



Business Process Outsourcing
Services and software for Utilities



L'esperienza trentennale di CPL CONCORDIA nel settore energetico ha consentito lo sviluppo di un elevato know-how informatico e la capacità di fornire **soluzioni concrete ai processi per le multiutilities**. CPL CONCORDIA, grazie anche alla partnership con Microsoft, è oggi in grado di proporre le proprie soluzioni alle aziende di vendita gas, energia elettrica, acqua, teleriscaldamento e telefonia.



Fatturazione
Billing



Controllo marginalità
Margin control



Servizio di consulenza
Counseling service



Flussi informativi SII
SII information flow



Contact Center
Contact Center



EFFICIENZA
PER LE
UTILITIES

EFFICIENCY
FOR
UTILITIES

Business Process Outsourcing

Il servizio di Business Process Outsourcing di CPL CONCORDIA consente alle società di focalizzarsi sul proprio core business, **esternalizzando l'intero processo di fatturazione**. Il servizio può essere modulare e clusterizzato per tipologia di cliente finale.

Oltre ai servizi di billing, CPL CONCORDIA offre una **gamma ampia di servizi ad alto valore aggiunto**:

- ▶ consulenza normativa, tariffaria e fiscale;
- ▶ controllo delle marginalità;
- ▶ gestione degli accrediti con innovativi strumenti di pagamento;
- ▶ gestione flussi informativi con il Sistema Informativo Integrato (SII);

- ▶ servizio di contact center commerciale.

I servizi proposti si basano sulla nuova release di "MUBI" (Billing Management software by CPL CONCORDIA), un add-on certificato C.f.M.D - Microsoft Dynamics NAV.

La piattaforma, utilizzata da 87.000 aziende in 150 paesi del mondo, è garanzia di innovazione e sviluppo tecnologico continuo. **MUBI è integrato con il sistema CRM e con lo "Sportello Online" USER** permettendo di interfacciare le principali operazioni di Front Office.



The thirty-year experience of CPL CONCORDIA in the energy sector allowed to develop a high information technology know-how and the ability to provide **material solutions to multi-utilities processes**. Also thanks to its partnership with Microsoft, CPL CONCORDIA can therefore offer its solutions today to gas, power, water, district heating as well as telephony service sale companies.

Business Process Outsourcing

CPL CONCORDIA's Billing Process Outsourcing service enables companies to focus on their core business while **outsourcing their billing process**. The service can be modular and clustered by end user type.

Besides billing services, CPL provides a **wide range of high added value services**:

- ▶ regulatory, tariff and tax consulting; margin control;
- ▶ crediting management with innovative payment tools;
- ▶ information flow management with SII;

▶ commercial contact center service.

The services on offer are based on a new "MUBI" (billing management software by CPL) release, a C.f.M.D - Microsoft Dynamics NAV certified add-on. The platform is used by 87,000 companies in 150 countries and is guarantee of continuous innovation and technology development.

MUBI is integrated with the CRM system and with the "Sportello Online" USER, allowing the customer to interface the main operations of Front Office.



infoict@cpl.it

Numero Verde
800.990.351



CPL CONCORDIA offre soluzioni per le aziende di vendita gas, energia elettrica, acqua, teleriscaldamento e telefonia.

CPL CONCORDIA offers its solutions for gas, power, water, district heating as well as telephony service sale companies.



Fatturazione

▶ ANAGRAFICHE E CONTRATTI

Registrazione/variazione delle utenze, dei contratti, attività di sportello e back office.

▶ LETTURE E MISURE

Caricamento e controllo di validità dei dati di consumo con interfacciamento con le società di distribuzione e grossisti.

▶ AGGIORNAMENTO TARIFFARIO

Aggiornamento delle tariffe sul gestionale in funzione delle delibere delle autorità e offerte customizzate.

▶ BILLING & VAS

Elaborazione e emissione fatture secondo le esigenze di calendario e commerciali del cliente, comprese le fatturazioni VAS (Value Added Services).

▶ ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA (COS)

Archiviazione elettronica dei documenti di fatturazione, ecc.

▶ STAMPA ED IMBUSTAMENTO DELLE FATTURE

Stampa e imbustamento personalizzato di fatture.

Flussi informativi SII

▶ REPORT

Generazione di report che elaborano e generano i flussi secondo i tracciati messi a disposizione dal SII.

▶ STORICO

Storicizzazione dei flussi in entrata ed in uscita previsti dai processi del SII.

▶ RICHIESTE DELL'AUTORITA'

Recepire le future funzionalità che verranno richieste dall'AEGGSI.

Pagamenti

▶ GESTIONE ADDEBITI AUTOMATICI (SDD)

Gestione addebiti permanenti in conto corrente secondo la normativa SEPA.

▶ REGISTRAZIONE INCASSI/ RIMBORSI

▶ SOLLECITI E RECUPERO CREDITI

Gestione integrata dei solleciti.

Statistiche

Reporting statistico multidimensionale consumi, fatturato, numero di movimenti utenze, ecc.; reporting per Autorità.

