

IT Utility Solutions

Soluzioni software
e servizi per la
gestione
completa dei
processi di
vendita nelle
Utilities



CPL Concordia
ENERGIA CHE MIGLIORA LA VITA



CHI SIAMO

Siamo una società cooperativa italiana leader nella progettazione, realizzazione e gestione di sistemi energetici

Siamo nati nel 1899 e attualmente contiamo più di 1.600 dipendenti distribuiti su 10 sedi nazionali.

La gestione calore, il facility management, la pubblica illuminazione, la cogenerazione, i servizi e impianti per la distribuzione del gas metano e dell'acqua e i software gestionali e servizi IT per le utilities sono la nostra forza, e l'integrazione tra esse, la nostra risposta a chi cerca di intraprendere la strada della sostenibilità.

Ci impegniamo ogni giorno in realizzazioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia economico. I nostri processi e le nostre scelte sono incentrati sulle persone perché è la cooperazione tra persone che rende ogni progetto realizzabile.

Valore della produzione

342 MLN*

EBITDA

31,1 MLN*
pari al 9,1%



688*
soci

1.645*
occupati

La nostra Mission

Migliorare il comfort e la qualità della vita delle persone, utilizzando tecnologie efficienti e compatibili con l'ambiente.

Competere sul mercato con lealtà, integrità ed onestà, sviluppando relazioni di reciproco interesse per noi e i nostri clienti.

Generare valore duraturo per la cooperativa e garantire ai nostri soci e dipendenti le migliori condizioni occupazionali.

*dati aggiornati a dicembre 2024

IT UTILITY SOLUTIONS

Tecnologia, competenza e servizi integrati per il mondo Utilities

Accanto alle attività tradizionali, da oltre trent'anni affianchiamo le Utilities nei loro processi digitali, sviluppando **soluzioni software e servizi che supportano l'intero ciclo operativo**: dalla vendita alla distribuzione, dal billing alla compliance regolatoria, dalla telelettura alla gestione del cliente finale.

La Business Unit IT Utility Solutions nasce come struttura trasversale e altamente specializzata, che unisce competenze tecniche, regolatorie e operative in un unico centro di eccellenza dedicato ai mercati Gas, Energia Elettrica, Acqua, Teleriscaldamento e Telefonia.

Il nostro modello si basa su tre pilastri:

1. Soluzioni Software - Strumenti per la gestione della vendita e del cliente (billing e CRM), applicativi per la distribuzione di gas/energia, sistemi di telelettura e smart metering, piattaforme integrate per i flussi SII.

2. Servizi Operativi e Regolatori - BPO e gestione del ciclo di fatturazione, compliance ARERA, Contact Center dedicato alle Utilities, Pronto Intervento H24 per le attività di distribuzione.

3. Competenze Cross-Funzionali - Un team trasversale con competenze su vendita, distribuzione, regolatorio, contact center e smart metering. Soluzioni pienamente integrate nel sistema informativo CPL, progettate per garantire scalabilità, sicurezza e continuità operativa.

Con questa struttura integrata, ci proponiamo come partner tecnologico completo per le Utilities, accompagnando le aziende nel miglioramento dei processi, nell'efficiamento delle attività quotidiane e nella trasformazione digitale.

MUBI

Tutto il ciclo commerciale delle Utility gestito in un'unica piattaforma.

Dalle letture alla fatturazione, dalla gestione del credito al supporto clienti. Integrata nativamente con Microsoft Dynamics 365 Business Central, consente a venditori di gas, energia, acqua, telefonia e servizi integrati di operare con continuità, aderenza normativa e processi configurabili.

Un'unica piattaforma, scalabile e modulare, progettata per accompagnare le multiutility verso un modello operativo più efficiente e digitale.

Multisocietà, multiservizio, multilingua, multivaluta e già completamente integrata con l'ERP, MUBI offre un set di funzionalità core che copre end-to-end il meter-to-cash.

A questo si affianca un ecosistema di moduli specializzati che permette di estendere la piattaforma e renderla ancora più completa e performante: EnergyDeal, CRMUtility, USER&APP, WOM, UTF Management, MDM, EnerLAW e Blutility.

Gestione contratti e clienti - Dati chiari, processi fluidi
Centralizza clienti, prospect, offerte, contratti e punti di prelievo, con tracciabilità completa e workflow integrati.

