

## 1 WatERP – Gestione Acqua

Le caratteristiche tecniche e principali di WatERP si possono riassumere nei punti seguenti:

- a) Prodotto per aziende idriche con interfaccia tramite Client Windows, Web, Sharepoint ed Applicazioni per Smartphone e Tablet.
- b) Copertura funzionale completa per gestione del servizio idrico integrato
- c) Utilizzo dell'ERP internazionale Microsoft Dynamics Nav che permette di:
  - a. Avere un ERP su cui fare integrazioni e verticalizzazioni complete anche della parte contabile, di controllo di gestione e del ciclo passivo
  - b. Usare strumenti di sviluppo che permettono di realizzare facilmente prodotti utilizzabili sia tramite web che client/server
  - c. Utilizzo di database SQL con cui integrarsi facilmente anche con procedure realizzate da terze parti

Entrando nelle specifiche funzionali le aree di intervento sono:

1. Front Office e CRM: gestione delle richieste arrivate dagli utenti e di tutte le procedure previste dalla qualità contrattuale (RQSI come da delibera 655/2015 e successive)
2. Back Office, metering e fatturazione: gestione delle letture, della bollettazione e funzionalità collegate (es: gestione incassi, rateizzazioni, pratiche al legale etc...)
3. Reportistica: sviluppo della reportistica utile a fini interni e per gli organi esterni (es: autorità, banche, poste ecc.).
4. Sistema informativo aziendale e analisi dati: inclusione delle funzionalità nel sistema informativo aziendale (contabilità, controllo di gestione, acquisti, etc...).

### 1.1 CRM e Front-Office

Per le aziende che si occupano della gestione del servizio idrico, il Front Office e gli strumenti di CRM ad esso collegati sono una parte della procedura molto importante. Quest'area rappresenta infatti l'interfaccia principale tra l'azienda e i suoi clienti, sia nella fase di acquisizione del contratto che nella gestione quotidiana dello stesso e sono state di conseguenza previste procedure di sportello flessibili, semplici e veloci:

- Flessibili, per dare la possibilità al cliente di contattare l'azienda tramite diversi canali, quali:
  - Sportelli fisici che possono essere ubicati sia presso la sede centrale che in uffici periferici
  - Call Center con accesso continuato
  - Portale Internet ed applicazioni tramite smartphone
- Semplici, considerando che l'utilizzo delle procedure deve essere accessibile da più operatori dell'azienda, il software prevede programmi progettati per essere semplici
- Veloci, il tempo di risposta ad una richiesta è sicuramente importante per dare al cliente una buona immagine dell'azienda, il software quindi prevede l'accesso diretto a tutta la banca dati per dare risposte veloci e corrette.

Il software permette di realizzare le procedure indicate sopra tramite moduli/entità tra di loro strettamente collegati:

- a) Modulo richieste, tutte le richieste che possono arrivare all'azienda tramite i vari canali (Client Server, Internet, Palmare, Call Center ..) sono analizzate, memorizzate e gestite tramite il collegamento con altre entità, ad esempio la richiesta per una nuova attivazione di un contratto prevede le fasi di memorizzazione dei dati anagrafici, elaborazione e stampa del contratto, invio all'area tecnica della domanda per attivare il misuratore, creazione finale del contratto. Il modulo permette anche il monitoraggio dei tempi di gestione della richiesta in modo da verificare il rispetto dei vincoli indicati dall'autorità
- b) Modulo archivi base, contiene le principali entità della procedura: clienti, contratti, punti di fornitura, gruppi di misura, letture, bollette ecc..  
Per ogni cliente sono gestiti i relativi contratti, con i dati per la determinazione della corretta tariffa da applicare, le offerte commerciali attive, i premi e le penali. Ogni dato contrattuale viene storicizzato nel momento della sua variazione. È prevista la possibilità di attribuire più contratti al medesimo cliente e la possibilità di emettere bollette multisito.

## 1.2 Back Office

Una volta conclusa l'acquisizione di un contratto nell'area del Back Office sono gestite tutte le attività necessarie.

