



BPO SERVICE AND
SOFTWARE
FOR UTILITIES

 **CPL CONCORDIA**
SINCE 1899 Group

L'esperienza trentennale di CPL CONCORDIA nel settore energetico ha consentito lo sviluppo di un elevato know-how informatico e la capacità di fornire soluzioni concrete ai processi per le multiutilities. CPL CONCORDIA, grazie anche alla partnership con Microsoft, è oggi in grado di proporre le proprie soluzioni alle aziende di vendita gas, energia elettrica, acqua, teleriscaldamento e telefonia.

Il servizio

Il servizio di Business Process Outsourcing di CPL CONCORDIA consente alle società di focalizzarsi sul proprio core business, esternalizzando l'intero processo di fatturazione. Il servizio può essere modulare e clusterizzato per tipologia di cliente finale.

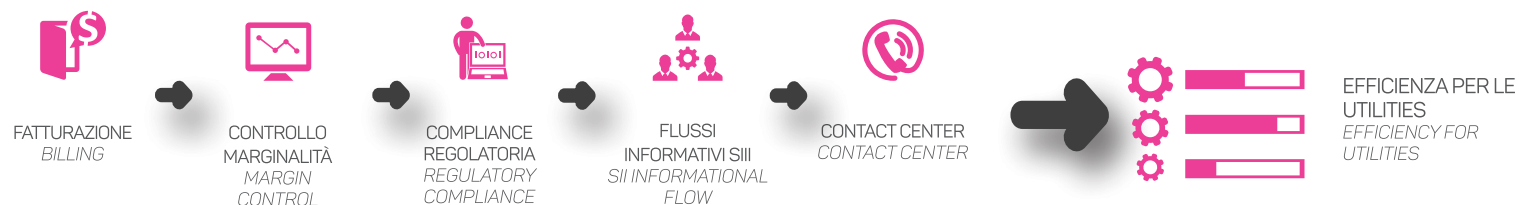
Oltre ai servizi di billing, CPL CONCORDIA offre una gamma ampia di servizi ad alto valore aggiunto:

- ▶ consulenza normativa, tariffaria e fiscale;
- ▶ controllo delle marginalità;
- ▶ gestione degli accrediti con innovativi strumenti di pagamento;
- ▶ gestione flussi informativi con il Sistema Informativo Integrato (SII);

▶ servizio di contact center commerciale.

I servizi proposti si basano sulla nuova release di "MUBI" (Billing Management software by CPL CONCORDIA), un add-on certificato C.f.M.D - Microsoft Dynamics 365.

La piattaforma, utilizzata da 87.000 aziende in 150 paesi del mondo, è garanzia di innovazione e sviluppo tecnologico continuo. MUBI è integrato con il sistema CRM e con lo "Sportello Online" USER&APP, allowing the customer to interface the main operations of Front Office.



The thirty-year experience of CPL CONCORDIA in the energy sector allowed to develop a high information technology know-how and the ability to provide material solutions to multi-utilities processes. Also thanks to its partnership with Microsoft, CPL CONCORDIA can therefore offer its solutions today to gas, power, water, district heating as well as telephony service sale companies.

The service

CPL CONCORDIA's Billing Process Outsourcing service enables companies to focus on their core business while outsourcing their billing process. The service can be modular and clustered by end user type.

Besides billing services, CPL provides a wide range of high added value services:

- ▶ regulatory, tariff and tax consulting; margin control;
- ▶ crediting management with innovative payment tools;
- ▶ information flow management with SII;

▶ commercial contact center service.

The services on offer are based on a new "MUBI" (billing management software by CPL) release, a C.f.M.D - Microsoft Dynamics 365 certified add-on. The platform is used by 87,000 companies in 150 countries and is guarantee of continuous innovation and technology development.

MUBI is integrated with the CRM system and with the "Sportello Online" USER&APP, allowing the customer to interface the main operations of Front Office.

infoict@cpl.it

**Numero Verde
800.990.351**

**CPL CONCORDIA
OFFRE SOLUZIONI
PER LE AZIENDE
DI VENDITA
GAS, ENERGIA
ELETTRICA, ACQUA,
TELERISCALDAMENTO
E TELEFONIA.**

**CPL CONCORDIA
OFFERS ITS
SOLUTIONS FOR
GAS, POWER, WATER,
DISTRICT HEATING AS
WELL AS TELEPHONY
SERVICE SALE
COMPANIES.**



Billing

ANAGRAFICHE E CONTRATTI

Registrazione/variazione delle utenze, dei contratti, attività di sportello e back office.

LETTURE E MISURE

Caricamento e controllo di validità dei dati di consumo con interfacciamento con le società di distribuzione e grossisti.

