



 **USER&APP** ONLINE
FRONT OFFICE &
CRM SOFTWARE

 **CPL CONCORDIA**
SINCE 1899 Group

USER&APP è lo strumento per interfacciare i maggiori software di Billing (SAP, Dynamics Navision e altri gestionali) delle società di vendita Gas Metano, GPL, Acqua, Energia Elettrica e Telefonia con i clienti finali, la forza vendita e il Call Center, creando uno sportello virtuale fruibile 24 ore su 24 da qualunque PC collegato ad Internet.

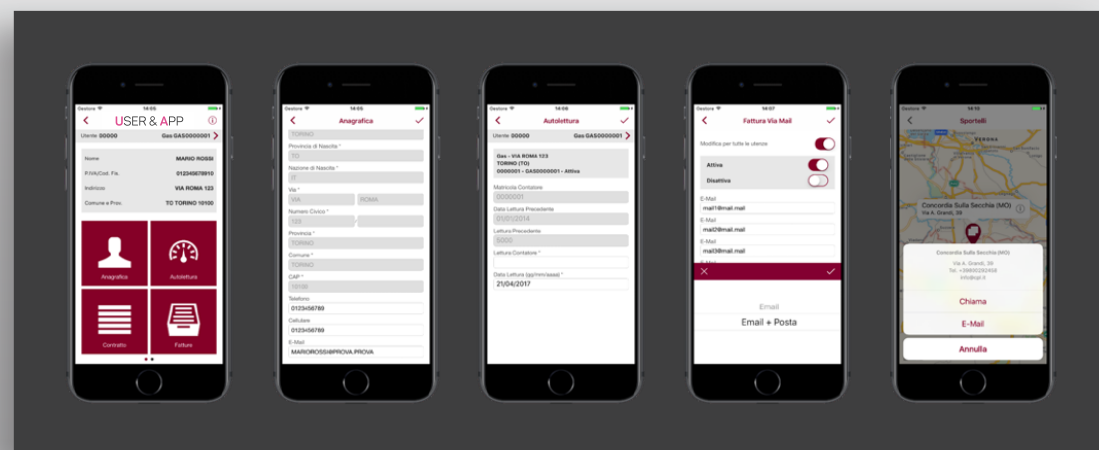
I dati visualizzati sul portale sono aggiornati in tempo reale con il gestionale dell'azienda.

I clienti finali, tramite lo Sportello On-line, possono effettuare le principali operazioni di sportello via internet (autolettura, modifiche sui propri dati anagrafici, richiesta di spedizione della fattura via e-mail, variazioni dell'indirizzo di corrispondenza, etc.). La forza vendita tramite il modulo di CRM può gestire i clienti potenziali, acquisiti e l'attività commerciale correlata tenendo traccia di ogni richiesta. Il sistema di gestione della forza vendita è integrato con Navision per il calcolo delle provvigioni agente. Il Call Center analizza lo stato delle richieste dei clienti utilizzando il CRM integrato al portale. USER&APP è integrabile con il sito istituzionale aziendale.

Customer Web & Mobile Services

Il portale Web USER e la sua versione mobile TAKEMEAPP permettono, oltre alla gestione da parte dell'utente dei diversi contratti intestati, di inviare l'autolettura entro i termini previsti, il monitoraggio dei consumi dell'ultimo anno con relative letture fatturate, lo stato di pagamento delle fatture a debito, le informazioni utili con i numeri verdi di riferimento per il servizio clienti e Google Map con gli sportelli presenti sul territorio.

USER e TAKEMEAPP sono integrati a tutti gli altri sistemi e allineati puntualmente in modo da garantire la congruità e la coerenza dei dati.



USER&APP is the instrument for interfacing the most well-known billing software (SAP, Dynamics Navision, and other management applications) of the companies that sell methane gas, LPG, water, electricity, and telecommunications services with the end customers, the sales force, and the call center, thereby creating a virtual front office that can be accessed 24 hours a day from any PC connected to the Internet. The data displayed on the portal is updated in real time with the company's management application.

