



user

online
front office
& CRM software



View all software
CPL CONCORDIA

 **CPL CONCORDIA**
Group

user

User è lo strumento per interfacciare i maggiori software di Billing (SAP, Dynamics Navision e altri gestionali) delle società di vendita Gas Metano, GPL, Acqua, Energia Elettrica e Telefonia con i clienti finali, la forza vendita e il Call Center, creando uno sportello virtuale fruibile 24 ore su 24 da qualunque PC collegato ad Internet. I dati visualizzati sul portale sono aggiornati in tempo reale con il gestionale dell'azienda. I clienti finali, tramite lo Sportello On-line, possono effettuare le principali operazioni di sportello via internet (autolettura, modifiche sui propri dati anagrafici, richiesta di spedizione della fattura via e-mail, variazioni dell'indirizzo di corrispondenza, etc.). La forza vendita tramite il modulo di CRM può gestire i clienti potenziali, acquisiti e l'attività commerciale correlata tenendo traccia di ogni richiesta. Il sistema di gestione della forza vendita è integrato con Navision per il calcolo delle provvigioni agente. Il Call Center analizza lo stato delle richieste dei clienti utilizzando il CRM integrato al portale. User è integrabile con il sito istituzionale aziendale.



funzionalità principali

PRIMO ACCESSO

Durante il primo accesso l'utente inserirà in un pagina apposita il proprio codice Web comunicato in fattura e dovrà inserire una username ed una password da utilizzare per i successivi login.

L'utente ha la possibilità di modificare questi dati in qualunque momento. È presente anche una funzione per ripristinare la password in caso venga dimenticata, questa operazione sarà resa sicura tramite un meccanismo di domanda - risposta di sicurezza impostata dal cliente in fase di registrazione.

AUTOLETTURA

L'autolettura permette all'utente di comunicare il proprio consumo all'Azienda in modo da ottenere una

bolletta su consumi reali. Se sul PDR dell'utenza è installato un correttore volumetrico, in questa sezione devono essere inserite la lettura del misuratore e quella del correttore. Sono previsti dei controlli di congruità dei dati inseriti, ad esempio, il valore inserito dall'utente dovrà essere necessariamente maggiore del precedente e la data della lettura superiore alla data della lettura precedente.

INFORMAZIONI

Il cliente può richiedere le informazioni che gli servono lasciando il nominativo e i recapiti su cui essere rintracciato (telefono, e-mail, posta). Questa funzione è accessibile anche ad utenti non registrati.

USER is the instrument for interfacing the most well-known billing software (SAP, Dynamics Navision, and other management applications) of the companies that sell methane gas, LPG, water, electricity, and telecommunications services with the end customers, the sales force, and the call center, thereby creating a virtual front office that can be accessed 24 hours a day from any PC connected to the Internet. The data displayed on the portal is updated in real time with the company's management application. By means of the online front office the end customers can perform a large number of front-office operations via the Internet (self-reported readings, changing their own personal information, request that invoices be delivered via e-mail, changing the mailing address, etc.). By means of the CRM module the sales force can manage potential customers, acquired customers, and all related business activities, while keeping track of each request. The sales force's management system is integrated with Navision for the calculation of agent commissions. The Call Center analyzes the status of the customer requests by using the CRM integrated in the portal. USER can be integrated with the company's institutional website.

main functions

FIRST ACCESS

During first access consumers will enter their own internet code found on the invoice into the appropriate page and must enter a user name and a password to be used for subsequent logins. The consumer will be able to change this data at any time. There is also a function for resetting the password if it should be forgotten; this operation will be made secure by means of a security question-and-answer mechanism set by customers at the time of registration.

SELF-REPORTED READING

Self-reported reading allows consumers to report their consumption to the company so that their bill reflects their actual consumption. If a volume corrector is installed on the consumer's delivery point, the meters' reading and the corrector's reading must be included in this section. Consistency checks will be carried out on the entered data; for example, the value entered by the consumer must necessarily be larger than the previous value and the date of the reading must be more recent than the previous reading date.

