

## 1 VEGAS – Vendita Energia e Gas

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

- a) Prodotto per aziende di vendita con interfaccia tramite Client Windows, Web, Sharepoint ed Applicazioni per Smartphone e Tablet.
- b) Copertura funzionale completa
- c) Prezzo di vendita indirizzato a aziende medio-piccole
- d) 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 Data Base standard 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 gestione dello scambio dati con il distributore relativamente alle domande delle utenze finali, tutte le procedure con accesso sia locale, che via Internet. Gestione agenti, ricerca e qualificazione dei prospect, gestione contatti e offerte anche con l'eventuale utilizzo di palmari.
2. Back Office, Metering e Fatturazione: gestione delle letture, della bollettazione e funzionalità collegate (Es: gestione incassi, rateizzazioni, pratiche al legale ecc...)
3. Reportistica: sviluppo della reportistica utile a fini interni e per gli organi esterni verso cui la vendita si deve interfacciare (Es: Autorità, banche, poste ecc.).
4. Sistema Informativo aziendale e Analisi dati: Inclusione della funzionalità nel sistema informativo aziendale (Contabilità, controllo di gestione, Acquisti, Calcolo Provvigioni per Agenti, ecc.) con analisi di Gas ed EE acquistato e venduto.
5. Portale del Venditore: Strumento per le utenze finali utile per la consultazione dei loro dati (dati anagrafici, bollette emesse con possibile ristampa), inserimento letture, inserimento richieste e/o reclami ecc...

### 1.1 CRM e Front-Office

Per una azienda settore utilities che si occupa di vendita l'area più importante è sicuramente il Front Office e gli strumenti di CRM ad essa collegati, questa area è l'interfaccia principale tra l'azienda ed i suoi clienti, sia nella fase iniziale di acquisizione che nella gestione quotidiana, rappresenta l'immagine dell'azienda verso l'esterno.

Sono state quindi previste procedure operative flessibili, semplici e veloci:

- Flessibili: per dare la possibilità al Cliente di contattare l'azienda tramite diversi canali:
  - Sportelli fisici sia in sede che presso uffici periferici
  - Call Center con accesso continuato

- Agenti presenti sui vari territori con accesso diretto ai dati del sistema informativo
- Portale Internet ed applicazioni tramite smartphone
- Semplici: visto che l'utilizzo delle procedure per richiedere servizi deve essere accessibile da più soggetti, il software prevede programmi il più possibile semplificati.
- Veloci: Il tempo di risposta ad una richiesta è sicuramente fondamentale 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: è l'entità più importante dell'area, 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 al distributore 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 Riconsegna, Misuratori, Letture, Bollette ...  
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. Chiaramente è garantita la possibilità di attribuire più contratti al medesimo cliente e la possibilità di emettere bollette multi sito.
- c) Modulo Prestazioni Distributore: permette la gestione completa dello scambio dati con i distributori per l'inoltro e la gestione delle richieste secondo gli standard indicati dall'Autorità. I dati sono estratti in formato XML già predisposti secondo i flussi autorizzati o in altro formato nel caso non siano standardizzati. Sarà quindi possibile caricare le richieste o scaricare le risposte nel sistema del distributore usufruendo delle apposite pagine web messe a disposizione dal distributore. Il sistema prevede anche la possibilità di parametrizzare l'invio e la ricezione di file Excel o Csv per le prestazioni non codificate dall'autorità. Se il distributore ha predisposto delle web services per ricevere la richiesta di prestazioni l'invio del file può avvenire anche secondo questa modalità oppure come ultima alternativa tramite posta elettronica certificata (PEC).
- d) Modulo Interfaccia Agenti: la procedura permette agli agenti di gestire tutta la fase di prevendita e vendita dei contratti, permette inoltre di collegarsi al modulo richieste per attivare e gestire i contratti.

## 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 dal distributore, autoletture). Una volta inserite, vengono automaticamente analizzate evidenziando le eventuali anomalie, è prevista la creazione di consumi in acconto, in base a parametri configurabili, quali: pro-die o profili di prelievo, consumo annuo presunto o storico dell'anno precedente.
- b) Modulo Tariffe: è stata prevista una grande flessibilità nella definizione dei piani tariffari, per potersi adattare alle necessità dell'azienda che opera sul mercato libero. I piani tariffari possono essere generici o personalizzabili per ogni singolo contratto, permettendo anche una tariffa 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 di fatturazione è il cuore del sistema, permette infatti la fatturazione dei consumi sia in modalità multi sito che in modalità dual fuel. E' possibile inoltre implementare 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 gas ed elettrico.
- d) Modulo Incassi e Pagamenti: la gestione degli incassi risulta essere molto articolata, per garantire la corretta gestione di tutte le casistiche che si possono presentare ad una società di vendita. 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 PosteIl 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

### 1.3 Reportistica

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

- Calcolo ed estrazione dati relativi ai prezzi medi trimestrali
- Storico dei dati relativi ai prezzi medi
- 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 per le utilities energetiche è sviluppato basandosi sulla piattaforma fornita dall'ERP Dynamics Nav della Microsoft, questo permette di avere a disposizione 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 (i ricavi da fattura gas ed EE sono indirizzati in automatico su conti parametrizzabili) Codici IVA, Ecc.
- 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
- Analisi di gas acquistato e venduto tramite la registrazione per Remi delle fatture di acquisto di shipper e distributori
- Analisi e controllo delle fatture di vettoriamento ricevute dai vari distributori, è utile confrontare i costi di vettoriamento con la quota distribuzione inserita nelle fatture.
- Utilizzo del controllo di gestione dove è stata implementata la "Separazione Contabile", definita dall'AEEG come Unbundling, necessaria per analizzare separatamente le varie attività di misura, vendita e servizi comuni.

### 1.5 Portale del Venditore

Il Portale del Venditore potrebbe essere visto come parte dell'area del Front Office – CRM, in questo caso l'innovazione del sito web ha un duplice obiettivo: quello di migliorare l'efficacia promozionale e comunicativa dell'azienda e quello di integrare l'attuale pagina web con un sistema di raccolta dei dati direttamente da parte degli utenti finali.

Dal punto di vista comunicativo, è previsto l'inserimento di una sezione informativa sulle novità dei settori energetici, nonché la pubblicazione di offerte promozionali e particolari tariffazioni offerte dalla nostra azienda.

Per quanto riguarda, invece l'integrazione con un sistema di raccolta dati, invece, si intende la volontà di creare una piattaforma web user-friendly che consenta ai clienti finali di comunicare direttamente all'azienda, sia i dati relativi alle autoletture contatori, sia eventuali richieste di informazioni e reclami. Si tratta di un sistema integrato in quanto i dati forniti potranno essere automaticamente trasmessi e registrati all'interno del database aziendale da parte del software e quindi pronti per l'utilizzo da parte dell'operatore, il quale non dovrà più provvedere direttamente a contattare il cliente e a registrare manualmente i dati.

In ottica di una sempre maggiore integrazione dei flussi di informazioni, è stato previsto anche un applicativo per Smartphone che rende disponibile un'ulteriore strumento per la comunicazione dei dati.