Contabilità e bilancio

▶ VERIFICA DELLA MARGINALITÀ E CONTROLLO DEL PASSIVO

Analisi puntuale della marginalità dei singoli pod, pdr o per cabina Remi.

▶ FINANCIAL CONTROLLING

Supporto al controllo di gestione per la predisposizione e per la gestione di budget aziendali.

▶ PASSAGGIO DATI IN CONTABILITÀ

Riepiloghi necessari per la registrazione in contabilità dei dati delle fatture, attraverso interfaccia integrati automaticamente con il software di contabilità.

Service Level Agreement

Accordo con il Cliente per garantire l'esecuzione delle attività con standard di qualità e in tempi certi.

Software as a Service (SaaS)

Servizio di hosting per la gestione dei dati con garanzia di privacy e sicurezza secondo normativa vigente.

Billing

▶ CUSTOMER FILES AND CONTRACTS

Registration/change of users, contracts, front-end and back-end activities.

▶ LETTERS AND MEASURES

Consumption data uploading and validation process with an interface with distribution companies and wholesalers.

▶ TARIFF UPDATE

Update of tariffs in the management system depending on authority provisions as well as customised offers.

▶ BILLING & VAS

Drafting and issue of invoices according to customers' needs in terms of calendar and commercial, including VAS (Value Added Services) billing.

▶ ELECTRONIC ARCHIVING

Electronic archiving of the electronic billing record, etc.

▶ INVOICE PRINTING AND ENVELOPING

Custom invoice printing and enveloping.

SII information flows

▶ REPORT

Creation of reports that process and generate flows according to SII requirements.

▶ HISTORY

Track SII process-prescribed inbound and outbound flow history.

▶ AUTHORITY REQUIREMENTS

Implement any functions that will be required by AEEGSI in the future.

Payments

▶ DIRECT DEBIT MANAGEMENT (SDD)

Direct debit management under the SEPA regulation.

▶ CASH-IN/REFUND REGISTRATION

▶ PAYMENT REMINDERS AND CREDIT COLLECTION

Integrated reminder management.

Statistics

Statistical multidimensional reporting of consumption, turnover and number of user transactions, etc. Reporting as prescribed by Authorities.

Accounting and financial statements

▶ MARGIN ASSESSMENT AND COST CONTROL

Accurate analysis of margins by single pods, pdr or by R&M station.

▶ FINANCIAL CONTROLLING

Support to management control in order to prepare and manage company budgets.

▶ DATA TRANSFER TO ACCOUNTING

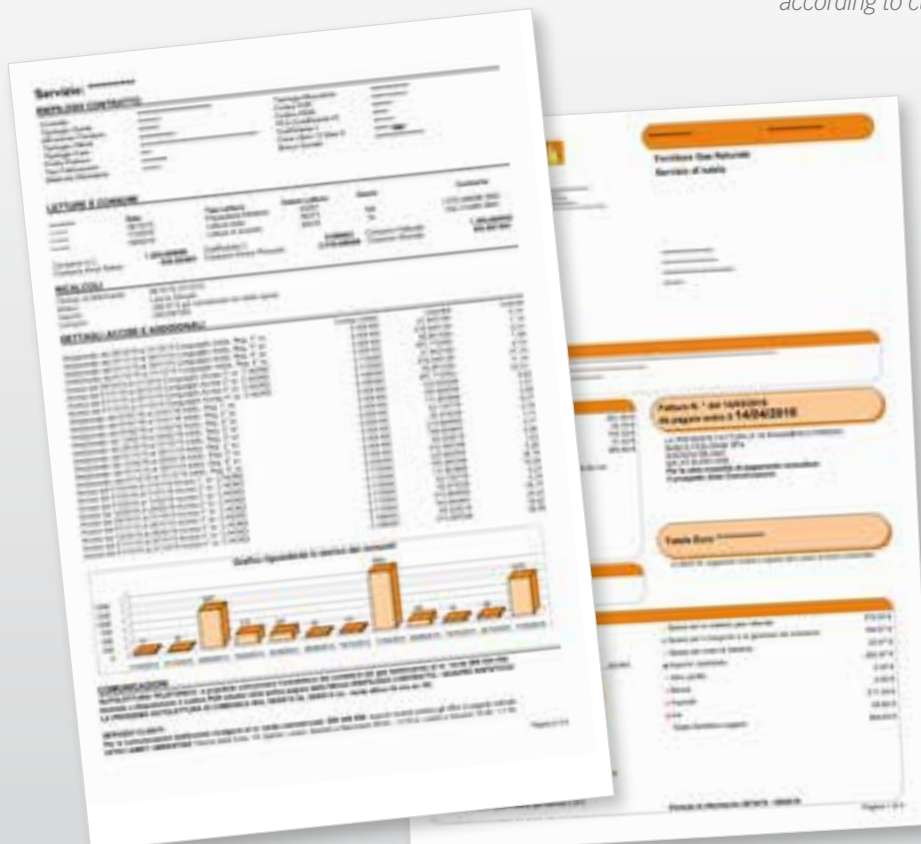
Summary documents needed by accounting to record invoice data, in the forms of custom interface and automatically integrated with accounting software.