AGGIORNAMENTO TARIFFARIO

Aggiornamento delle tariffe sul gestionale in funzione delle delibere dell'Autorità e offerte customizzate.

BILLING & VAS

Elaborazione ed emissione fatture secondo le esigenze di calendario e commerciali del cliente, comprese le fatturazioni VAS (Value Added Services).

ARCHIVIAZIONE ELETTRONICA (COS)

Archiviazione elettronica dei documenti di fatturazione, ecc.

STAMPA E IMBUSTAMENTO DELLE FATTURE

Stampa e imbustamento personalizzato di fatture.

Flussi informativi SII

REPORT

Generazione di report che elaborano e generano i flussi secondo i tracciati messi a disposizione dal SII.

STORICO

Storicizzazione dei flussi in entrata e in uscita previsti dai processi del SII.

RICHIESTE DELL'AUTORITÀ

Recepire le future funzionalità che verranno richieste dall'ARERA.

Pagamenti

GESTIONE ADDEBITI AUTOMATICI (SDD)

Gestione addebiti permanenti in conto corrente secondo la normativa SEPA.

REGISTRAZIONE INCASSI/ RIMBORSI

SOLLECITI E RECUPERO CREDITI

Gestione integrata dei solleciti.

Statistiche

Reporting statistico multidimensionale consumi, fatturato, numero di movimenti utenze, ecc.; reporting per Autorità.

Service Level Agreement

Accordo con il Cliente per garantire l'esecuzione delle attività con standard di qualità e in tempi certi.

Contabilità e bilancio

VERIFICA DELLA MARGINALITÀ E CONTROLLO DEL PASSIVO

Analisi puntuale della marginalità dei singoli pod, pdr o per cabina Remi.

FINANCIAL CONTROLLING

Supporto al controllo di gestione per la predisposizione e per la gestione di budget aziendali.

PASSAGGIO DATI IN CONTABILITÀ

Riepiloghi necessari per la registrazione in contabilità dei dati delle fatture, attraverso interfaccia integrati automaticamente con il software di contabilità.

Software as a Service (SaaS)

Servizio di hosting per la gestione dei dati con garanzia di privacy e sicurezza secondo normativa vigente.



Billing

CUSTOMER FILES AND CONTRACTS

Registration/change of users, contracts, front-end and back-end activities.

LETTERS AND MEASURES

Consumption data uploading and validation process with an interface with distribution companies and wholesalers.

TARIFF UPDATE

Update of tariffs in the management system depending on authority provisions as well as customised offers.

BILLING & VAS

Drafting and issue of invoices according to customers' needs in terms of calendar and commercial, including VAS (Value Added Services) billing.

ELECTRONIC ARCHIVING

Electronic archiving of the electronic billing record, etc.

INVOICE PRINTING AND ENVELOPING

Custom invoice printing and enveloping.

SII information flows

REPORT

Creation of reports that process and generate flows according to SII requirements.

HISTORY

Track SII process-prescribed inbound and outbound flow history.

AUTHORITY REQUIREMENTS

Implement any functions that will be required by ARERA in the future.

Payments

DIRECT DEBIT MANAGEMENT (SDD)

Direct debit management under the SEPA regulation.

CASH-IN/REFUND REGISTRATION

PAYMENT REMINDERS AND CREDIT COLLECTION

Integrated reminder management.

Statistics

Statistical multidimensional reporting of consumption, turnover and number of user transactions, etc. Reporting as prescribed by Authorities.

Accounting and financial statements

MARGIN ASSESSMENT AND COST CONTROL

Accurate analysis of margins by single pods, pdr or by R&M station.

FINANCIAL CONTROLLING

Support to management control in order to prepare and manage company budgets.

DATA TRANSFER TO ACCOUNTING

Summary documents needed by accounting to record invoice data, in the forms of custom interface and automatically integrated with accounting software.

Service Level Agreement

Agreement with the Customer to ensure that activities are carried out in accordance with quality standards and within a clear timeframe.

Software as a Service (SaaS)

Hosting service for data management with privacy and security guarantee, according to current regulations.



Contact Center Commerciale

Il Contact Center CPL CONCORDIA offre un servizio commerciale alle Utilities per la gestione inbound e outbound di tutte le tipologie di contatti quali chiamate vocali, email, SMS, fax, richieste web. Il servizio è conforme alle Delibere dell'Autorità in materia di Contact Center. Il software è ampiamente collaudato, tecnologicamente avanzato e integrato con tutte le componenti del sistema informativo CPL atte a fornire reportistica.

Chiamate out-bound

- ▶ campagne promozionali;
- ▶ sottoscrizione/accettazione telefonica di contratti sottoscritti online e relativa registrazione vocale della chiamata;
- ▶ solleciti;
- ▶ sondaggi.