INFORMATION

Customers can request the information they need by leaving their name and contact information (telephone, e-mail, postal mail). This function can also be accessed by unregistered consumers.

CHANGING PERSONAL INFORMATION

After selecting the consumer, it is

possible to consult and modify their personal information (Last name and first name or company name, VAT number, tax identification number, date of birth, address, telephone number, and e-mail address).

CHANGING DELIVERY OF INVOICE

Customers can independently change their mailing address.

DIRECT DEBIT FROM BANK ACCOUNT

Customers can use this function to request or revoke direct debit from their bank accounts.

The data entry screen requires the entry of the bank routing codes (IBAN) and other information regarding the bank account (last name and first name of the account holder, bank, branch, and branch address).

CONSULTING, PRINTING OUT COPIES OF INVOICES, AND STATUS OF PAYMENTS

After selecting the order it is possible to view the consumer's accounting balance. It is possible to view the list of invoices and their details.

The following are the fields present in the list of invoices: invoice number, invoice date, amount, invoice type, consumption, due date, amount paid, office where payment was made, and invoice status (paid, unpaid, partially paid).

INVOICE VIA E-MAIL

This function can be used to enable or disable the sending of invoices via e-mail. This service will send

messages, during the night, for all of the consumers who have subscribed to the service.

Customers can specify up to four e-mail addresses at which they would like to receive invoices. These addresses can be changed at any time by means of the appropriate function. The message text can be customized in the Administration area, and there are two ways for sending messages:

- sending a link;
- sending an attached PDF file.

In the section for consulting invoices it is possible to view a log of each individual invoice sent. The following is the information contained in the log: the invoice number, the date it was sent, and the recipients of the e-mail.

CORRECTION OF INVOICE

Consumers must select from the list of invoices the invoice that they would like to correct, entering the reasons for the correction on the appropriate data entry screen. A back-office operator will handle the request and, if necessary, will contact the customer. Information regarding these operations is recorded by means of the CRM.

CONSULTING CONSUMPTION HISTORY

After selecting the consumer, a summary table and a graph will be displayed that contain the respective consumption; the following is the data that will be shown: reading date, reading, type of reading, consumption, and serial number.

MODIFICA DATI ANAGRAFICI

Dopo aver selezionato l'utenza, è possibile consultare e modificare i propri dati anagrafici (Cognome Nome o Rag. Sociale, Partita IVA, Codice Fiscale, Data Nascita, Indirizzo, telefono, e-mail)

CAMBIO RECAPITO FATTURA

Il cliente può cambiare autonomamente l'indirizzo di spedizione della corrispondenza.

DOMICILIAZIONE BANCARIA (RID)

Utilizzando questa funzione il cliente può richiedere o revocare l'addebito tramite R.I.D..

La maschera richiede l'inserimento delle coordinate bancarie (IBAN) e di altri dati relativi al conto corrente (cognome e nome del correntista, banca, filiale, indirizzo filiale).

CONSULTAZIONE, RISTAMPA FATTURE E SITUAZIONE PAGAMENTI

Dopo aver selezionato la fornitura è possibile visualizzare il saldo contabile dell'utenza. È possibile visualizzare l'elenco delle fatture e la visualizzazione della specifica.

I campi presenti nell'elenco fatture sono: Numero Fattura, Data Fattura, Importo, Tipo fattura, Consumo, Data Scadenza, importo pagato, sportello di incasso e stato fattura (pagata, non pagata, pagata parzialmente).

FATTURA VIA E-MAIL

Tramite questa funzione è possibile abilitare o disabilitare l'invio delle fatture tramite E-mail. Il servizio prevede l'invio notturno dei messaggi per tutti gli utenti che hanno aderito al servizio.

Il cliente può indicare fino a 4 indirizzi email sui quali intende ricevere la fattura. Tali indirizzi possono essere modificati in qualsiasi momento da apposita funzione.

Il testo del messaggio è personalizzabile dall'area Amministrazione e sono previste due modalità di invio:

- invio link,
- invio PDF allegato.