By means of the online front office the end customers can perform a large number of front-office operations via the Internet (self-reported readings, changing their own personal information, request that invoices be delivered via e-mail, changing the mailing address, etc.).

By means of the CRM module the sales force can manage potential customers, acquired customers, and all related business activities, while keeping track of each request. The sales force's management system is integrated with Navision for the calculation of agent commissions.

The Call Center analyzes the status of the customer requests by using the CRM integrated in the portal. USER&APP can be integrated with the company's institutional website.

Customer Web & Mobile Services

The web portal USER and its mobile version TAKEMEAPP enable user to manage their different contracts, submit meter reading in due term, monitor consumption of the past year and view invoiced readings, check the payment status of ex post invoices, access useful information with the toll-free numbers of customer service and find nearby branches with Google Map. USER and TAKEMEAPP integrate with all other systems and are synchronised promptly to ensure data accuracy and consistency.



Funzionalità Principali

AUTOLETTURA

L'autolettura permette all'utente di comunicare il proprio consumo all'Azienda in modo da ottenere una bolletta su consumi reali.

INFORMAZIONI

Il cliente potrà ricevere le informazioni necessarie ai recapiti indicati (telefono, e-mail, posta). Questa funzione è accessibile anche a utenti non registrati.

CARATTERISTICHE PRINCIPALI:

Il portale permette al cliente finale di:

- consultare e modificare i propri dati anagrafici;
- cambiare autonomamente l'indirizzo di spedizione della corrispondenza cartacea ed elettronica;
- richiedere o revocare l'addebito tramite R.I.D. inserendo in una maschera apposita le coordinate bancarie e dati relativi al conto corrente;

- selezionare il tipo di fornitura e visualizzare il saldo contabile dell'utenza.

FATTURA VIA E-MAIL

Tramite questa funzione è possibile abilitare o disabilitare l'invio delle fatture tramite e-mail.

Il cliente può indicare fino a 4 indirizzi e-mail sui quali intende ricevere la fattura. Il testo del messaggio è personalizzabile e sono previste due modalità di invio:

- invio link;
- invio PDF allegato.

Nella sezione di consultazione è possibile visualizzare un log degli invii di ogni singola fattura.

RETTIFICA FATTURA

All'utente finale è concessa la rettifica delle fatture, con l'obbligo di inserimento della propria motivazione che sarà presa in carico da un operatore di back-office.

Consultazione storico consumi

Lo storico dei consumi viene visualizzato in una tabella riassuntiva e in un grafico che presenta le informazioni di base relative alla lettura.

Main Functions

SELF-REPORTED READING

Self-reported reading allows consumers to report their consumption to the company so that their bill reflects their actual consumption.

INFORMATION

Customers can insert the contact details in order to receive the necessary information. This function is also accessible by unregistered consumers.

MAIN FEATURES

The portal allows the customer to:

- consult and modify their personal information;
- change independently their mailing address for paper or electronic mail;
- request or revoke direct debit from

their bank accounts, inserting in a data entry screen the bank routing codes (IBAN) and other information regarding the bank account;

- select the type of order and view the consumer's accounting balance.

INVOICE VIA E-MAIL

This function can be used to enable or disable the sending of invoices via e-mail.

Customers can specify up to four e-mail addresses at which they would like to receive invoices. The text message can be customized and there are two ways for sending messages:

- sending a link;
- sending an attached PDF file.

