

Sorgenia nutzt zur umfassenden Digitalisierung Doxee document experience und Doxee Platform

Sorgenia

Sorgenia SpA ist heute das führende digitale Energieunternehmen Italiens mit rund 400.000 Kunden landesweit. Durch digitale Transformation und technologische Innovation hat Sorgenia ein neues, gemeinschaftliches und nachhaltiges Energiemodell entwickelt. Gleichzeitig setzt das Unternehmen konkrete Maßnahmen zum Umweltschutz um und leistet einen aktiven Beitrag zur Verbesserung der Gesellschaft.

Die Anforderungen von Sorgenia

Die digitale Revolution erfasst zunehmend auch den **Versorgungssektor**. Sorgenia ist sich dessen bewusst und thematisiert diese Herausforderungen seit Jahren, insbesondere in Bezug auf Entscheidungen, die die tägliche Interaktion mit Kunden und die Qualität des Services betreffen. Aufgrund der steigenden Anzahl an Kunden sah sich Sorgenia veranlasst, eine spezielle Lösung **für das Management der Kundenkommunikation und die Verwaltung von Dokumentenprozessen** zu implementieren. Sorgenia benötigte zudem eine Lösung zur effizienten Verwaltung und Überwachung seiner **elektronischen Rechnungsprozesse**, sowohl im aktiven als auch im passiven Zyklus. Eine entscheidende Anforderung war die Nutzung stabiler und klar

strukturierter Prozesse, die den aktuellen gesetzlichen Vorgaben entsprechen.

Die Integration dieser Prozesse in einen **zuverlässigen, digitalen Archivierungsdienst** für eine optimale und lückenlose Verwaltung der Dokumentenproduktion war ausschlaggebend.

Doxee stand Sorgenia während des gesamten Digitalisierungsprozesses zur Seite und übernahm die Rolle eines vertrauensvollen Partners während der Transformationsphase.

Die Antwort: Doxee document experience und Doxee Platform

Sorgenia entschied sich für den Einsatz zweier Produkte, um die gewünschten Ergebnisse zu erreichen:

Doxee document experience: Die erste vollständig cloudbasierte Customer Communications Management (CCM) Lösung – verfügbar als PaaS und SaaS – speziell entwickelt für die Erstellung, Multichannel-Verteilung und Archivierung von Dokumenten.

Doxee Platform: Eine Produktlinie, die auf die Anforderungen der Digitalisierung von Steuer- und Dokumentenprozessen zugeschnitten ist und dabei die Einhaltung italienischer sowie europäischer Vorschriften sicherstellt.

Implementierung der Doxee document experience-Lösung bei Sorgenia

Die Doxee-Produkte laufen auf der urheberrechtlich geschützten Technologieplattform **Doxee Platform®**, die vollständig in der Cloud entwickelt wurde. Diese Plattform gewährleistet herausragende Leistung in Bezug auf Skalierbarkeit, Zuverlässigkeit und Rechenkapazität und ermöglicht es, Produkte weltweit mit einer sehr kurzen Markteinführungszeit anzubieten.

Doxee document experience (dx) ist das erste vollständig cloudbasierte CCM-Produkt, das Geschäftsprozesse im Bereich Datentransformation sowie die Erstellung, Verteilung und Speicherung von Dokumenten verwaltet.

Doxee dx wurde entwickelt, um den Aufbau komplexer, geschäftskritischer Prozesse zu unterstützen und zeichnet sich durch **Skalierbarkeit, Effizienz** und **hohe Leistungsfähigkeit bei der Bearbeitung großer Datenmengen** aus. Es sind keine Investitionen in Infrastruktur erforderlich, und die laufenden Kosten für die Verwaltung der CCM-Plattform entfallen.

Sorgenia setzt Doxee document experience in den Bereichen **Abrechnung, Verwaltung, Finanzen und Controlling** ein. Die Partnerschaft mit Doxee begann 2007 im Abrechnungsbereich und hat seitdem drei verschiedene Managementsysteme durchlaufen, die alle mit der **Doxee Platform®** für Dokumentenerstellung, E-Mail-Zustellung und sogar den Druckprozessen verbunden sind.

DOXEE DOCUMENT EXPERIENCE WIRD EINGESETZT FÜR:

- **Dokumentenerstellung**
- **Dokumentenarchivierung**
- **Webservice-Integration mit Kundenplattformen**

Doxee dx dient nicht nur der Abrechnung, sondern wird auch in verschiedenen anderen Bereichen eingesetzt:

- **Verwaltung, Finanzen und Controlling:** Doxee dx wird zur Dokumentenerstellung in allen Unternehmen der Sorgenia-Gruppe genutzt.
- **Kundenbetreuung:** Doxee hat dem Sorgenia-Callcenter ein einfaches, intuitives Portal bereitgestellt, über das Kopien von Rechnungen an Kunden versendet werden können, die das Callcenter per E-Mail oder Echtzeit-SMS kontaktieren. Dies hat den Kundenservice vereinfacht und beschleunigt.
- **Kredit-Hub:** Doxee dx ermöglichte die Einrichtung eines zentralen Systems, das es den Kreditanbietern von Sorgenia erleichtert, die benötigten Mahndokumente schnell und effizient abzurufen.