Billing - Fatturazione multiservizio efficiente
Motore potente, flessibile: fatturazione singola o massiva, gestione automatica di soglie, bonus e conguagli, bollette provvisorie/definitive, stampa multisito e gestione provvigioni agenti.

Pricing - Massima flessibilità nelle offerte
Tariffe generiche o personalizzate, calcoli configurabili, sconti e scaglioni IVA con versioning per periodo e tipologia.

Letture e Consumi
Inserimento guidato, import automatico, gestione errori, consumi di acconto configurabili e distinzione tra stimati ed effettivi.

Flussi Normativi - Compliance semplificata
Gestione integrata e aggiornata di tutti i flussi normati (SNC, SII, ecc.) tramite processi standardizzati.

Crediti e Solleciti - Recupero puntuale, incassi semplificati
Controllo completo del ciclo attivo: incassi singoli o multiutenza, import pagamenti automatico, rateizzazioni, insoluti, more e solleciti integrati.

Reporting - Insight immediati
Report, analisi economiche e statistiche integrate per decisioni rapide e consapevoli.

Marginalità - Redditività sotto la lente
Monitoraggio di scostamenti e performance, con integrazione di Fatturazione Elettronica, NSO e PagoPA.

Altri moduli e soluzioni per un'offerta completa

Oltre alle funzionalità core di MUBI, la nostra piattaforma può essere potenziata con moduli specializzati che ampliano le capacità operative e rispondono a esigenze specifiche di vendita e gestione Utility.

Questi moduli sono completamente integrabili con MUBI, ma possono essere acquistati anche come soluzioni stand-alone, per affiancarsi a sistemi già esistenti e migliorare singoli processi senza dover intervenire sull'intera architettura applicativa.

ENERGY DEAL

La soluzione digitale che semplifica la vendita di luce e gas

Energy Deal è il software che permette alle Utility di gestire in modo rapido ed efficace l'intero ciclo di acquisizione del cliente: dalla richiesta alla firma, fino alla validazione del contratto. Uno strumento unico, semplice e affidabile per Agenti, Operatori e Clienti finali.

Vendita più veloce, contratti senza errori – Agenti e Operatori possono inserire in pochi passaggi **tutte le pratiche commerciali** (Switch, Posa, Subentro, Voltura, Switch con Voltura) **tramite un modulo web** intuitivo che raccoglie dati anagrafici, tecnici e di pagamento. La piattaforma genera automaticamente il plico contrattuale, gestisce gli allegati e **mostra in tempo reale lo stato delle pratiche**.

Attivazioni anche in autonomia – Il cliente può avviare lo Switch **direttamente dal sito della Utility, inserire i propri dati e firmare digitalmente tramite OTP**. Per le altre richieste vengono raccolte solo le informazioni essenziali, consentendo alla Utility di ricontattare rapidamente l'utente.

Validazione semplice e controlli integrati – Il back office verifica i dati inseriti e completa la pratica con il supporto di notifiche automatiche e di strumenti di controllo avanzati:

- **Precheck SII** per validare coerenza di CF/P.IVA e POD/PDR;
- **Credit Check** per valutare l'affidabilità delle Partite IVA.

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

- ✓ Piattaforma responsive (PC e mobile)
- ✓ Firma digitale tramite OTP
- ✓ Tracking online dello stato del contratto
- ✓ Integrazione con Google Maps
- ✓ Scambio dati tramite Web API

CRM UTILITY Il CRM che integra marketing, vendita e customer service

CRM Utility Cloud, basato su Microsoft Dynamics 365, connette in modo nativo MUBI, USER&APP ed Energy Deal, diventando il centro operativo per la gestione commerciale e del servizio clienti nelle aziende di vendita Gas, Energia Elettrica e Acqua.

