

Risultato del know-how sviluppato in quarant'anni di attività in ambito pubblico e privato, **Esperta Utilities** è la piattaforma applicativa realizzata per risolvere le criticità dei servizi di pubblica utilità: **la gestione del Cliente e dei processi tecnici ed amministrativi finalizzati al Billing** del servizio.

Settori di riferimento

L'applicazione si rivolge alle Utilities, mono e multi servizio, che operano nel comparto del Servizio Idrico Integrato, dell'Igiene Ambientale e dell'Energia, in particolare:

- reti acqua potabile
- servizio fognature e depurazione
- acque reflue civili e industriali
- tariffa di igiene ambientale
- gas metano
- 90
- teleriscaldamento
- cogenerazione
- luci votive

ed altri servizi a fatturazione ricorrente.

Obiettivi e strumenti proposti

Le caratteristiche applicative del prodotto rendono Esperta Utilities un asset strategico nell'ambito del Sistema Informativo dell'Utility, consentendole di rispondere efficacemente alle sollecitazioni di un mercato sempre più complesso ed ottenere i seguenti benefici:

- **miglioramento delle relazioni con il Cliente**
grazie al Front-Office customer-centric e alla possibilità di gestire le informazioni derivanti dai contatti (Customer Relationship Management)
- **velocizzazione delle attività di sportello**
con un'accurata ergonomia di presentazione delle informazioni che agevola l'operatore nel reperimento dei dati
- **disponibilità di uno strumento di supporto operativo di facile fruibilità** perché basato su di un'architettura web nativa e quindi facilmente fruibile anche in contesti geografici distribuiti (sportelli sul territorio)
- **informazioni aggiornate e controllate per il Billing** attraverso un'interazione nativa tra dati di Back-Office e di Front-Office
- **generazione di informazioni dalla gestione del dato tempo reale**
per via dell'integrazione costante tra dati di sportello e documenti digitali gestiti dal Fascicolo digitale del Cliente e dal Protocollo informatico
- **delocalizzazione dei punti di contatto con il Cliente**
grazie all'integrazione tra i dati gestionali e lo Sportello on line, accessibile via internet direttamente dal Cliente o dai nuovi intermediari tra l'Utility ed il Cliente finale (URP, associazioni, soggetti commerciali, etc.)
- **ottimizzazione delle attività dell'ufficio tecnico**
quali la pianificazione delle risorse e squadre, attraverso l'Agenda lavori e lo Sportello aziendale
- **monitoraggio dell'organizzazione e dei suoi cambiamenti** con la possibilità di parametrizzare il workflow di svolgimento delle attività
- **controllo del corretto svolgimento delle attività e parametrizzazione** dei profili utente e delle autorizzazioni necessarie ad ogni fase.

Processi e funzionalità comuni a tutti i servizi

I processi gestiti da Esperta Utilities sono riepilogabili in quelli che si definiscono processi di Front-End e di Back-End, ciascuno dei quali ha funzionalità comuni a tutti i servizi gestiti dall'Utility e funzionalità specifiche, per le quali si rimanda alla documentazione dedicata.

■ Processi di Front-End

L'applicazione Sportello aziendale consente la gestione dei processi tipici quali: allacci, volture, subentri, interventi su rete, contatori, autoletture, reclami e la possibilità di gestire aspetti contrattuali, attribuzioni tariffarie, stampa della fattura direttamente dallo sportello e dell'agenda lavori, per un' interazione diretta con l'ufficio tecnico. Inoltre l'applicazione **Sportello on line**, inserita nel portale internet dell'Utility, può sostituire completamente le funzioni dello sportello tradizionale grazie all'integrazione con le funzionalità dei processi digitali, quali la firma elettronica e la conservazione ottica sostitutiva.

■ Processi di Back-End

Per la gestione delle **attività tecniche e amministrative** finalizzate al Billing e alla **Fatturazione** dei servizi quali: la gestione dei piani tariffari, letture e consumi, rete e toponomastica, ufficio tecnico e una sofisticata gestione dei **Crediti** in risposta ad esigenze di gestione finanziaria sempre più articolate. Esperta Utilities presta particolare attenzione anche alle funzionalità per la rendicontazione, sia di uso gestionale interno sia ad uso degli enti di controllo.

■ Funzionalità di ambiente

L'applicazione, che è **multiaziendale**, è stata sviluppata con particolare riguardo alle caratteristiche di ambiente che aumentano l'aderenza di Esperta Utilities alle esigenze operative dei suoi utilizzatori con specificità quali: lo schedatore delle **operazioni differite**, la piattaforma per **l'importazione ed esportazione di dati** da e verso applicazioni esterne, il configuratore di ruoli e relative proprietà di azione sui dati del gestionale, la possibilità di esportare in **Excel** i dati presenti in ciascuna lista a video, la **gestione multimediale** per agganciare immagini, filmati e altri oggetti multimediali a ciascuna entità gestita dall'applicazione, l'integrazione con **Google Maps** per la localizzazione degli oggetti del servizio, la possibilità di **invio massivo di email** a gruppi di Clienti ed altro ancora.

Esperta Utilities è un'applicazione sviluppata su un'architettura web unita a componenti client server.

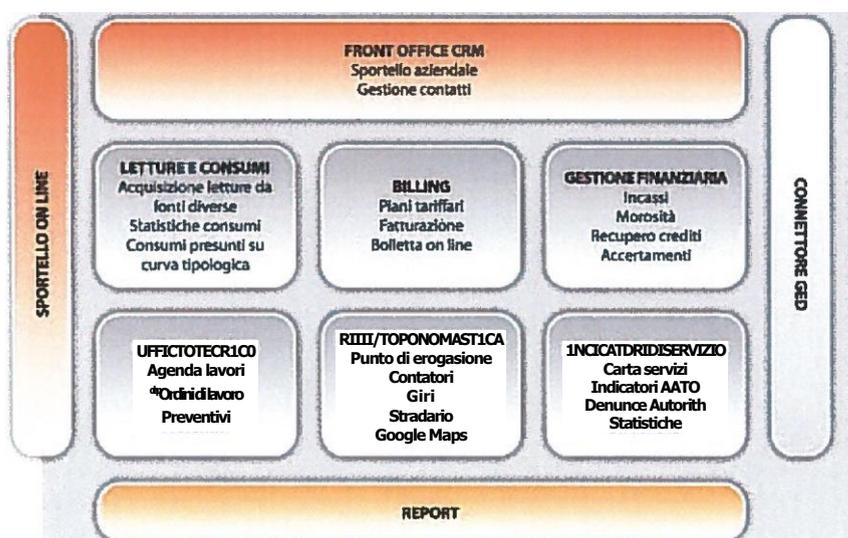
L'architettura dell'applicazione richiede le seguenti componenti:

ESPERTA Utilities

- **Database**
Oracle o Progress OpenEdge
- **Web server**
Apache Tomcat
- **Sistema Operativo**
Microsoft

ESPERTA Utilities per Io Sportello on line

- **Database**
My Sql
- **Web server**
Apache



~Integrazione di sicurezza
Integrazione Office
Invio di dati singole e massive
Gestione multimediale

Run time configurator
Data exchange
Scheduler elaborazioni batch
Gestione multiaziendale

NETRIBEDMU
MULTI UTILITY DIVISION

Via della Costituzione, 27/4 - 42124 - Reggio nell'Emilia
email: info@netribegroup.com
sito web: www.netribegroup.com
Tel.: +(39) 0522.232378
Fax: +(39) 0522.232386