

 **ERMES**

 **CPL CONCORDIA**  
SINCE 1899 Group

eRMES è una App realizzata da CPL CONCORDIA compatibile con Smartphone e Tablet Android. eRMES, interfacciandosi con il portale Contact Center e con DiNETWORK, consente ai tecnici di chiudere le attività sulle reti di distribuzione. L'App permette di lavorare direttamente in campo e può essere utilizzata in modalità Offline, dando la possibilità al tecnico di operare anche in assenza di copertura di rete internet, sincronizzando i dati in un secondo momento.

L'attività di Data Entry è sempre stata gestita dagli impiegati di sportello che si occupavano di inserire a Sistema le bolle di lavoro, portate in ufficio dai manutentori. Questa tipologia di gestione dati, oltre ad uno spreco di carta, richiede un doppio inserimento di informazioni: il manutentore infatti, scrive su carta, che poi l'impiegato deve trascrivere a Sistema. Due sono le principali criticità di questa modalità di lavoro: errore di trascrizione e l'impiego di risorse che potrebbero essere impiegate diversamente.

Grazie alle evoluzioni dovute alla Digital Transformation, che prevede la dematerializzazione dei documenti, nasce eRMES, l'App per dispositivi Android utilizzata da quasi 300 manutentori, che abilita i tecnici ad inserire direttamente a Sistema i dati dell'intervento. Grazie ad eRMES i tecnici possono gestire e chiudere le attività direttamente sul posto. L'installazione dell'App è molto semplice e richiede pochi secondi e l'aggiornamento della stessa viene proposto automaticamente ed avviene in maniera altrettanto rapida.

Spesso i manutentori si trovano all'interno di locali tecnici o in zone isolate, quindi in assenza di connessione. Con eRMES i tecnici possono inserire i dati dell'intervento anche offline. Una volta raggiunta la copertura Internet Mobile o Wi-Fi, dalla maschera di Sincronizzazione si potranno inviare le attività svolte.

eRMES è perfettamente integrabile con i Sistemi Informativi di CPL CONCORDIA e permette di gestire:

- flusso delle Attività di Pronto Intervento;
- flusso delle Attività tipiche di DiNETWORK.



## Multi-Visualizzazione delle Attività

Il manutentore ha a disposizione differenti modalità per visualizzare le Attività da eseguire:



### Calendario:

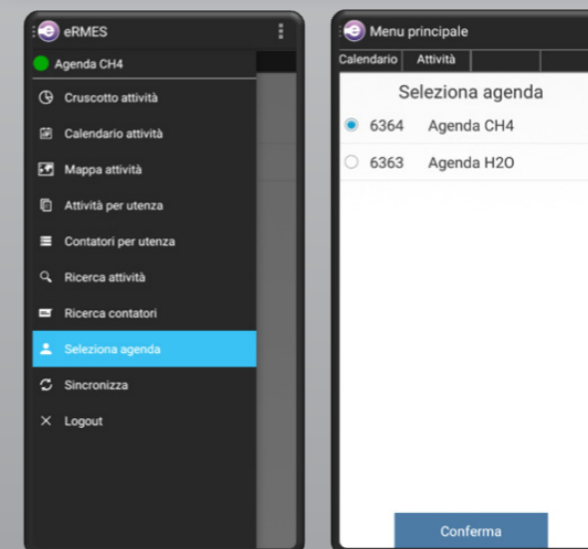
per ogni giornata è possibile visualizzare il numero di interventi.

### Lista:

elenco delle attività della giornata, suddivise per rete di distribuzione. Su ciascuna Utenza vengono visualizzate le Attività da svolgere in ordine cronologico, dando la priorità ai guasti, segnalati in rosso.

### Google Maps:

attraverso le mappe, il manutentore può accedere rapidamente alla lista di attività da svolgere, selezionando l'indirizzo più vicino, raggiungendo la destinazione grazie al navigatore del Dispositivo Mobile.