In the section for consulting invoices it is possible to view a log of each

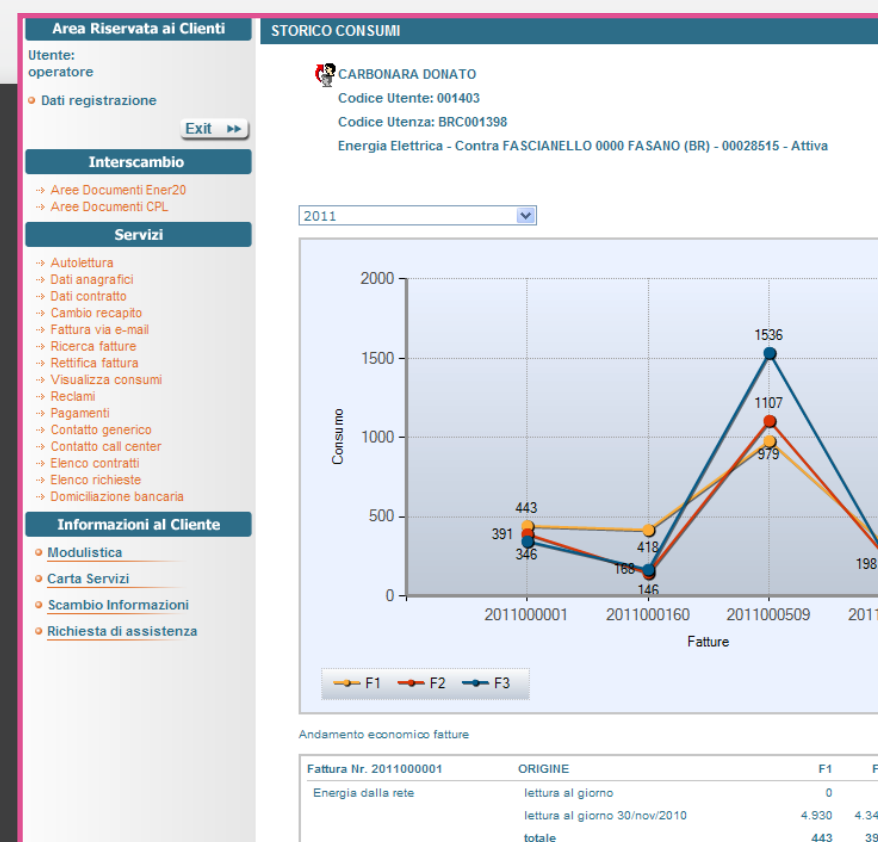
individual invoice sent.

CORRECTION OF INVOICE

The end consumers are allowed to correct invoices, that will be handled by a back-office operator, with the duty to enter the reasons for the correction.

CONSULTING CONSUMPTION HISTORY

It is possible to consult consumption history in a summary table and in a graph which reports the main data of the reading.



USER&APP
online
front office
& CRM software



Agenti Dealer e Reseller

INSERIMENTO CONTRATTI

Tra le informazioni richieste:

- dati anagrafici dell'utente (con funzione di ricerca per operatori e agenti);
- dati tecnici del punto di fornitura (con scelta del servizio (Gas, Energia elettrica...), controlli sul PDR/POD, tipo uso, classe di prelievo, opzione tariffaria...);
- dati pagamento (R.I.D./Bollettino);
- dati recapito corrispondenza;
- generazione del pdf di contratto.

A seguito di una verifica da parte del back-office, il credit check può validare o meno i contratti. Una volta che saranno nello "stato di attivazione", i contratti inseriti sul web verranno trasferiti al sistema di billing, creando così:

- scheda prenotazione;
- scheda cliente;
- scheda utenza in stato non fatturabile.

Solo quando si riceveranno i dati tecnici dal distributore l'utenza passerà allo stato fatturabile e quindi sarà attivata a tutti gli effetti.

CONTATTO GENERICO - CRM

Il contatto generico renderà possibile:

- archiviazione, ricerca e planning di attività tecniche/commerciali (mailing, appuntamenti, telefonate etc.);
- gestire eventuali appuntamenti con invio e integrazione automatica nell'agenda di Outlook dell'azienda;
- amministrare avvisi di scadenza dell'attività per le aziende che ancora non hanno evaso l'operazione assegnata.