Chiamate in-bound

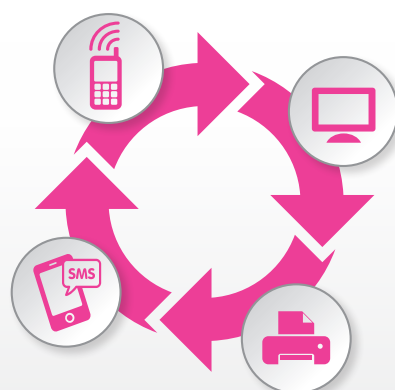
- ▶ gestione delle chiamate in ingresso relativamente a campagne promozionali o commerciali del Cliente, con l'obiettivo di fornire informazioni, chiarimenti, stipula contratti;
- ▶ personale dedicato e specializzato, coordinato internamente e formato nella vendita, con l'obiettivo di fornire informazioni e consulenza telefonica su tutte le offerte e i servizi del Cliente.

Backoffice

- ▶ invio promozioni in essere;
- ▶ attivazione fattura via e-mail, invio fattura via e-mail;
- ▶ richieste di Attivazione RID, rettifiche fatturazione, rateizzazione;
- ▶ invio sollecito (re-invio su richiesta del cliente);
- ▶ richieste di voltura, disdetta, richieste di nuova attivazione/riattivazione;
- ▶ gestione pratiche contrattuali, incluso invio contratto per posta;
- ▶ autolettura.

Reporting

- Il software permette di generare report accessibili tramite web, esportabili anche in formato Excel che comprendono statistiche:
- ▶ numero totale delle chiamate telefoniche senza conversazione;
 - ▶ numero totale delle chiamate telefoniche con conversazione;
 - ▶ accessibilità al servizio;
 - ▶ tempo medio di attesa;
 - ▶ livello del servizio.



Commercial Contact Center

CPL CONCORDIA, via its Contact Center, provides Utilities with a commercial service that manages inbound and outbound contacts of any type, including vocal, e-mail, text, facsimile and web requests. The service is in compliance with applicable Laws (with reference to the Italian territory) established for Contact Centers. The software used has been widely tested, is technologically advanced and integrated with all CPL reporting systems.

Outbound calls

- ▶ promotional campaigns;
- ▶ stipulation/acceptation over the telephone of contracts stipulated online with call recording;
- ▶ reminders;
- ▶ surveys.

Inbound calls

- ▶ management of incoming calls regarding promotions and commercial campaigns offered by the Customer, with the aim of giving information, clarifications, stipulating contracts;
- ▶ dedicated and specialised staff, managed in-house and trained in sales with the aim of giving information and advice on all offers and services provided by the Customer.

Backoffice

- ▶ sending information about ongoing promotions;
- ▶ activation of e-mail invoicing, sending e-mail invoices;
- ▶ activation of Direct Debit Transactions, invoice corrections, payment phasing;
- ▶ sending reminders (re-transmission of invoice upon customer's request);
- ▶ account transfers, revocations, requests for contract activation/re-activation;
- ▶ management of contractual documents, including mail delivery;
- ▶ self-meter-reads.

Reporting

- The reports generated can be accessed by web and transported to an Excel spreadsheet. Statistics offered include:
- ▶ total number of phone calls without conversation;
 - ▶ total number of phone calls with conversation;
 - ▶ service accessibility;
 - ▶ average waiting time;
 - ▶ service level.

Indicatori di qualità/Quality indicators

INDICATORE INDICATOR	STANDARD GENERALE GENERAL STANDARD	STANDARD CPL CPL STANDARD
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO SERVICE ACCESSIBILITY	≥ 95%	> 99%
TEMPO MEDIO DI ATTESA AVERAGE WAITING TIME	≤ 200 sec.	25 sec.
LIVELLO DI SERVIZIO SERVICE LEVEL	≥ 80%	> 90%
APERTURA DEL SERVIZIO OPERATION OF SERVICE	ALMENO 40H/SETTIMANA AT LEAST 40H/WEEK	> 50H/SETTIMANA > 50H/WEEK

The Contact Center is certified
UNI EN ISO 9001 & **ISO 18295**



BPO - Business Process Outsourcing



Blutility



checkINvoice



CMORutility



Compliance Regolatoria



CRMutility



DiNETWORK



Dpower



eRMES



ESAC



MUBI - Utilities billing management software



Servizio di Pronto Intervento per le Utilities



USER&APP



UTF Management



CPL CONCORDIA Soc. Coop.

Via A. Grandi, 39 | 41033 Concordia s./S | Modena | Italy | tel. +39.0535.616.111 | fax +39.0535.616.300 | info@cpl.it

www.cpl.it



Follow us.