- a) Modulo Metering, le letture sono inserite sia manualmente sia mediante funzioni di importazione automatica da varie fonti (dispositivi mobili, file ricevuti da supporti esterni). Una volta acquisite le letture, vengono analizzate evidenziando le eventuali anomalie; è prevista la stima dei consumi in acconto, in base a parametri configurabili, quali: pro-die o anche profili di prelievo, consumo annuo presunto o storico dell'anno precedente.
- b) Modulo Tariffe, è stata prevista una buona flessibilità nella definizione dei piani tariffari, per potersi adattare alle necessità dell'azienda che opera sul proprio mercato. I piani tariffari possono essere generici o personalizzabili per ogni singolo contratto, permettendo anche una tariffa/prezzo diversa per ogni contratto. In caso di conguagli tariffari, il software permette di utilizzare la tariffa corretta in base al periodo della sua validità, così come in base alle diverse tipologie di contratti. Sono gestiti gli scaglioni IVA, gli sconti e le agevolazioni.
- c) Modulo Fatturazione, il modulo permette la fatturazione dei consumi rilevati e/o stimati ed è possibile gestire:
  - la fatturazione a rate costanti, l'inserimento in bolletta di addebiti o accrediti non direttamente derivanti dal piano tariffario, così come la gestione del bonus (in fase di start-up anche nel settore idrico).
  - tariffe a riempimento oppure a scaglioni dinamici, tipiche del settore idrico.

- il billing in un sezionale separato da quello contabile oppure integrato in esso. Nel primo caso è presente una procedura di contabilizzazione che collega il sezionale del billing alla contabilità.
  - la fatturazione elettronica verso le aziende Pubblica Amministrazione con Split Payment e verso le imprese che non siano legate alla pubblica amministrazione ma che adottano lo Split Payment.
- d) Modulo Incassi e Pagamenti, la gestione degli incassi risulta essere molto articolata, per garantire la corretta copertura di tutte le casistiche che si possono presentare ad una società tipicamente di vendita di servizi a clienti finali. La registrazione degli incassi può essere sia manuale che automatica, con l'importazione automatica dei pagamenti ricevuti mediante il sistema bancario o poste italiane. Sono infatti previsti:
- La gestione incassi importati
  - L'import dei pagamenti e degli insoluti da SEPA
  - L'import pagamenti generico
  - L'import pagamenti Freccia
  - L'import pagamenti MAV
  - L'import pagamenti Poste
- Il software prevede anche la gestione degli accorpamenti, ossia la possibilità di estinguere, con un unico pagamento, più addebiti. È prevista la gestione degli incassi parziali e degli incassi doppi.
- e) Moduli Aggiuntivi, il software consente inoltre la gestione di:
- Insoluti e rateizzazioni
  - Pratiche al legale
  - Interessi di mora
  - Solleciti
  - Depositi cauzionali
  - Domiciliazioni bancarie SEPA
- f) Modulo Richieste di Acquisto, consente di amministrare le richieste di acquisto provenienti dal personale interno all'azienda e tutta la fase autorizzativa. Gestisce le richieste di offerta a fornitori, la valutazione delle offerte e la creazione automatica degli ordini.
- g) Modulo Area Tecnica, gestisce gli interventi sulle reti fisiche di distribuzione acqua con i relativi preventivi e consuntivi e con la gestione degli impieghi di risorse umane e materiali, integrate con il magazzino e con la contabilità.
- h) Modulo integrazione documentale, contiene una serie di punti di integrazione tra Dynamics NAV e piattaforme esterne di primaria importanza. Consente – a diversi livelli di integrazione – una interazione in fase di ingresso e uscita per i documenti cartacei e/o elettronici che l'azienda gestisce.

### 1.3 Reportistica

Per l'estrazione e l'elaborazione dati sono previste le seguenti attività:

- Consultazione dei dati inviati e archiviati relativi ai consumi
- Distinta meccanografica, stampa estrazione ed archiviazione.
- Gestione dati catastali
- Gestione interessi su depositi cauzionali

### 1.4 Sistema informativo aziendale

Il software è stato sviluppato basandosi sulla piattaforma fornita dall'ERP Dynamics Nav della Microsoft, questo permette di avere a disposizione insieme all'ADD ON WatERP anche tutte le parti tipiche degli ERP, ovvero la contabilità, il ciclo passivo, il controllo di gestione, il magazzino ecc. Nel nostro caso i principali punti di forza di questa integrazione sono i seguenti:

- Possibilità di utilizzare le stesse entità sia per la contabilità che per tutto il billing senza necessità di doppi aggiornamenti, ad esempio per clienti, piano dei conti (con costi e ricavi dei diversi servizi indirizzati in automatico su conti parametrizzabili) Codici IVA, etc...
- Registrazione incassi collegata direttamente alla contabilità e stessa entità per avere E/C su clienti e contratti
- Registrazione automatica in contabilità dei totali per ruolo
- Utilizzo del controllo di gestione dove è stata implementata la "Separazione Contabile", definita dall'autorità come Unbundling, necessaria per analizzare separatamente le varie attività di misura, vendita e servizi comuni.