RELAZIONI PIÙ FORTI, GESTIONE PIÙ SEMPLICE

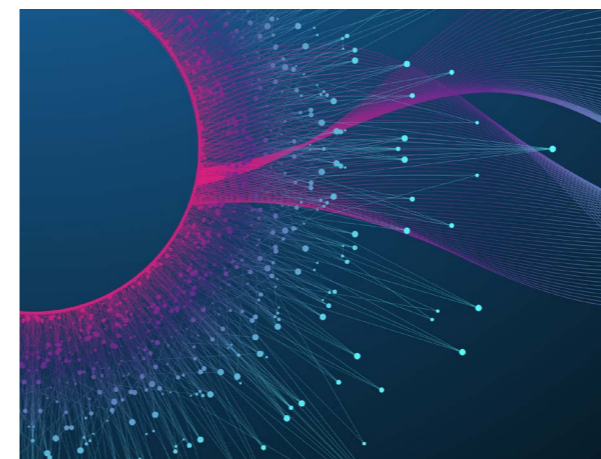
Progettato per le Utility, offre una vista completa sul cliente e permette di creare esperienze personalizzate, migliorando qualità del servizio e fidelizzazione.

VANTAGGI PRINCIPALI

Migliore Customer Experience	Comunicazioni e assistenza personalizzate grazie a una visione unica del cliente.
Maggiore fidelizzazione	Analisi del sentiment, gestione segnalazioni e offerte dedicate per i clienti più strategici.
Incremento del fatturato	Lead management, campagne mirate e automazioni commerciali per aumentare ricavi e opportunità.
Efficienza operativa	Workflow preconfigurati e integrazione tra sistemi riducono tempi, attività manuali ed errori.
Approccio smart e integrato	Connessione totale con MUBI e la Suite Vendita CPL per una gestione fluida di clienti e pratiche.

FUNZIONALITÀ CHIAVE

Gestione clienti e scambio dati	Supporto completo al front-office dalla richiesta di preventivo allo switch, incluse vulture e nuovi allacci.
Fatturazione e incassi	Consultazione bollette, rate, insoluti e gestione piani di rientro con valutazione economico-finanziaria integrata.
Customer Service	Gestione e tracciatura di pratiche e richieste con assistenza più rapida ed efficace.
Ticketing integrato	Ticket gestiti dal front-office e dal back-office (via MUBI), con storico sempre collegato al cliente.
Marketing avanzato	Segmentazione contatti, campagne DEM, lead management e customer journey automatizzate nel rispetto del GDPR.



USER & APP

Il portale Web e Mobile che collega Utility, clienti, forza vendita e call center

USER&APP è lo sportello digitale che integra i principali software di billing (SAP, Dynamics NAV, MUBI e altri gestionali) con tutti gli attori della filiera, offrendo uno sportello digitale sempre disponibile, con dati aggiornati in tempo reale.

UN UNICO PUNTO DI ACCESSO PER TUTTI

Clienti finali – Gestione online di contratti, bollette, dati personali, autoletture e richieste.

Forza vendita – Inserimento contratti, gestione portafoglio e attività CRM, con provvigioni integrate al billing.

Call center – Consultazione immediata delle richieste tramite CRM.

PERCHÉ SCEGLIERE USER & APP

- ✓ Dati sempre aggiornati con il billing
- ✓ Esperienza semplice, web e mobile
- ✓ Meno attività manuali, più autonomia per il cliente
- ✓ Integrazione totale con CRM, MUBI e la Suite Vendita CPL
- ✓ Versione mobile TAKEMEAPP: tutte le funzioni principali sempre a portata di smartphone.



DotBotAI L'applicativo di assistenza virtuale per le Utilities

Interagisce via WhatsApp 24/7, senza app aggiuntive. Fornisce informazioni, raccoglie autoletture, mostra bollette, gestisce reclami e richieste. AI generativa integrata per risposte rapide, conformi e tracciate. Riduce il carico sugli operatori e migliora l'esperienza cliente.

WOM

La gestione trasparente delle offerte commerciali

WOM è il portale che permette alle società di vendita di gestire in modo semplice, conforme e trasparente tutte le attività legate alle offerte luce e gas richieste da ARERA nel mercato libero: dalla compilazione alla Stima della Spesa Annuale, fino alla pubblicazione sul Portale Offerte.

OFFERTE E DOCUMENTI SEMPRE CONFORMI

Creazione rapida di offerte, calcolo immediato della **Spesa Annuale Stimata** e generazione automatica di **Scheda Sintetica, Scheda di Confrontabilità e documenti contrattuali**. Tutto aggiornato alle normative **ARERA**.

Flussi SII integrati

Trasmissione automatica e puntuale dei flussi TO per la pubblicazione sul Portale Offerte.

Contratti e tariffari centralizzati

Inserimento guidato dei contratti, dati sempre aggiornati, integrazione automatica nei documenti e nei flussi.

