

outsourcing

ICT Outsourcing Solutions



Energia che migliora la vita.



Energia che migliora la vita.

CPL Concordia si propone come partner per le Aziende e le Public Utilities orientate a concentrare le energie sul core business, affidando in outsourcing la gestione di specifici servizi e le relative infrastrutture. CPL Concordia non si limita a fornire personale operativo e nuove tecnologie, ma investe il proprio potenziale professionale in una partecipazione attiva e coordinata con il cliente, condividendone obiettivi, scelte e risultati.

CPL Concordia would like to partner with companies and public utilities whose efforts are concentrated on their core business while they outsource the management of specific services and the relevant infrastructure. CPL Concordia does not limit itself to providing operative personnel and new technologies; instead, it applies its professional potential to active collaboration and coordination with the client, to make decisions together and to achieve common goals and results.

application service provider (ASP)

La modalità ASP (Application Service Provider) consente al Cliente di utilizzare software e piattaforme forniti da un provider esterno (cioè non presenti fisicamente in azienda) e richiamabili di volta in volta sul pc dell'operatore aziendale. A fronte di un canone annuo -e quindi di un costo certo- l'azienda è esentata da oneri quali: licenze d'uso del software di base, allineamento del software con le novità normative, obsolescenza dell'hardware, manutenzioni.

La struttura ospitante di CPL Concordia garantisce un elevato standard di sicurezza attraverso sistemi di allarme anti-intrusione collegati a telecontrollo, sistemi UPS per la ridondanza di alimentazione elettrica, sistemi automatici di backup. L'utente che si collega ha a disposizione un ambiente di lavoro riservato (banca dati).



application service provider (ASP)

The ASP (Application Service Provider) mode allows the client to use software and platforms supplied by an outside provider (that is, which are not physically present at the company) that can be contacted on the operator's PC whenever necessary. Upon payment of an annual fee (therefore, a known cost), the company avoids charges such as: basic software user licenses, bringing the software into conformity with regulatory changes, hardware obsolescence, and maintenance.

The host structure of CPL Concordia guarantees a high standard of security by means of anti-intrusion alarm systems connected to a remote control, UPS systems for backup power, and automatic backup systems. The user who connects has a reserved work environment available (databank).



servizio di fatturazione (OUT-FAT)

Il servizio di outsourcing di fatturazione può essere completo o parziale, in base alle esigenze del cliente.

- Disponibilità di personale per gestire l'attività di sportello
- Inserimento e variazione dati dei contratti e dei clienti
- Registrazione consumi e controlli preliminari per prevenire macro-errori di fatturazione
- Elaborazione e controllo fatture, stampa e recapito in base al calendario di fatturazione scelto e alle modalità di calcolo ed emissione stabilite con il cliente
- Emissione e fornitura dei documenti per le registrazioni contabili
- Gestione dei RID e registrazione degli incassi
- Gestione dei solleciti per le utenze morose come previsto dal Del.229/01 del'AEEG
- Emissione e fornitura 'distinta meccanografica', anche su supporto elettronico.
- Statistiche tecnico-economiche relative a consumi, fatturato, numero di movimenti utenze, ecc.



invoicing service (OUT-FAT)

The invoicing outsourcing service can be a partial or complete service, depending on the client's needs.

- *Availability of personnel for handling the payments.*
- *Entering and changing the contract and client information.*
- *Recording consumption and preliminary checks for preventing obvious invoicing errors.*
- *Processing and checking invoices, printing, and delivery according to the chosen invoicing schedule and the calculation and issuing methods established together with the client.*
- *Issuing and providing the documents for accounting entries.*
- *Handling the collection orders and recording the amounts collected.*
- *Handling the requests for payment sent to those consumers who are in arrears, as specified in Resolution no. 229/01 of the AEEG (Autorità per l'Energia Elettrica [Electric Power Authority]).*
- *Issuing and providing a "mechanized invoice," even on electronic media.*
- *Technical and economic statistics regarding consumption, billing, the number of consumer operations, etc.*

servizi per il gestore della rete distribuzione gas metano (OUT-DG)

Il software gestisce i rapporti con le società di vendita, gli adempimenti nei confronti dell'UTF, del trasportatore e dell'ufficio metrico provinciale.