Service Level Agreement

Agreement with the Customer to ensure that activities are carried out in accordance with quality standards and within a clear timeframe.

Software as a Service (SaaS)

Hosting service for data management with privacy and security guarantee, according to current regulations.



Contact Center Commerciale

Il Contact Center CPL CONCORDIA offre un servizio commerciale alle Utilities per la **gestione in inbound e outbound di tutte le tipologie di contatti** quali chiamate vocali, email, SMS, fax, richieste web. **Il servizio è conforme alle Delibere dell'Autorità in materia di Contact Center.** Il software è ampiamente **collaudato, tecnologicamente avanzato** e integrato con tutte le componenti del sistema informativo CPL atte a fornire reportistica.

Chiamate outbound

- ▶ Campagne promozionali;
- ▶ sottoscrizione/accettazione telefonica di contratti sottoscritti online e relativa registrazione vocale della chiamata;
- ▶ solleciti;
- ▶ sondaggi.

Chiamate inbound

- ▶ Gestione delle chiamate in ingresso relativamente a campagne promozionali o commerciali del Cliente, con l'obiettivo di fornire informazioni, chiarimenti, stipula contratti;
- ▶ personale dedicato e specializzato, coordinato internamente e formato nella vendita, con l'obiettivo di fornire informazioni e consulenza telefonica su tutte le offerte e i servizi del Cliente.

Backoffice

- ▶ Invio promozioni in essere;
- ▶ attivazione fattura via e-mail, invio fattura via e-mail;
- ▶ richieste di Attivazione RID, rettifiche fatturazione, rateizzazione;
- ▶ invio sollecito (re-invio su richiesta del cliente);
- ▶ richieste di voltura, disdetta, richieste di nuova attivazione/riattivazione;
- ▶ gestione pratiche contrattuali, incluso invio contratto per posta;
- ▶ autolettura.

Reporting

Il software permette di generare report accessibili tramite web, esportabile anche in formato Excel che comprendono statistiche:

- ▶ numero totale delle chiamate telefoniche senza conversazione;
- ▶ numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione;
- ▶ accessibilità al servizio;
- ▶ tempo medio di attesa;
- ▶ livello del servizio.



Commercial Contact Center

CPL CONCORDIA, via its Contact Center, provides Utilities with a commercial service that **manages inbound and outbound contacts** of any type, including vocal, e-mail, text, facsimile and web requests. The service is in compliance with applicable Laws (with reference to the Italian territory) established for Contact Centers. **The software used has been widely tested, is technologically advanced** and integrated with all CPL reporting systems.

Outbound calls

- ▶ Promotional campaigns;
- ▶ stipulation/acceptation over the telephone of contracts stipulated online with call recording;
- ▶ reminders;
- ▶ surveys.

Inbound calls

- ▶ Management of incoming calls regarding promotions and commercial campaigns offered by the Customer, with the aim of giving information, clarifications, stipulating contracts;
- ▶ dedicated and specialised staff, managed in-house and trained in sales with the aim of giving information and advice on all offers and services provided by the Customer.

Backoffice

- ▶ Sending information about ongoing promotions;
- ▶ activation of e-mail invoicing, sending e-mail invoices;
- ▶ activation of Direct Debit Transactions, invoice corrections, payment phasing;
- ▶ sending reminders (re-transmission of invoice upon customer's request);
- ▶ account transfers, revocations, requests for contract activation/re-activation;
- ▶ management of contractual documents, including mail delivery
- ▶ self-meter-reads.

Reporting

The reports generated can be accessed by web and transported to an Excel spreadsheet. Statistics offered include:

- ▶ total number of phone calls without conversation;
- ▶ total number of phone calls with conversation;
- ▶ service accessibility;
- ▶ average waiting time;
- ▶ service level.

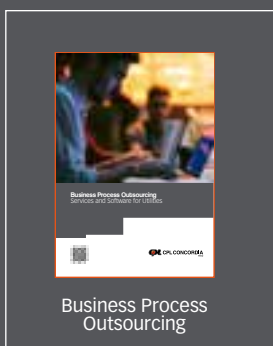


Indicatori di qualità/Quality indicators

INDICATORE INDICATOR	STANDARD GENERALE GENERAL STANDARD	STANDARD CPL CPL STANDARD
Accessibilità al servizio Service accessibility	≥ 95%	> 99%
Tempo medio di attesa Average waiting time	≤ 200 sec.	25 sec.
Livello di servizio Service level	≥ 80%	> 90%
Apertura del servizio Operation of service	almeno 40h/settimana at least 40h/week	> 50h/settimana > 50h/week

The Contact Center Service is certified

UNI EN ISO
9001
:2008



Business Process Outsourcing



DIGAS - Natural gas distribution software



MUBI - Utilities billing management software



USER - Online front office and CRM software



ESAC - Metering data management software



Counseling Service



Servizio di Pronto Intervento per le Utilities



BMS - Building Management System



CPL CONCORDIA Soc. Coop.

Via A. Grandi, 39 | 41033 Concordia s./S | Modena | Italy | tel. +39.535.616.111 | fax +39.535.616.300 | info@cpl.it

www.cpl.it