Sicurezza e controllo

Accesso protetto con autenticazione multifattore e ruoli personalizzati.

Efficienza operativa

Un unico portale per offerte, contratti, calcoli tariffari e monitoraggio consumi, con aggiornamenti continui ai tracciati e agli standard SII.



ENERLAW

La normativa Utilities, finalmente semplice

EnerLaw è il portale che raccoglie in un'unica piattaforma tutta la normativa del settore Utilities, aggiornata, organizzata e consultabile in maniera immediata. Delibere, FAQ, news, scadenze, aggiornamenti tariffari, template operativi e novità SII sono organizzati per ruolo grazie a tag intelligenti, per un'esperienza su misura. EnerLaw integra inoltre ENERLAI la chatbot AI che fornisce risposte rapide e affidabili basate su documenti sempre aggiornati.

Normativa centralizzata – Archivio completo, organizzato per settore e tema operativo, con delibere, note interpretative e storico sempre accessibile.

Aggiornamenti e scadenze automatici – News, alert email, aggiornamenti tariffari e monitoraggio sempre sincronizzati.

Efficienza operativa – Template, modulistica e strumenti pratici per ridurre errori e velocizzare gli adempimenti.

SII sempre sotto controllo – Norme, specifiche tecniche e chiarimenti sul Sistema Informativo Integrato, con supporto operativo dedicato per la gestione e la risoluzione delle richieste.

ENERLAI – Chatbot AI dedicata, risposte rapide e affidabili anche da mobile, con notifiche su aggiornamenti e scadenze.

UTF Management

Automazione completa delle Dichiarazioni di Consumo

UTF Management automatizza l'intero processo di predisposizione, controllo e invio della Dichiarazione di Consumo annuale per energia elettrica e gas naturale, generando il file .dic conforme al Sistema Telematico Doganale.

Automazione end-to-end – Dal caricamento dei dati alla creazione del file .dic: meno errori, più velocità, totale conformità.

Controllo continuo – Monitoraggio mensile/trimestrale/semestrale, gestione crediti e report completi per una quadratura immediata.

Storicizzazione e tracciabilità – Archivio sempre consultabile delle dichiarazioni e verifica automatica di aliquote, codici e dati anagrafici.

Supporto specialistico CPL – Assistenza su adempimenti, comunicazioni, crediti, rimborsi, verifiche e normativa accise.

MDM

Gestione avanzata delle misure di Energia Elettrica e Gas

MDM (Meter Data Management) è il sistema per la gestione automatica delle misure di energia elettrica e gas, ottimizzando i flussi di dati verso i sistemi di billing e garantendo precisione, velocità e conformità normativa.

Acquisizione e monitoraggio – Tutti i dati sotto controllo

Le dashboard personalizzabili permettono di visualizzare tutte le misure ricevute dai flussi SII o da altri caricamenti, offrendo una panoramica aggiornata e dettagliata per ogni servizio.

Storicizzazione avanzata – Dati sempre accessibili

I dati di misura già elaborati vengono archiviati in aree dedicate, consentendo di monitorare l'evoluzione dei consumi e ottimizzare le performance del sistema.

Integrazione con il billing – Efficienza garantita

MDM invia al software di fatturazione solo i dati necessari per l'emissione delle bollette, riducendo il carico operativo e migliorando l'efficienza quotidiana.

SICURO E INTUITIVO

- ✓ Dashboard intuitive e personalizzabili
- ✓ Monitoraggio completo dei dati per ogni servizio
- ✓ Calcolo automatico del PUN e gestione verbali SNAM
- ✓ Storicizzazione avanzata per consultazioni future
- ✓ Integrazione diretta con il software di billing



PdCLink

Smart Connectivity per la gestione dei flussi SII

PdCLink è la soluzione che velocizza e automatizza la connettività tra la PdC del SII (Piattaforma di Comunicazione del Sistema Informativo Integrato) e i sistemi gestionali, garantendo trasmissione e ricezione sicura dei flussi di prestazione per energia elettrica e gas.