- Acquisizione dei codici di rete
- Gestione dei cambi di venditore nei tempi previsti con comunicazioni al trasportatore, al venditore entrante e al venditore uscente, compreso il passaggio della lettura di switch
- Fatturazione mensile del vettoriamento
- Comunicazioni delle letture mensili
- Versamento licenza UTF e dichiarazioni di consumo
- Allocations mensili del gas vettoriato
- Comunicazioni ai sensi della delibera 138/04 e della delibera 40/04
- Comunicazioni delle matricole dei contatori installati e rimossi.

E' possibile includere nell'outsourcing fornito un servizio di hosting per il Portale Web del Gestore di Rete.



service for the methane gas distribution network operator (OUT-DG)

This software manages relations with the sales companies, fulfillment of obligations in relation to the Internal Revenue Office, carrier, and the provincial metrology office.

- *Acquisition of the network codes.*
- *Management of changes in suppliers according to the established schedule with notifications to the carrier, the incoming supplier, and the outgoing supplier, including the switch reading changeover.*
- *Monthly invoicing of the distribution.*
- *Notification of the monthly readings.*
- *Payment for Internal Revenue Office license and consumption statement.*
- *Monthly allocations of the distributed gas.*
- *Notifications in conformity with Resolution no. 138/04 and resolution no. 40/04.*
- *Notification of the serial numbers of the installed and transferred meters.*

In the provided outsourcing service it is possible to include a hosting service for the Network Operator's Web Portal.

stampa, imbustamento e recapito delle bollette (OUT-STIM)

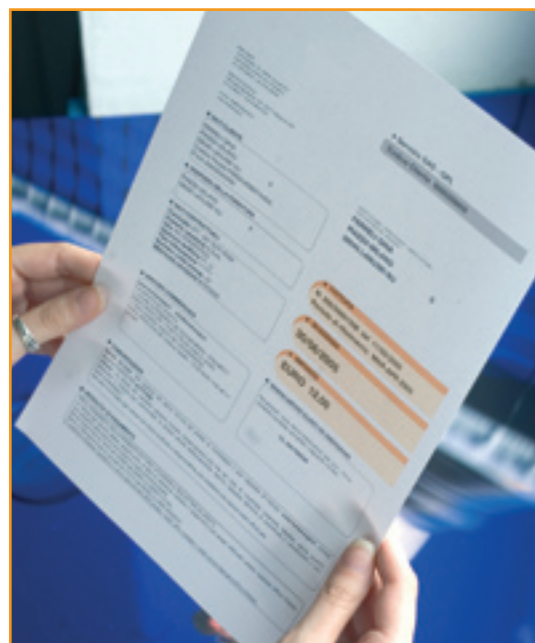
CPL Concordia ha sviluppato un software di verifica, controllo e automazione che consente di monitorare step by step la qualità del ciclo di stampa delle bollette/fatture. La stampa, nel rispetto delle normative vigenti, può essere sviluppata su layout grafici personalizzati, con eventuale fattura multiservizio. Il software gestisce inoltre: stampa del bollettino postale o bancario e di eventuali allegati; busta con finestrella singola o doppia; numero variabile di pagine in base alle necessità espositive richieste dal cliente.

printing, preparation for mailing and delivery of bills (OUT-STIM)

CPL Concordia has developed a verification, control, and automation program that makes it possible to monitor step by step the quality of the printing cycle for bills and/or invoices.

Printing, in conformity with regulations in force, can be prepared on customized graphic layouts, possibly with a multiservice invoice.