Implementierung der Doxee Platform experience-Lösung bei Sorgenia

Ab 2010 entschied sich Sorgenia für die Integration der Doxee paperless experience-Lösung, um **die elektronische Rechnungsstellung und die digitale Archivierung optimal und vollständig auszulagern.**

Elektronische Rechnungsstellung

Doxee übernimmt für Sorgenia die Verwaltung der elektronischen Rechnungsstellung im aktiven Zyklus sowohl für Privatkunden als auch für öffentliche Behörden.

Basierend auf **einer einzigen Eingabedatei**, die das Rechnungslayout enthält, kann Doxee nicht nur **die elektronische Rechnung im erforderlichen XML-Format** erstellen, sondern **auch eine angepasste PDF-Version** erzeugen, die als kostenlose Kopie an die Kunden übermittelt wird.

Im Hinblick auf die Verwaltung des passiven Zyklus ist Doxee verantwortlich für:

- Den Empfang der an Sorgenia adressierten elektronischen Rechnungen über das SDI (Sistema di Interscambio, die italienische Plattform zum Austausch elektronischer Rechnungen)
- Die Bereitstellung der entsprechenden XML-Dateien für Sorgenia
- Die langfristige digitale Aufbewahrung der elektronischen Rechnungen

Einhaltung der Rechtsvorschriften

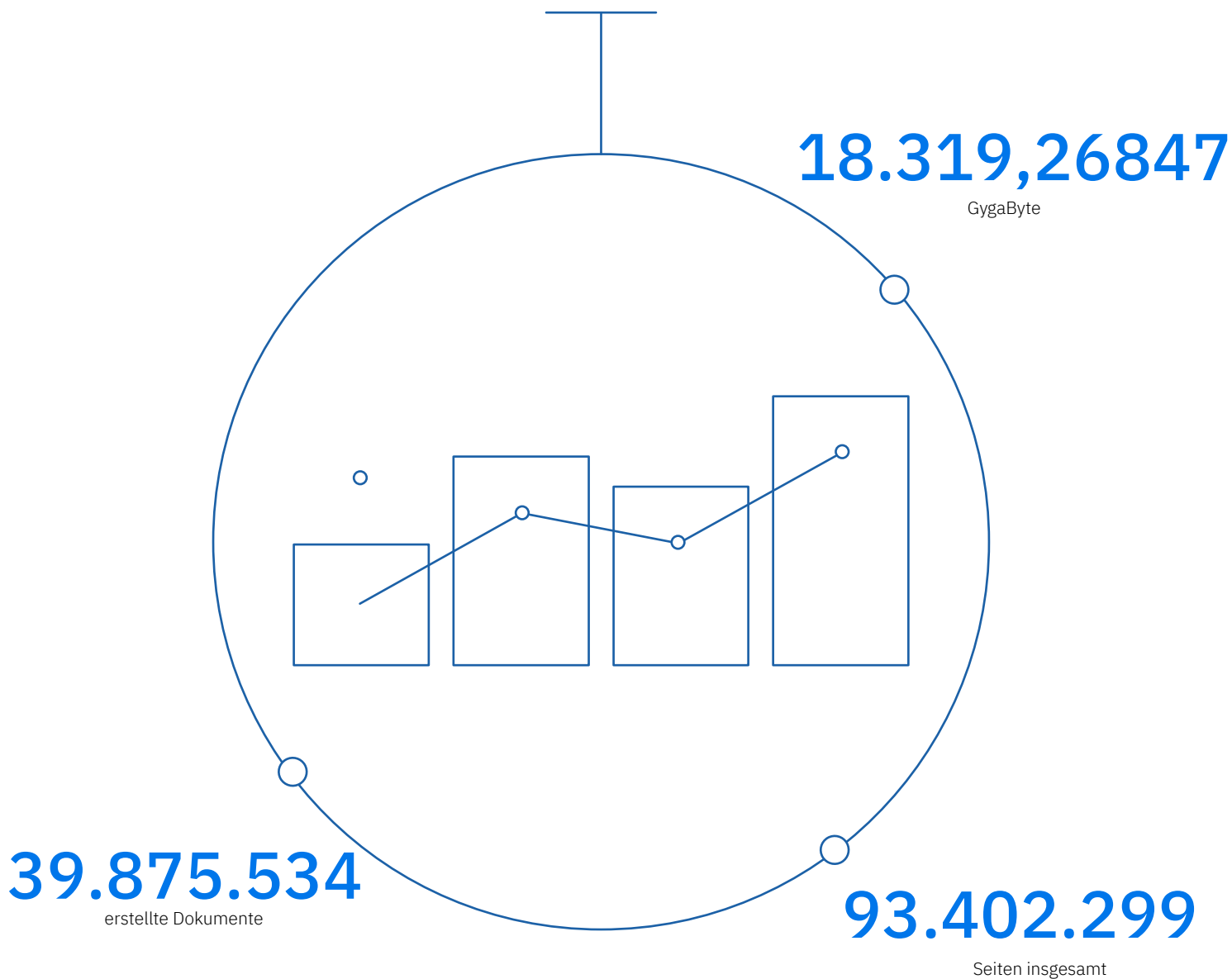
Through the **Legal Electronic Mit Legal Electronic Archiving (LEA)** bietet Doxee über sein System eine **sichere digitale Archivierung von elektronischen Rechnungen** und anderen Dokumenten an. Dies gewährleistet ein hohes Maß an **Zuverlässigkeit, Compliance mit gesetzlichen Vorgaben** und eine effektive Unterstützung der Bereiche Verwaltung, Finanzen und Controlling.