Nella sezione di consultazione delle fatture è possibile visualizzare un log degli invii di ogni singola fattura. Le informazioni presenti nel log sono: il numero della fattura, la data dell'invio e i destinatari della email.

RETTIFICA FATTURA

L'utente deve selezionare dall'elenco delle fatture quella che vuole rettificare, inserendo in un apposita maschera le motivazioni della rettifica. Un operatore di back-office prenderà in carico la richiesta e, se necessario, contatterà il cliente. Si tiene traccia di tali operazioni utilizzando il CRM.

CONSULTAZIONE STORICO CONSUMI

Dopo aver selezionato l'utenza, vengono proposti una tabella riassuntiva ed un grafico contenente i consumi relativi, i dati presentati sono: Data Lettura, Lettura, Tipo Lettura, Consumo, Matricola.





user

online
front office
& CRM software



funzionalità base basic functions

- **Richiesta informazioni**
Request for information
- **Modifica dati anagrafici**
Changing personal information
- **Consultazione fatture e stato pagamenti**
Consulting invoices and status of payments
- **Inserimento autolettura**
Entry of self-reported readings
- **Domiciliazione bancaria**
Direct debit from bank account
- **Fattura via email**
Invoice by e-mail
- **Richiesta rettifica fattura**
Request correction of invoice
- **Consultazione storico consumi**
Consulting consumption history

gestione rete commerciale management of business network

- **Inserimento nuovi contratti**
Entry of new contracts
- **Allineamento automatico con SW di billing**
Automatic alignment with billing SW
- **Gestione portafoglio clienti**
Management of customer portfolio
- **Funzionalità di CRM - gestione contatti**
CRM functions - management of contacts

funzionalità specifiche per la rete commerciale

INSERIMENTO CONTRATTI

Tramite questa funzione la rete commerciale può inserire, su un apposito modulo web, il contratto stipulato con il cliente.

Verranno richiesti:

- dati anagrafici dell'utente (con funzione di ricerca per operatori ed agenti);
- dati tecnici del punto di fornitura (con scelta del servizio (Gas, Energia elettrica...), controlli sul PDR/POD, tipo uso, classe di prelievo, opzione tariffaria...);
- dati pagamento (RID/Bollettino);
- dati recapito corrispondenza;

Al termine della procedura vengono generati il pdf del contratto da far firmare al cliente e il modulo di recesso dal vecchio fornitore.

Il contratto inserito dalla rete commerciale è in stato "in lavorazione", il back-office può

verificare i dati inseriti e validarli (con conseguente cambio di stato), dopo che il contratto è validato dal back-office, il credit check può validare i contratti. Solo quando saranno nello stato di attivazione, i contratti inseriti sul web saranno trasferiti al sistema di billing, creando la scheda prenotazione, la scheda cliente e la scheda utenza in stato non fatturabile. Solo quando si ricevono i dati tecnici dal distributore l'utenza passerà allo stato fatturabile e quindi attivata a tutti gli effetti. Ogni agente potrà visualizzare lo stato dei contratti inseriti e potrà modificare i dati inseriti solo se il contratto è in stato "in lavorazione".

CONTATTO GENERICO - CRM

Il contatto generico renderà possibile l'archiviazione, la ricerca ed il planning di tutte quelle attività tecniche e commerciali che non rientrano nella

gestione "standard" dei gestionali (Mailing, appuntamenti, telefonate per informazioni, ecc.)

E' quindi possibile fare delle ricerche e delle statistiche dei contatti avuti, per data, operatore, tipo attività etc...

è inoltre possibile gestire eventuali appuntamenti con invio ed integrazione automatica nell'agenda di Outlook dell'azienda. Sono gestiti gli eventuali avvisi di scadenza dell'attività (alcuni giorni prima della scadenza - da parametrizzare) per l'azienda nel caso non abbia ancora provveduto ad evadere l'attività assegnatagli. Ad ogni funzione inserita viene assegnato lo Stato iniziale Nuova.

descrizione degli stati d'avanzamento delle funzionalità

Sono previste due tipologie di evasione diversa in funzione del tipo di richiesta:

EVASIONE AUTOMATICA

Dopo aver esportato l'attività il sistema imposta lo stato dell'attività in "evasa".