The program also manages the following: the printing of the bank or postal payment forms and any attachments, envelopes with a single or double window, and a variable number of pages depending on the client's needs.



consulenza normativa (CONS-TAR)

CPL Concordia offre un servizio di consulenza normativa, tariffaria e fiscale in materia di Distribuzione e Vendita Gas Metano, GPL, Energia Elettrica e Acqua.

- Calcolo delle tariffe
- Consulenza e assistenza nell'applicazione delle normative
- Aggiornamento sulle Delibere emesse dall'AEEG
- Gestione dei rapporti con l'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas
- Compilazione dei questionari proposti dall'AEEG

consulting for regulation (CONS-TAR)

CPL Concordia offers a consulting service for regulations, rates, and taxes with regard to the sale and distribution of methane gas, LPG, electricity, and water.

- *Calculation of the rates.*
- *Consulting and support regarding the application of regulations.*
- *Updating Resolutions issued by the AEEG.*
- *Managing relations with the Electric Power and Gas Authority.*
- *Compiling questionnaires proposed by the AEEG.*

consulenza e assistenza sistemistica (CONS-INF)

- Progettazione e implementazione di reti LAN e/o WAN su piattaforme Microsoft, Linux e integrazione tra le due
- Consulenza su reti LAN, VPN, firewalling e problematiche di sicurezza legate al networking con apparati Cisco
- Consulenza e progettazione di soluzioni per server consolidation e business continuity tramite tecnologie di virtualizzazione VMware
- Gestione e implementazione di Data Base Relazionali Microsoft SQL
- Servizio di consulenza, analisi e programmazione in ambienti Microsoft Dynamics NAV, NavE&A, Reti Gas, SAP, Microsoft BizTalk Server, IBM-As400, ecc.

system consulting and support (CONS-INF)

- *Designing and implementing LAN and/or WAN networks on Microsoft and Linux platforms and on integrations of these two platforms.*
- *Consulting on LAN and VPN networks, firewalling, and security problems in connection with networking using Cisco equipment.*
- *Consulting and planning solutions for server consolidation and business continuity by means of VMware virtualization technologies.*
- *Management and implementation of Microsoft SQL Relational Databases.*
- *Service of consulting, analysis, and programming in the following environments: Microsoft Dynamics NAV, NavE&A, Gas Networks, SAP, Biz-Talk, IBM-As400, etc.*

efattura

- È la soluzione per la gestione e l'archiviazione elettronica dei documenti caratteristici delle Public Utilities (preventivi, contratti, fatture, bollettini di incasso, etc..). Si integra completamente con i sistemi gestionali e gli ERP aziendali.

ebilling

Ebilling is the solution for the management and electronic filing of Public Utilities' typical documents (estimates, contracts, invoices, receipts, etc.). It integrates completely with the company management systems and ERPs.



metering

- Servizio di lettura dei misuratori gas e acqua, eseguito attraverso il sistema Rc-Net, software per la gestione automatizzata del servizio di rilevazione letture.

metering

This is the service for reading the gas and water meters using the Rc-Net system, software for the automated management of the service for taking the readings.

contact center multiservices

È la soluzione per Multiutility, Pubbliche Amministrazioni, Aziende di Servizi.

- Controllo in tempo reale di tutti i servizi forniti e il calcolo del Key Performance Indicator (KPI)
- Gestione integrata del patrimonio immobiliare e impiantistico e il coordinamento a livello logistico di tutti gli interventi di manutenzione (programmata e a richiesta)
- Semplice ed intuitivo, completamente accessibile su rete Web, interfacciabile con i sistemi informativi della committenza già eventualmente presenti
- Creato ad hoc per incontrare le esigenze degli utenti

multiservices contact center

The ideal solution for Multiutilities, Public Administrations, and Service Companies

