

1

Relazione sulla gestione

984,6

milioni di euro
margine operativo lordo

266,8

milioni di euro
utile netto

396,2

milioni di euro
investimenti

ROE 9,9 %

rendimento
sul capitale proprio

ROI 9,2 %

rendimento sul capitale
investito netto

2,56 x

rapporto
Pfn/Ebitda

Sistemi informativi

La Direzione Sistemi Informativi è responsabile di garantire l'evoluzione e l'efficienza dei sistemi informativi di Gruppo a supporto del business; assicura inoltre l'adeguamento continuo dei sistemi ai requisiti regolatori di settore e alle esigenze di business riducendone i rischi in ambito tecnologico e di sicurezza in piena sintonia con le linee guida strategiche e degli obiettivi di sostenibilità del Gruppo.

Prosegue il piano pluriennale di armonizzazione per AcegasApsAmga Spa. E' stato completato il roll-out dei sistemi per i servizi di distribuzione energia elettrica, mentre il roll-out per il gas è previsto nella prima metà del 2018. Per le società Amga Energia & Servizi Srl e Amga Calore & Impianti Srl è stato effettuato il rilascio in produzione del progetto di armonizzazione dei servizi infrastrutturali, nel corso del 2018 sarà completato anche la componente applicativa.

Sono state completate le attività per adeguare i sistemi di Gruppo alle normative relative a letture, fatturazione e indennizzi; sono state inoltre portate a termine le progettualità relative al recupero Iva massivo sui crediti relativi ai contratti cessanti, allo split payment (D.L. 96/17) e alla morosità per il settore energia elettrica e gas (delibera 258/15).

Tra le numerose attività completate si possono citare l'introduzione della firma biometrica (per dematerializzare la documentazione del processo di contrattualizzazione clienti), le nuove offerte

**Armonizzazione
sistemi di altre
società**

**Supporto al
business**

commerciali, il sistema di monitoraggio dell'avanzamento della propria pratica e di alert per i clienti, l'evoluzione del portale servizi on line e della app commerciale, integrati con l'offerta di nuovi servizi (autoletture, stato fatture e pagamenti, presentazione offerte,...).

Tra l'altro si segnala l'avvio in produzione del nuovo Crm dedicato alle aziende, l'introduzione del sistema di gestione della pianificazione e portfolio management per la Direzione Sistemi Informativi e il rilascio della soluzione Vendor invoice management (Vim) per la gestione del processo fatture passive.

All'interno del processo di continua innovazione tecnologica e di miglioramento delle performance dei sistemi informativi di Gruppo si evidenziano l'upgrade di diverse piattaforme e lo svolgimento, con successo, del test annuale di disaster recovery. Sono state completate le scelte progettuali per il rinnovo tecnologico dell'intera infrastruttura di Gruppo presente nel data center di Acantho Spa a Imola, che sarà completato nel corso del 2018.



La sicurezza dei sistemi informativi, delle informazioni aziendali e il rispetto delle normative in ambito data protection rientrano tra gli obiettivi primari della Direzione Sistemi Informativi. Continua l'impegno nelle attività di prevenzione e monitoraggio di eventuali attacchi informatici, attraverso la pianificazione/esecuzione periodica dell'analisi dei rischi (vulnerability assessment) sui sistemi in produzione, l'aggiornamento dei sistemi già in essere e attività di sensibilizzazione degli utenti.

**Sicurezza dei
sistemi
informativi**

È stato eseguito con esito favorevole un audit in ambito qualità sicurezza e ambiente nell'area delivery e sono state avviate le attività di internal auditing della Direzione competente, che si completeranno entro metà dell'esercizio 2018.