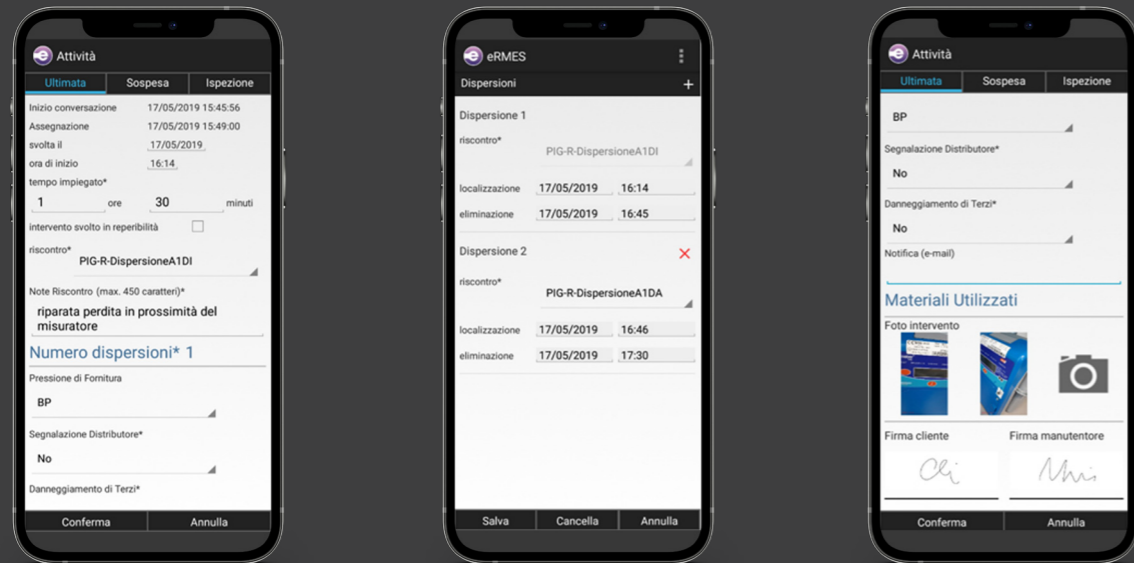
## Multi-Agenda

La funzionalità Multi-Agenda consente di associare allo stesso utente una o più Agende, permettendo al tecnico di occuparsi sia di reti idriche, sia di reti di distribuzione.

Attraverso l'opzione "selezione Agenda", il Tecnico può agevolmente spostarsi da un'Agenda all'altra, senza disconnettersi dall'Applicazione.

## Chiusura Attività - Pronto Intervento Gas

Il manutentore viene supportato nella chiusura di Attività di Pronto Intervento Gas.



### Tempistiche & Note:

nelle maschere di chiusura Attività, sono presenti tutti i campi che servono a produrre le reportistiche richieste dall'Autorità (Tabella M e Tabella N). Inoltre sono presenti una serie di controlli automatici che consentono di guidare il tecnico nella chiusura dell'Attività.

### Dispersioni:

la maschera di chiusura Attività consente di gestire una o più dispersioni.

### Foto e Firme:

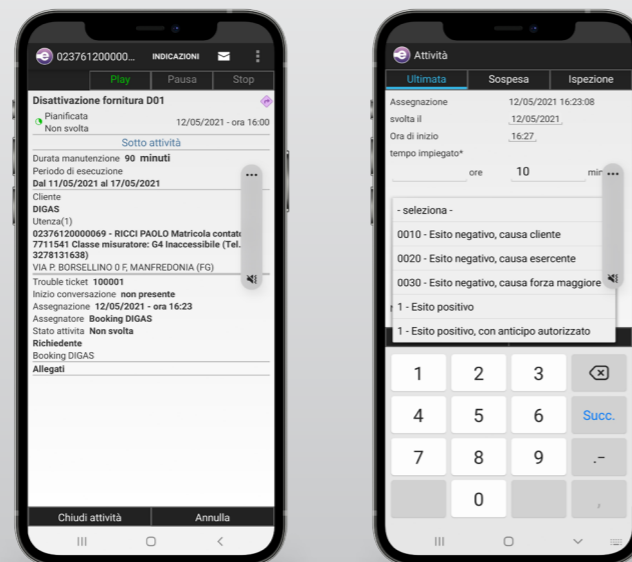
l'App permette la firma del manutentore e del cliente direttamente sul dispositivo. Il touchscreen consente di firmare il rapportino anche con un dito, permettendo di utilizzare eRMES anche a chi non possiede un dispositivo dotato di pennino.

## Chiusura Attività - DiNETWORK

Il tecnico in campo viene supportato nella chiusura dell'intervento pianificato.

Nelle maschere di chiusura attività sono presenti i dati obbligatori da SNC e una serie di controlli automatici per guidare il tecnico nella chiusura intervento.

L'App permette di recepire la firma del tecnico e del cliente, che possono essere allegate (insieme alle foto) alla richiesta direttamente nel back office di DiNETWORK.



## Benefici dell'approccio eRMES

eRMES agevola l'attività del manutentore. L'utilizzo dell'App infatti, rende le attività dei tecnici più rapide e automatizzate.



Le attività vengono gestite in un contesto di "Near Real Time": il manutentore ha la possibilità di visualizzare nell'immediato i dati dell'intervento a lui assegnato.



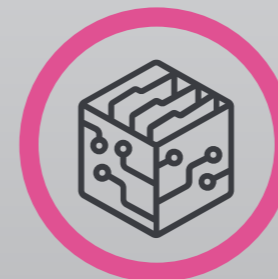
Pre-compilazione delle schede attività relative ai tecnici di campo.



L'App consente di inviare una o più mail con il Rapporto di Lavoro completo di Firma di Cliente e Manutentore.



Tramite il lettore di Barcode e QRCode (es. matricole, codice articolo, etc.) rendendo minimi gli errori di imputazione.



Dematerializzazione e archiviazione sostitutiva del Verbale Attività.



Possibilità di generare il Verbale Attività elettronico con codice Hash che ne garantisce il contenuto.



L'App è integrata con il Portale di Contact Center e con DiNETWORK.



Grazie ad eRMES, l'impiegato di sportello evolve e cambia il suo ruolo sollevandolo dal Data Entry e mettendolo in condizione di assumere un ruolo di Controller a supporto della pianificazione e della gestione delle Attività.





eRMES



Blutility



BPO - Business Process Outsourcing



checkINvoice



CMORutility



Compliance Regulatoria



CRMutility



DiNETWORK



Dpower



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](http://www.cpl.it)



Follow us.