- *Real-time monitoring of all the provided services and the calculation of the Key Performance Indicator (KPI).*
- *Integrated property and plant management and the logistical coordination of all the maintenance work (scheduled and requested).*
- *Simple and intuitive, completely accessible on the Internet, and can be interfaced with the customer's existing information systems, if any.*
- *Created ad hoc to satisfy the customers' requirements.*

contact

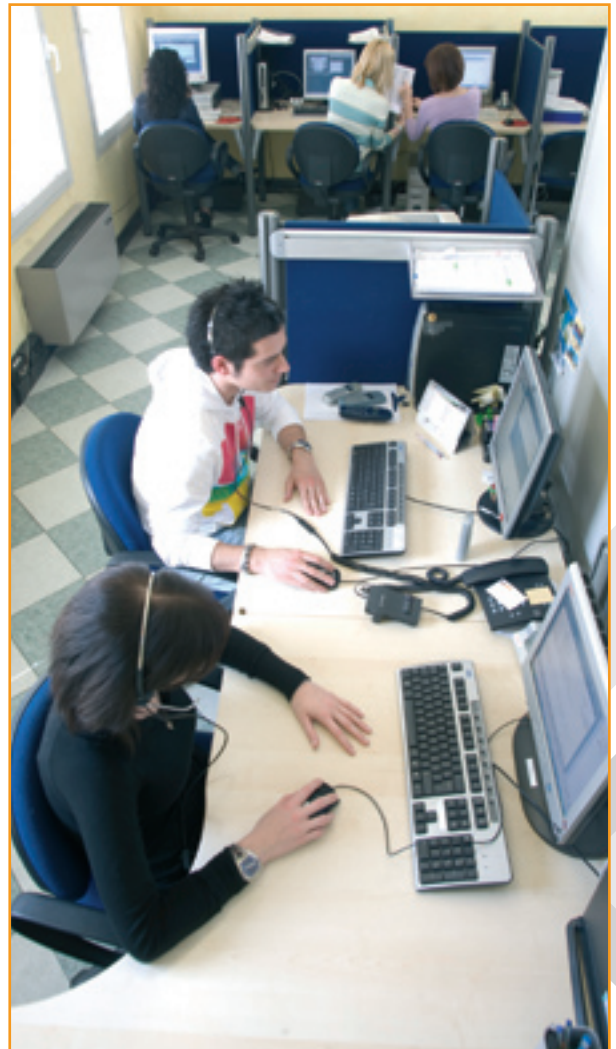
Il servizio si basa su un sistema di Contact Center evoluto costituito da un Call Center con operatori specializzati e un sistema informativo per la completa tracciabilità in tempo reale dei contatti da parte del cliente.

- Raccolta dei contatti dei clienti (chiamata telefonica, e-mail, fax, sms ecc) h24 anche tramite numero verde dedicato
- Gestione immediata della richiesta di pronto intervento tramite operatori umani
- Inserimento in tempo reale della richiesta all'interno del sistema informativo con specifico grado di urgenza e assegnazione dell'intervento al manutentore
- Completa tracciabilità via web della richiesta di pronto intervento, dal contatto col cliente fino alla registrazione dell'avvenuta esecuzione dell'intervento da parte del manutentore.

contact

This service is based on an evolved Contact Center system that consists of a Call Center with specialized operators and an information system for complete traceability of the contacts in real time by the client.

- *Collection of the clients' contacts (phone calls, e-mails, faxes, SMSs, etc.) 24 hours a day, even by means of a dedicated toll-free phone number.*
- *Immediate handling of a request for emergency service by human operators.*
- *Inclusion in real time of the request in the information system with a specific level of urgency and the assignment of the service call to the maintenance provider.*
- *Complete traceability via the Internet of the request for emergency service, from the initial contact with the client to the completion of the service call by the maintenance provider.*





Energia che migliora la vita.

CPL CONCORDIA Soc. Coop.
Via A. Grandi, 39 - 41033 Concordia sulla Secchia (MO)
tel. +39.0535.616.111 - fax +39.0535.616.300
info@cpl.it - www.cpl.it