

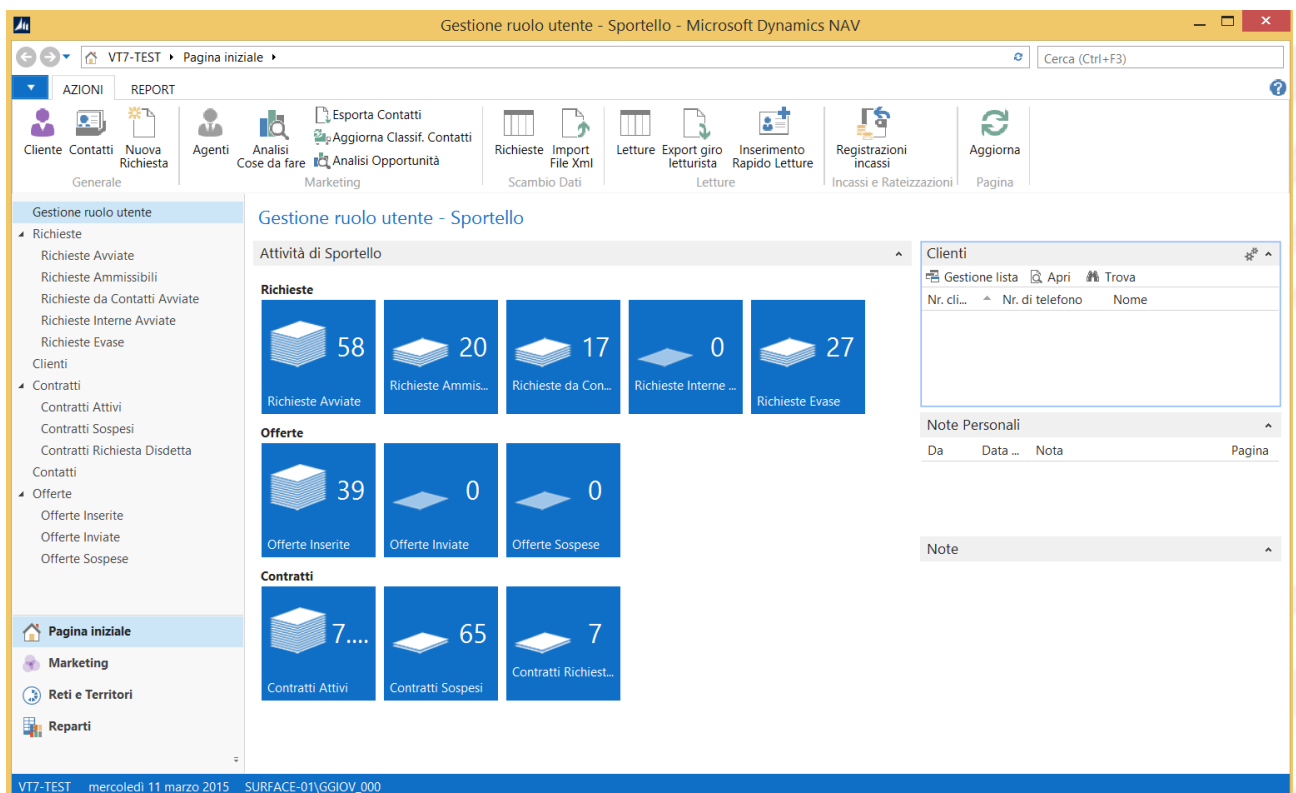
## VEGAs - Front Office - CRM

Con la liberalizzazione del mercato della vendita di Energia Elettrica e Gas è stato necessario ripensare completamente le procedure di Front Office, siamo passati da una gestione operativa solo passiva, l'azienda cioè era in attesa delle richieste dei Clienti per dare risposte e gestire le attività collegate, ad una gestione attiva, bisogna cioè operare per ricercare nuovi Clienti e fare quindi nuovi contratti.

Le funzioni quindi devono essere divise in due tipi

- Funzioni per Clienti già Attivi
- Funzioni per Clienti Potenziali

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 anche procedure per la gestione di Prospect, Offerte e richieste di assistenza.



The screenshot displays the Microsoft Dynamics NAV CRM interface for 'Gestione ruolo utente - Sportello'. The dashboard includes a navigation pane on the left with categories like 'Richieste', 'Contratti', 'Offerte', and 'Contatti'. The main area features a 'Attività di Sportello' section with several data cards:

Category	Sub-category	Count
Richieste	Richieste Avviate	58
	Richieste Ammissibili	20
	Richieste da Contatti Avviate	17
	Richieste Interne Avviate	0
	Richieste Evase	27
Offerte	Offerte Inserite	39
	Offerte Inviolate	0
	Offerte Sospese	0
Contratti	Contratti Attivi	7...
	Contratti Sospesi	65
	Contratti Richiesti...	7

The interface also includes a search bar at the top right, a toolbar with various actions like 'Nuova Richiesta', 'Aggiorna', and 'Import File Xml', and a right-hand pane for 'Clienti' with a table for client details.

### **Clienti attivi – attività da sportello**

- PM1-Preventivo modifica impianto
- PR1-Preventivo rimozione impianto
- E01-Esecuzione lavori
- D01-Disattivazione fornitura
- R01-Riattivazione dopo sospensione morosità
- V01-Verifica gruppo di misura su richiesta cliente
- V02-Verifica pressione su richiesta cliente
- M01-Messa disposizione dati tecnici
- M02-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

### **Clienti attivi – attività di Back Office**

- A02-Attivazione fornitura a seguito di sospensione per pericolo
- Sospensione per morosità
- Cessazione amministrativa
- Verifica lettura su iniziativa interna
- Gestione decreto ingiuntivo
- Gestione bonus

### **Clienti potenziali**

- PN1-Preventivo nuovo impianto (singolo e multiplo)
- A01-Attivazione fornitura per subentro
- A40-Attivazione secondo Delibera 40
- Switch in entrata

### **Clienti potenziali – CRM**

- Richiesta informazioni
- Telemarketing per ricerca nuovi contatti
- Gestione contatti con elenco delle cose da fare
- Gestione opportunità
- Gestione offerte