Automazione e monitoraggio – Comunicazioni sotto controllo

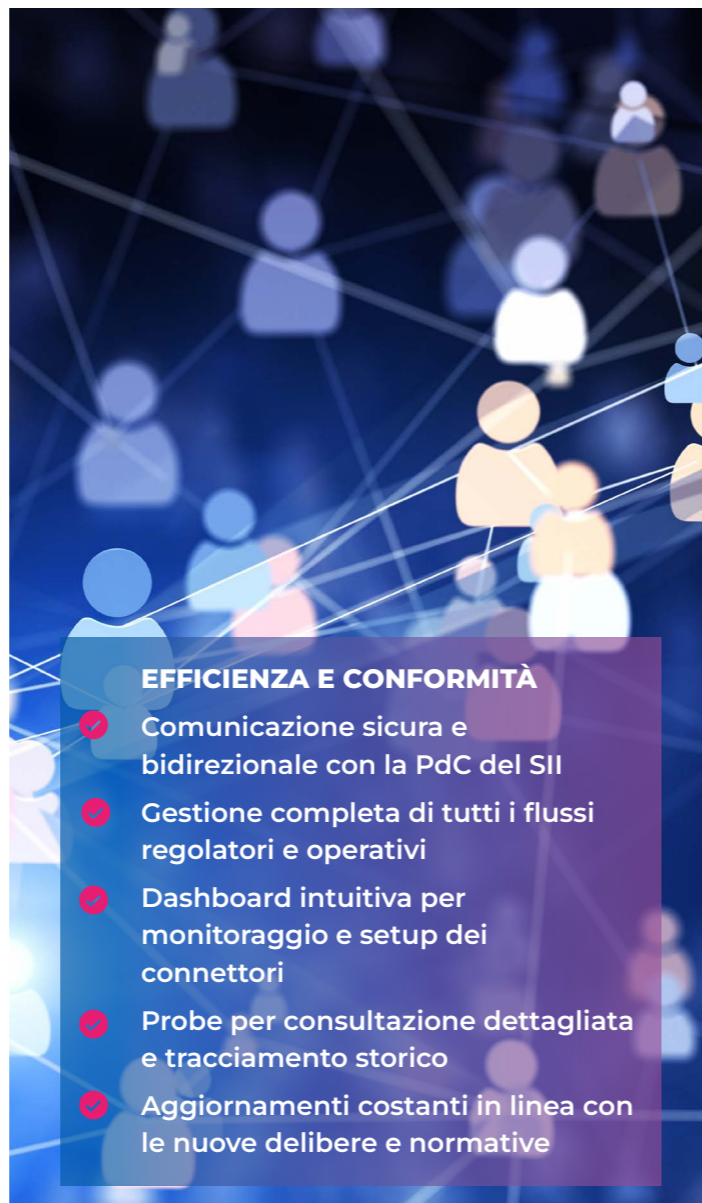
PdCLink invia e riceve tutti i flussi tramite web service, tracciando avanzamento, esiti e ammissibilità. Supporta switch, voltura, sospensioni, riattivazioni, tracking, risoluzioni contrattuali, aggiornamenti POD/PDR e configurazioni misuratore 2G.

Dashboard – Panoramica chiara e immediata

Sintesi grafica dei messaggi, filtri per periodo, servizio, flusso o controparti e segnalazione di errori. Setup dei connettori e controllo dei parametri operativi direttamente dalla Dashboard.

Probe – Ricerca e consultazione dettagliata

Ricerca e consultazione dei messaggi con visualizzazione “human-readable” e XML nativo, cronologia completa, filtri avanzati e riepiloghi sintetici delle attività.



SERVIZI PER LE UTILITIES

Dalla fatturazione al controllo di gestione, dal supporto regolatorio ai servizi di pronto intervento: offriamo soluzioni modulari, integrate e garantite da un team cross-funzionale, capaci di adattarsi alle esigenze delle Società di Vendita di Gas, Energia Elettrica, Acqua e Teleriscaldamento.

Dopo aver presentato gli strumenti software dedicati al mondo della vendita, questo capitolo introduce i servizi con cui affianchiamo le Utilities nella gestione operativa e nell'evoluzione dei propri processi.

Grazie a oltre trent'anni di esperienza nel settore energetico e alla partnership con Microsoft, uniamo know-how applicativo e competenze specialistiche per supportare le multiutilities con servizi ad alto valore aggiunto. Alcuni di questi servizi sono già presenti nell'ecosistema software descritto nei capitoli precedenti: qui vengono approfonditi per mostrare in modo chiaro le attività, i vantaggi e i risultati concreti che mettiamo a disposizione delle aziende.