Descrizione degli Stati d'Avanzamento delle Funzionalità

Sono previste due differenti modalità di evasione in funzione del tipo di richiesta:

EVASIONE AUTOMATICA

- fattura via e-mail;
 - modifica dati anagrafici;
 - registrazione autolettura;
 - attività di registrazione da parte degli utenti durante il primo accesso al portale.
- Ulteriori attività (reclami, contratto generico, etc.) vengono prese in carico da un operatore di back-office

EVASIONE SEMIAUTOMATICA

Grazie alle funzionalità del CRM, i responsabili operativi possono incaricare un agente dell'evasione di un'attività. La data di scadenza verrà segnalata da un messaggio ICS (Internet Calendare Standard).



GESTIONE CONTRATTO AGENTE

DATI CONTRATTUALI

Contratto Stipulato da *

Numero Contratto *

Data Sottoscrizione *

Segnalatore *

Codice Prodotto *

ANAGRAFICA DEL CLIENTE

Ricerca Cliente Esistente

Dati Anagrafici Cliente

Tipi di Cliente *

Cognome e Rag. Sociale *

Nome *

Partita IVA *

Codice Fiscale *

Data Nascita (gg/mm/aaaa) *

Provincia di Nascita *

Luogo di Nascita *

Nazione di Nascita *

Sesso *

Tipi Documento d'identità

Numero Documento d'identità

Rilasciato da

Telefono fisso *

Fax

Agents Dealers and Resellers

ENTRY OF CONTRACTS

The following information will be requested:

- the consumer's personal information (with search function for operators and agents);
- technical data on the supply point (with the choice of the service (gas, electricity, etc.), checks on the delivery point / POD, type of use, usage class, rate option, etc.);
- payment information (direct debit from bank account / postal payment form);
- mailing address;
- creation of the PDF file of the contract.

After the contract has been validated by the back office, the credit check can validate the contracts. Only when the contracts entered on the internet are in the activated status will they be transferred to the billing system, creating:

- reservation sheet;

- customer sheet;

- consumer in non-invoiceable status sheet.

Only after the technical data has been received from the distributor will the consumer be switched to invoiceable status and be fully activated.

GENERAL CONTACT - CRM

The general contact will make possible:

- the filing, research, and planning of technical/commercial activities (mailings, appointments, telephone calls, etc.);
- the management of any appointments with send and automatic integration in the company's Outlook agenda;
- administration of any deadline notices for the activities which are to be performed.

Description of the Progress Status of the Functions

Two different types of execution are possible depending on the type of request:

AUTOMATIC EXECUTION

- invoice via e-mail;
 - changing personal information;
 - recording self-reported reading;
 - registration activity by consumers during their first access to the portal.
- All the other activities (complaints, general contacts, etc.) must be handled by a back-office.

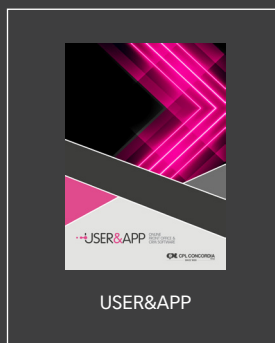
SEMIAUTOMATIC EXECUTION

Thanks to the CRM functions, the operational managers can assign an agent the execution of this activity. The deadline will be communicated by an Internet Calendar Standard (ICS) message.



info@cpl.it

Numero verde
800.990.351



USER&APP



Blutility



BPO - Business Process Outsourcing



checkINvoice



CMORutility



Compliance Regulatoria



CRMutility



DiNETWORK



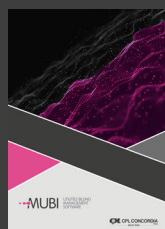
Dpower



eRMES



ESAC



MUBI - Utilities billing management software



Servizio di Pronto Intervento per le Utilities



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.