SUITE ACQUA

Software
per la gestione
dei contenuti digitali
dedicati al Servizio Idrico
Integrato.

CPL Concordia
ENERGIA CHE MIGLIORA LA VITA

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 l**e nostre scelte sono centralizzati sulle persone** perché è la cooperazione tra persone che rende ogni progetto realizzabile.

Valore della produzione
342MLN*
EBITDA
31,1MLN*
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

SUITE ACQUA

Software e soluzioni per la gestione dei contenuti digitali dedicati al Servizio Idrico Integrato

La componente digitale è ormai un elemento imprescindibile nei servizi e nelle soluzioni di gestione, in particolare nel settore delle Utilities, dove **CPL CONCORDIA** si configura come un **partner strategico** nel processo di **trasformazione del business**.
Per il mercato delle Utilities del Settore Idrico, CPL offre una **suite di software avanzata** progettata per la gestione dei contenuti digitali nel Servizio Idrico Integrato. L'obiettivo della piattaforma è **facilitare la digitalizzazione dei processi aziendali**, supportando i clienti nell'adozione di soluzioni innovative.

IDRYA
Digital Water Management

IDRYA è una piattaforma web **progettata per i gestori del Servizio Idrico Integrato** e basata su moduli dedicati all'acquisizione centralizzata dei dati.

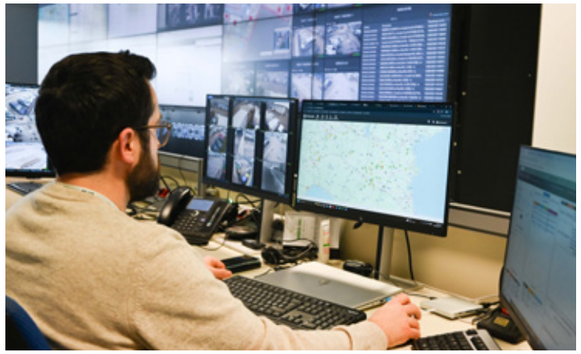
L'elemento principale è il **modulo di telelettura e telegestione**, che consente il controllo remoto dei misuratori d'acqua. La piattaforma **supporta smart meter di diverse marche** e protocolli, garantendo un **monitoraggio preciso**, continuo e perfettamente integrato dei consumi. Completamente personalizzabile, **IDRYA permette di integrare moduli e plugin aggiuntivi** per adattarsi alle esigenze specifiche di ogni cliente, mantenendo standard di sicurezza sempre elevati. Grazie ad algoritmi avanzati, il sistema **analizza grandi quantità di dati in tempo reale**, individuando anomalie e pattern che possono segnalare perdite, guasti o inefficienze nella rete.

Workforce Management

È l'**APP** che permette ai tecnici di chiudere le **attività di installazione, pronto intervento e manutenzione** ordinaria sulle reti di distribuzione. Consente di lavorare direttamente in campo e può essere utilizzata in **modalità offline**, operando anche in assenza di copertura di rete Internet, sincronizzando i dati in un secondo momento.

L'app consente di:

- **Visualizzare nell'immediato i dati dell'intervento** assegnato;
- **calcolare automaticamente il tempo di svolgimento** dell'attività in campo;
- consentire la chiusura intervento tramite riscontri tabellati;
- **permettere la firma di manutentore e cliente** direttamente sul dispositivo;
- documentare l'intervento con foto ed elenco del materiale utilizzato;



Control Room e Contact Center

Presidiato 24h/24, 365gg/anno, la Control Room è il cuore operativo per il telecontrollo degli impianti energetici dislocati su tutto il territorio nazionale, mentre il **Contact Center**, grazie al personale altamente formato, **ottempera a quanto richiesto da ARERA** in materia di pronto intervento e servizio clienti sulle utilities.
CPL CONCORDIA è regolarmente iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (R.O.C.) e il suo personale è preposto al **controllo puntuale e dettagliato delle chiamate.**

APPROCCIO SMART

Gestione semplificata delle risorse coinvolte e riduzione dei tempi, grazie all'adozione di flussi predefiniti che ottimizzano e accelerano l'intero processo.

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

CRM UTILITY è il **Software di Customer Relationship Management** che rappresenta l'anello di congiunzione tra i sistemi MUBI, USER ed ENERGY DEAL per la **gestione del servizio di vendita Gas, Energia Elettrica e Acqua.** Contribuisce all'**automazione delle attività**, offre approfondimenti e migliora il servizio clienti.

OTTIMIZZAZIONE DELLA CUSTOMER EXPERIENCE ED EFFICIENZA OPERATIVA

Migliore customer experience
Grazie alle tecniche inbound, il CRM permette un'analisi approfondita per creare **personalizzazioni su misura per segmenti di clienti prioritari.**
Questo si traduce in offerte mirate, sviluppate in base al "sentiment" dell'utenza, migliorando la qualità dell'esperienza complessiva.