OBIETTIVO

- ✔ Semplificazione della gestione quotidiana delle Utilities
- ✔ Supporto alle attività a maggior impatto come fatturazione, monitoraggio e adempimenti
- ✔ Servizi modulabili e adattabili alla struttura dell'impresa
- ✔ Percorso continuo verso efficienza, trasparenza e innovazione

BPO Business Process Outsourcing Esterneizzare i processi, valorizzare il core business

Il servizio di BPO permette alle Società di Vendita di delegare l'intero processo di fatturazione e le attività correlate, beneficiando di competenze specialistiche, tempi certi e massima qualità operativa. Il modello è modulare e personalizzabile per cluster di clienti, grazie all'adozione della nuova release di MUBI, add-on certificato Microsoft Dynamics 365, integrato con CRM e con lo sportello online USER&APP.

Fatturazione – Tutte le attività di billing, dalle anagrafiche alla validazione delle letture, dall'aggiornamento tariffario all'emissione delle fatture, fino all'archiviazione elettronica e alla stampa personalizzata.

Flussi informativi SII e Pagamenti – Garantiamo generazione, storicizzazione e conformità ai tracciati ARERA, e presidiamo l'intero ciclo dei pagamenti, inclusi SDD, incassi, rimborsi e prime attività di recupero crediti.

Statistiche e Reporting – Reporting avanzato, con analisi di consumi, fatturato e movimenti utenze

Contabilità e bilancio – Analisi marginalità per POD/PDR, supporto al controllo di gestione e budget e passaggio dati in contabilità

Service Level Agreement – Tutte le attività sono regolate da SLA chiari e verificabili, con gestione dati in hosting sicuro conforme alla normativa vigente.

Il Servizio Pronto Intervento è attivo 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, assicurato da personale formato e costantemente aggiornato, in piena conformità ai requisiti dell'Autorità.

Il presidio continuo assicura tempestività di risposta, gestione strutturata delle segnalazioni e attivazione immediata delle procedure operative.

Un servizio pensato per garantire alle utilities continuità ed efficienza operativa, migliorando la qualità percepita dal cliente finale.

Servizio Pronto Intervento Utilities Presidio continuo, sicurezza garantita

Compliance Regolatoria Aziende sempre aggiornate e allineate alla normativa

La regolazione del settore energetico è complessa, in continua evoluzione e richiede un monitoraggio costante. Il servizio di Compliance Regolatoria di CPL CONCORDIA garantisce alle Utilities un supporto continuo per rimanere sempre conformi alle disposizioni ARERA e degli altri enti competenti.

3 aree operative – Presidio completo

Regulatory Affairs – Studio, analisi e interpretazione tempestiva della normativa di settore.

Reporting Analytics – Supporto nella produzione delle reportistiche obbligatorie verso ARERA, Agenzia delle Dogane, CSEA e altri enti.

SII Development – Sviluppo continuo dei software e dei processi per la gestione corretta e conforme dei flussi del Sistema Informativo Integrato.

Un servizio strategico per ridurre rischi, evitare non conformità e garantire processi sempre allineati alle regole di mercato.

Contact Center Commerciale Un punto unico per le comunicazioni con il cliente finale

Il nostro Contact Center Commerciale supporta le Utilities nella gestione completa delle interazioni con il cliente, grazie a strumenti integrati con i software di billing e alle funzionalità omnicanale.

Cosa gestiamo:

- chiamate inbound/outbound
- email, SMS, fax, richieste web
- autoletture e attività di backoffice
- processi compliant con le delibere ARERA

Il servizio utilizza una piattaforma tecnologicamente avanzata, totalmente integrata nel sistema informativo CPL, che consente una **reportistica dettagliata** e un elevato livello di **controllo delle performance**.

Inoltre, il Contact Center integra **Oliv I.A.**, l'**operatrice virtuale** che supporta il team nello svolgimento del servizio e nel monitoraggio della qualità contribuendo a migliorare l'**efficienza operativa**.



CPL Concordia
ENERGIA CHE MIGLIORA LA VITA

CPL Concordia Soc. Coop.
Via A. Grandi, 39
Concordia s/S (MO)

t. +39 0535 616 111
m. utility@cpl.it

www.cpl.it

