

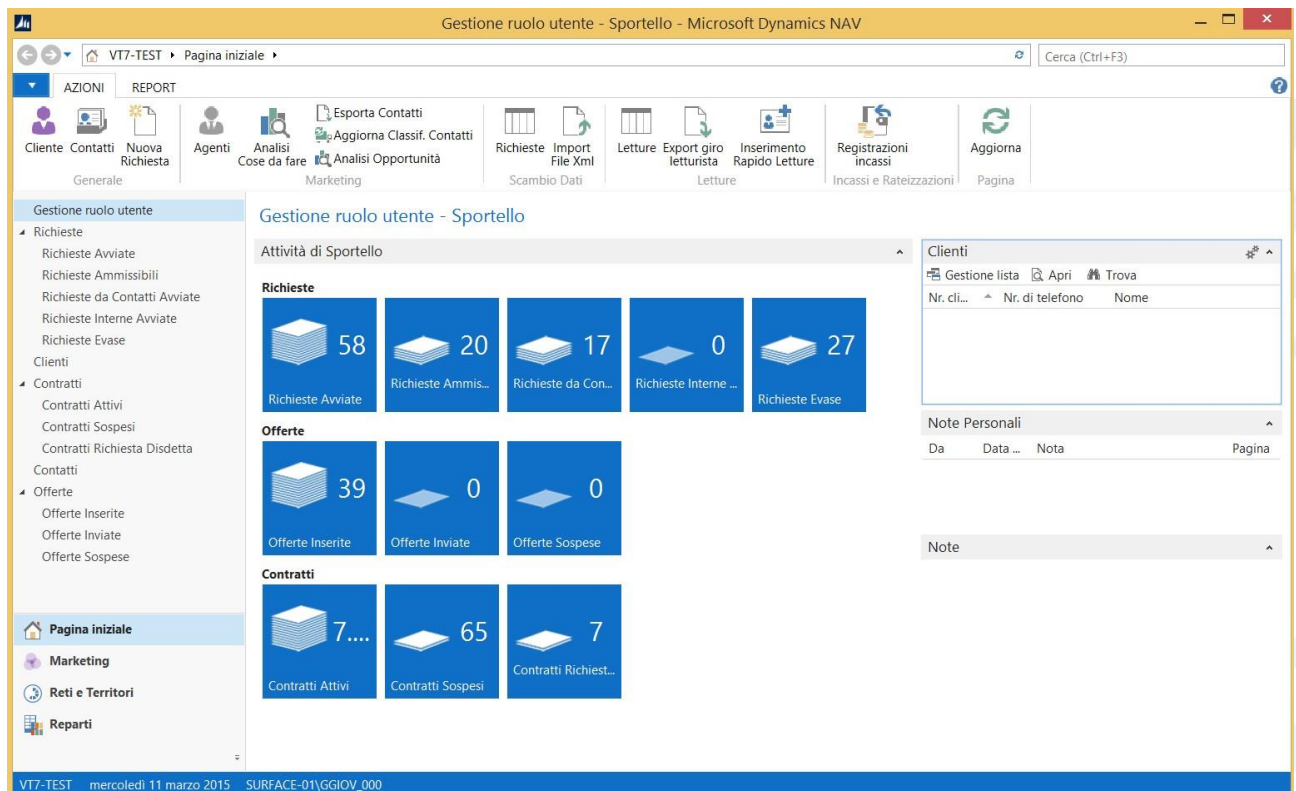
WATERP - Front Office - CRM

Con la standardizzazione dei processi imposti dall'autorità al servizio dell'idrico è stato necessario ripensare completamente le procedure di Front Office, introducendo il concetto di procedura e mutuando le logiche già precedentemente utilizzate nel settore energy che già erano soggette a tali standardizzazioni da parte dell'autorità stessa.

Le funzioni quindi devono essere divise in due tipi

- Funzioni per clienti già attivi, quindi le la gestione dei contratti in essere
- Funzioni per acquisizione di nuovi clienti

Sempre nell'ottica di intendere il Front Office come un vero CRM, cioè gestire tutte le richieste esterne ed interne che operano verso il cliente, sono necessarie procedure per la gestione di reclami di vario tipo e richieste di assistenza, da monitorare e rendicontare come da qualità contrattuale (RQSII come da delibera 655/2015 e successive).



The screenshot displays the Microsoft Dynamics NAV interface for 'Gestione ruolo utente - Sportello'. The dashboard includes a navigation pane on the left with categories like 'Gestione ruolo utente', 'Richieste', 'Contratti', 'Contatti', 'Offerte', and 'Reparti'. The main area shows a summary of activities with the following data:

Category	Sub-category	Count
Richieste	Richieste Awiate	58
	Richieste Ammis...	20
	Richieste da Con...	17
	Richieste Interne ...	0
	Richieste Evase	27
Offerte	Offerte Inserite	39
	Offerte Inviat...	0
	Offerte Sospese	0
Contratti	Contratti Attivi	7...
	Contratti Sospesi	65
	Contratti Richiest...	7

The interface also features a top navigation bar with 'AZIONI' and 'REPORT' tabs, and a search bar. A 'Clienti' window is open on the right, showing a list of clients with columns for 'Nr. cli...', 'Nr. di telefono', and 'Nome'. The status bar at the bottom indicates the date 'mercoledì 11 marzo 2015' and the user 'SURFACE-01\GGIOV_000'.

Procedure per clienti attivi – attività da sportello

- Preventivo modifica impianto
- Preventivo rimozione impianto
- Esecuzione lavori
- Disattivazione fornitura
- Riattivazione dopo sospensione morosità
- Verifica gruppo di misura su richiesta cliente
- Verifica pressione su richiesta cliente
- Messa disposizione dati tecnici
- Altri dati tecnici
- Voltura immediata
- Reclami, richieste e rettifiche
- Ristampa bolletta e/o bollettino postale
- Ricalcolo e ristampa bolletta
- Variazioni anagrafiche, variazioni mortis causa, separazioni, convivente
- Gestione dati catastali
- Inserimento letture singole
- Incassi da sportello
- Richiesta rateizzazione
- Domiciliazione bancaria
- Visualizzazione e stampa E/C contratto/cliente
- Gestione deposito cauzionale

Procedure per clienti attivi – attività di Back Office

- Sospensione per morosità
- Cessazione amministrativa
- Verifica lettura su iniziativa interna
- Gestione decreto ingiuntivo
- Gestione bonus
- Richiesta informazioni

Procedure per gestione nuovi clienti

- Preventivo nuovo impianto (singolo e multiplo)
- Attivazione fornitura per subentro

Gestione della qualità contrattuale (RQSII)

- E' prevista la gestione della qualità contrattuale come da RQSII (delibera 655/2015/R/IDR e successive)
- Il sistema consente:
 - l'inserimento di adeguati setup per indicare i tempi previsti dalla normativa
 - la registrazione delle date utili al monitoraggio e alla rendicontazione annuale
 - le attività propedeutiche alla creazione delle righe di indennizzo con l'eventuale accredito in bolletta
 - l'estrazione dei dati utili per la compilazione delle schede previste dall'autorità