Fidelizzazione del cliente
Il servizio clienti consente di **monitorare e risolvere tempestivamente ogni segnalazione.**
Questo contribuisce a costruire un rapporto solido e stabile nel tempo.

Maggiore efficienza dei processi
I moduli di marketing e customer service automatizzano i processi, garantendo una **gestione più efficace e ottimizzata delle operazioni quotidiane.**

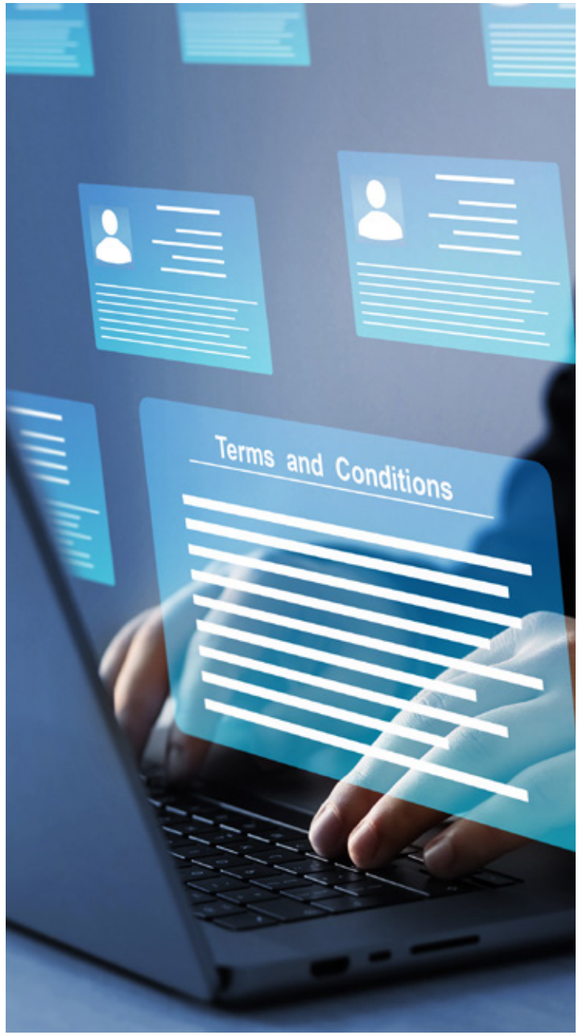
CPL CONCORDIA | Suite Acqua

MUBI
piattaforma ERP verticale per la vendita Utilities

MUBI è il verticale (add-on) certificato CfMD su piattaforma Microsoft Dynamics 365 Business Central che **consente di automatizzare e semplificare tutti i processi tipici di un'azienda multiutility** che opera nel mercato Idrico.

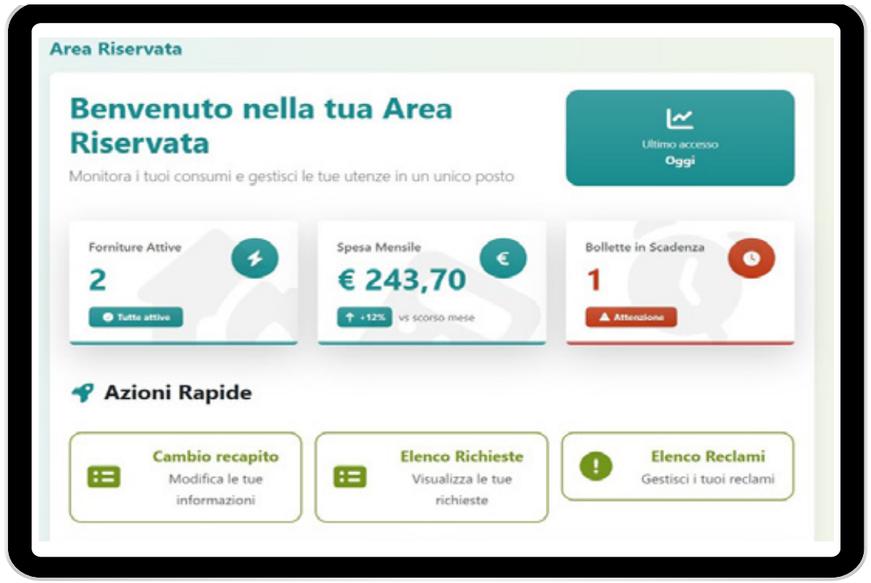
CUSTOMER CARE
MUBI consente la **gestione completa e la storicizzazione di ogni informazione relativa ai clienti, prospect, offerte, contratti**, punti di prelievo, dati tecnici e misure tramite workflow che assicurano l'integrazione a tutti gli applicativi della suite.