Für Sorgenia werden neben aktiven und passiven elektronischen Rechnungen auch Gutschriften, Buchhaltungsbücher und Umsatzsteuerregister archiviert. Im Rahmen der gesetzlich vorgeschriebenen Fristen konzentrieren sich die Verwaltungs- und Archivierungsprozesse auf das **Spesometro** und auf das **Esterometro**, beides zentrale Steuerpflichten im italienischen Steuersystem.



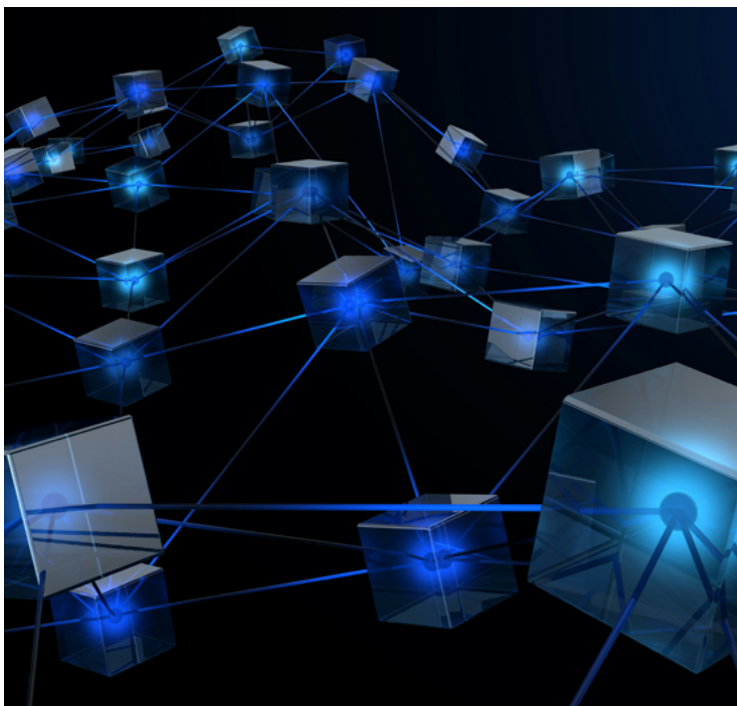
Ergebnisse

Dank der integrierten Funktionen der Doxee Platform® wurde es möglich, zwei zentrale Anforderungen erfolgreich zu vereinen: Einerseits die Nutzung effizienter, schneller und jederzeit überwachbarer Prozesse, andererseits die Erstellung und sichere Archivierung von Dokumenten. Diese Dokumente erfüllen sowohl höchste Ansprüche an die Beweiskraft als auch sämtliche gesetzlichen Vorgaben. Damit wird sichergestellt, dass alle betrieblichen und regulatorischen Standards zuverlässig eingehalten werden.



Vertrauen Sie auf den Marktführer für innovative, cloudbasierte Kundenerlebnisse

Bei Doxee transformieren wir das Kundenerlebnis durch innovative Technologien, die Unternehmen dabei unterstützen, effektiver mit ihren Kunden zu kommunizieren und zu interagieren. Dadurch entstehen starke, vertrauensvolle Beziehungen, die langfristiges Geschäftswachstum fördern. Unsere Cloud-Lösungen für Customer Communication Management (CCM), Digital Customer Experience und Doxee Platform® bieten unseren Partnern und Kunden ein voll integriertes Anwendungspaket, das die gesamte Customer Journey optimal unterstützt.



AUSTRIA | Doxee AT GmbH, Leonard-Bernstein-Strasse 10, 1220 Vienna

GERMANY | Doxee DE GmbH, Kronstadter Strasse 4, 81677 Munich