasciando le problematiche che potrebbero causare l’abbandono dei liquidi o dei detriti solidi.

Il Consorzio riunisce, coordina e gestisce, sull'intero territorio nazionale, aziende specializzate e altamente qualificate, che si occupano di pulizia, ripristino e bonifica della sede stradale a seguito di incidenti. Infatti lo stesso provvede alla stipula di convenzioni, stesure di gare di appalto con gli enti proprietari delle strade i quali, con la sottoscrizione di appositi contratti e con il rilascio della cessione del credito, autorizzando, la struttura consortile, all'intervento per la pulizia e alla richiesta/riscossione delle spese anticipate per la messa in sicurezza dell'area compromessa dal sinistro o da altre calamità, il tutto a carico delle Compagnie Assicuratrici rimaste coinvolte nell'accaduto senza pesare sulle casse della Pubblica Amministrazione.

Per C.I.S.A. Wemay gestisce dal 2017 l'intero servizio di call center e contact center per tutte le attività oltre a progettare, fornire e gestire la piattaforma tecnologica software e hardware del call center.