BILLING
MUBI è stato analizzato e realizzato con avanzati algoritmi di calcolo che assicurano **ottime prestazioni anche simultanee.**
I "batch" di fatturazione possono essere parzializzati e/o filtrati a seconda del servizio, del cliente, della frequenza, dell'offerta e comunque in base a tutti i parametri del contratto. La **qualità** del risultato è garantita da **funzioni di controllo standard** e da controlli specifici personalizzabili per azienda.
Viene altresì **garantito il rispetto e il continuo aggiornamento del sistema** con le normative in vigore tramite automatismi intuitivi pensati appositamente in modo che siano di facile utilizzo per ogni operatore.



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

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** 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.**
Con USER i clienti finali possono effettuare le principali operazioni di front-office e i dati visualizzati sul portale sono aggiornati in tempo reale con il gestionale dell'azienda.



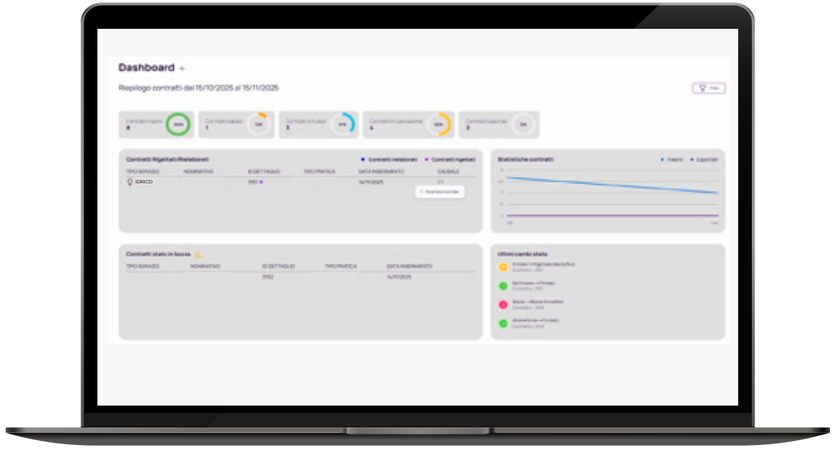
ENERGY DEAL
La soluzione digitale che semplifica la vendita di luce e gas

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.



ENERLAW
La normativa Utilities, finalmente semplice

Il portale **Enerlaw** è un prodotto CPL che ha lo scopo di contenere in un unico spazio, suddiviso per argomento, **tutta l'attualità a livello normativo.** È stato progettato con l'obiettivo di **semplificare l'esperienza dell'utente**, offrendo un layout pulito e intuitivo che elimina il superfluo e mantiene solo le informazioni veramente essenziali. La Home Page di EnerLaw è pensata per offrire una **panoramica immediata delle ultime notizie**, dei temi più discussi del momento e delle scadenze imminenti, tutto a portata di clic. Il design della piattaforma si distingue per l'utilizzo di **template semplici, dinamici e altamente funzionali**.

EnerLaw integra un potente **motore di ricerca basato su intelligenza artificiale**, denominato ENERLAI, che consente di effettuare ricerche sia generali su tematiche di interesse, sia altamente mirate su delibere specifiche. Grazie a **ENERLAI**, gli utenti possono individuare con precisione i riferimenti normativi e accedere rapidamente a tutti i dettagli rilevanti per il proprio lavoro.
Inoltre, **ENERLAI è disponibile come applicazione per smartphone**, permettendo così di avere accesso immediato alle informazioni anche quando si è in movimento, garantendo una continuità di consultazione e aggiornamento in qualsiasi momento.

CPL CONCORDIA | Suite Acqua

Compliance Regolatoria
Aziende sempre aggiornate e allineate alla normativa

Attualmente il **servizio di Compliance Regolatoria** offre **supporto qualificato** alle aziende soggette alla regolazione dei diversi enti, sia nella vendita sia nella distribuzione.
Per garantire **assistenza completa**, il servizio si articola in due aree: una dedicata agli adempimenti normativi e una alla consulenza operativa.

ADEMPIMENTI E RISPETTO DEGLI STANDARD NORMATIVI
- attività di presidio dell'evoluzione normativa e regolatoria del settore idrico;
- invio di **note informative dell'avvenuta pubblicazione** di disposizioni riguardanti i settori di competenza dell'Autorità emanate dagli organi preposti alla regolazione (disposizioni di normativa primaria, provvedimenti dell'ARERA);
- invio di i**nformative sulle scadenze periodiche** relative agli adempimenti normativi;
- **supporto nell'analisi degli impatti operativi** dei provvedimenti emanati;

CONSULENZA PER L'APPLICAZIONE OPERATIVA DELLE NORMATIVE
- regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI);
- **regolazione tariffaria** (TICSI) e del servizio di misura (TIMSI);
- **attività regolate dalla RQSI** (Qualità contrattuale) e relativa reportistica;
- **applicazione del TIBSi in merito al bonus idrico**;
- morosità (REMSI).

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. info@cpl.it

www.cpl.it