Le richieste che vengono evase automaticamente dal sistema sono:

- Fattura via e-mail
- Modifica dati anagrafici
- Registrazione autolettura
- Attività di registrazione da parte degli utenti durante il primo accesso al portale.

Tutte le altre attività (reclami, contatto generico, ecc) devono essere prese in carico da un operatore di back-office che le evaderà con i sistemi di CRM a sua disposizione.

EVASIONE SEMIAUTOMATICA

Attraverso l'utilizzo delle funzionalità del CRM, i responsabili operativi possono incaricare un operatore (agente) dell'evasione di questa attività, impostando una data di scadenza. All'assegnazione dell'attività viene generato un messaggio ICS (Internet

Calendar Standard) che imposta il calendario del client di posta dell'operatore o agente incaricato. Alla data di scadenza dell'attività viene inviato un ulteriore messaggio di conferma all'operatore o agente.



specific functions for the business network

ENTRY OF CONTRACTS

This function is used by the business network to enter, in the appropriate internet module, the contract stipulated with the customer.

The following information will be requested:

- the consumer's personal information (with search function for operators and agents);
- technical data on the supply point (with the choice of the service (gas, electricity, etc.), checks on the delivery point / POD, type of use, usage class, rate option, etc.);
- payment information (direct debit from bank account / postal payment form);
- mailing address;

At the end of the procedure are generated the PDF file of the contract to be signed by the customer and the module for terminating service from the previous supplier.

While the contract entered from the

business network is in the "processing" status, the back office can verify the entered data and validate it (with a consequent change in the status).

After the contract has been validated by the back office, the credit check can validate the contracts. Only when the contracts entered on the internet are in the activated status will they be transferred to the billing system, thereby creating the reservation sheet, the customer sheet, and the consumer in non-invoiceable status sheet. Only after the technical data has been received from the distributor will the consumer be switched to invoiceable status and be fully activated.

Each agent will be able to view the status of the entered contracts and modify the entered data only if the contract is in the "processing" status.

GENERAL CONTACT - CRM

The general contact will make possible the filing, research, and planning of all the technical and commercial activities that do not fall under the "standard" management of the management applications (mailings, appointments, telephone calls for information, etc.)

Therefore, it is possible to perform searches and create statistics based on the contacts, by date, by operator, by type of activity, etc.

It is also possible to manage any appointments with send and automatic integration in the company's Outlook agenda. Any deadline notices for the activity are managed (a few days before the deadline - to be parameterized) for the company, if it has not yet performed the activity assigned to it.



infoict@cpl.it

Numero Verde
800.990.351



description of the progress status of the functions

Each function that is entered is assigned the initial status New. Two different types of execution are possible depending on the type of request:

AUTOMATIC EXECUTION


After exporting the activity, the system sets the activity's status to "executed". The following are the requests that are automatically executed by the system:

- invoice via e-mail;
- changing personal information;
- recording self-reported reading;
- registration activity by consumers during their first access to the portal.

All the other activities (complaints, general contacts, etc.) must be handled by a back-office operator who will perform them with the available CRM systems.

SEMI-AUTOMATIC EXECUTION

By means of the CRM functions, the operational managers can assign an operator (agent) the execution of this activity, by setting a deadline. Upon assignment of the activity, an Internet Calendar Standard (ICS) message will be generated that sets the assigned operator or agent's mail client calendar. On the activity's expiration date another confirmation message is sent to the operator or agent.



user | online front office & CRM software

USER - Online front office and CRM software



digas | natural gas distribution software

DIGAS - Natural gas distribution software



mubi | utilities billing management software

MUBI - Utilities billing management software



Help!

Servizio di Pronto Intervento per le Utilities

Servizio di Pronto Intervento per le Utilities



Billing Process Outsourcing

Billing Process Outsourcing




Counseling Service

Counseling Service



esac | metering data management software

ESAC - Metering data management software



BMS | Building Management System

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