Lovion

ITS System

PROTEO

Lovion

Lovion CONSUMER per la qualità contrattuale (Delibera ARERA 655/15)

Lovion CONSUMER – Panoramica

Il modulo Consumer gestisce il processo di allaccio alla rete, a partire dal ricevimento della richiesta fino alla messa in esercizio e alla fatturazione, gestendo in maniera esaustiva e trasparente i processi intermedi, quali, ad es., la valutazione di fattibilità o la pianificazione e la realizzazione dei lavori di sterro e posa.

Le attività vengono gestite attraverso la pianificazione di compiti specifici e l'assegnazione degli stessi alle risorse interne od esterne, e tutte le fasi sono registrate ed archiviate insieme alla relativa documentazione; un'apposita funzione permette di creare in maniera automatica documenti personalizzati e precompilati con i dati dell'utente.

Tutti gli oggetti e i compiti sono geolocalizzati e si conformano ad un modello iconografico e cromatico, comune a tutti i moduli di Lovion, che permette di individuare in maniera immediata lo stato degli stessi (rosso: rilasciato, verde: eseguito ecc.).

Lovion CONSUMER – Panoramica

Formalizzazione del contratto → **Realizzazione** → **Messa in esercizio** → **Esercizio**

Formalizzazione del contratto

- Calcolo preventivo e stesura del contratto (insieme ai vari documenti contrattuali vengono creati i primi dati anagrafici)

Realizzazione

- Pianificazione del tempo e del materiale necessari / Ordini per prestazioni di terzi (scavi) e lavori di montaggio / misura

Messa in esercizio

- Installazione dei contatori + messa in esercizio tramite il gestore della rete
- Conclusione tecnica e commerciale del processo di allaccio
- Completamento e archiviazione della documentazione digitale

Esercizio

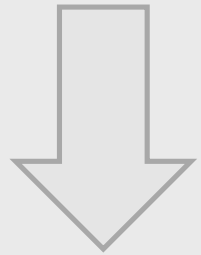
- Con la messa in esercizio inizia il ciclo di vita dei nuovi asset.

Delibera 655/15

Obiettivo dell'AEEGSI: **Migliorare la qualità contrattuale del servizio ai clienti**

Strumento: **Delibera 655/15**

Metodo: **Sanzionatorio**



Delibera 655/15

CRITICITÀ

Gestione non sempre informatizzata delle varie fasi di gestione del servizio e del rapporto con il Cliente

Problemi nel reperimento dei dati da inviare all'Autorità

Eventuali costi per indennizzi automatici e penali

OPPORTUNITÀ

Miglioramento del livello di servizio al Cliente

Miglioramento della gestione tecnico-economica del servizio

Risparmio delle risorse idriche ed energetiche

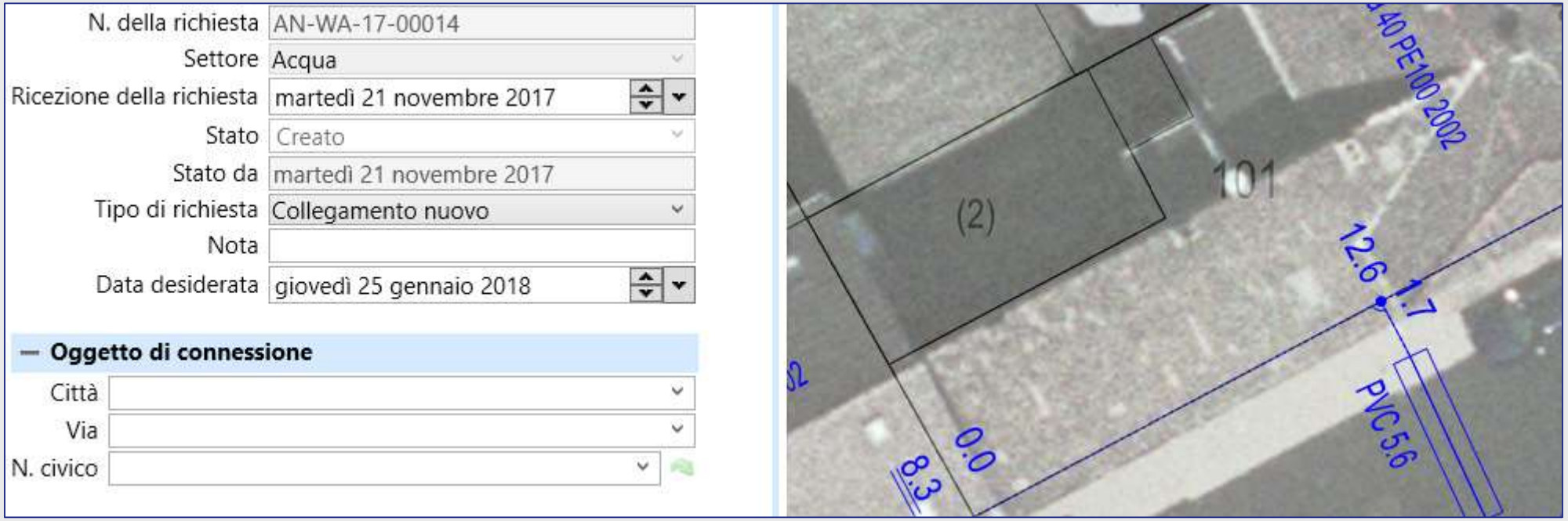
Miglioramento della gestione del Personale

Miglioramento del bilancio aziendale

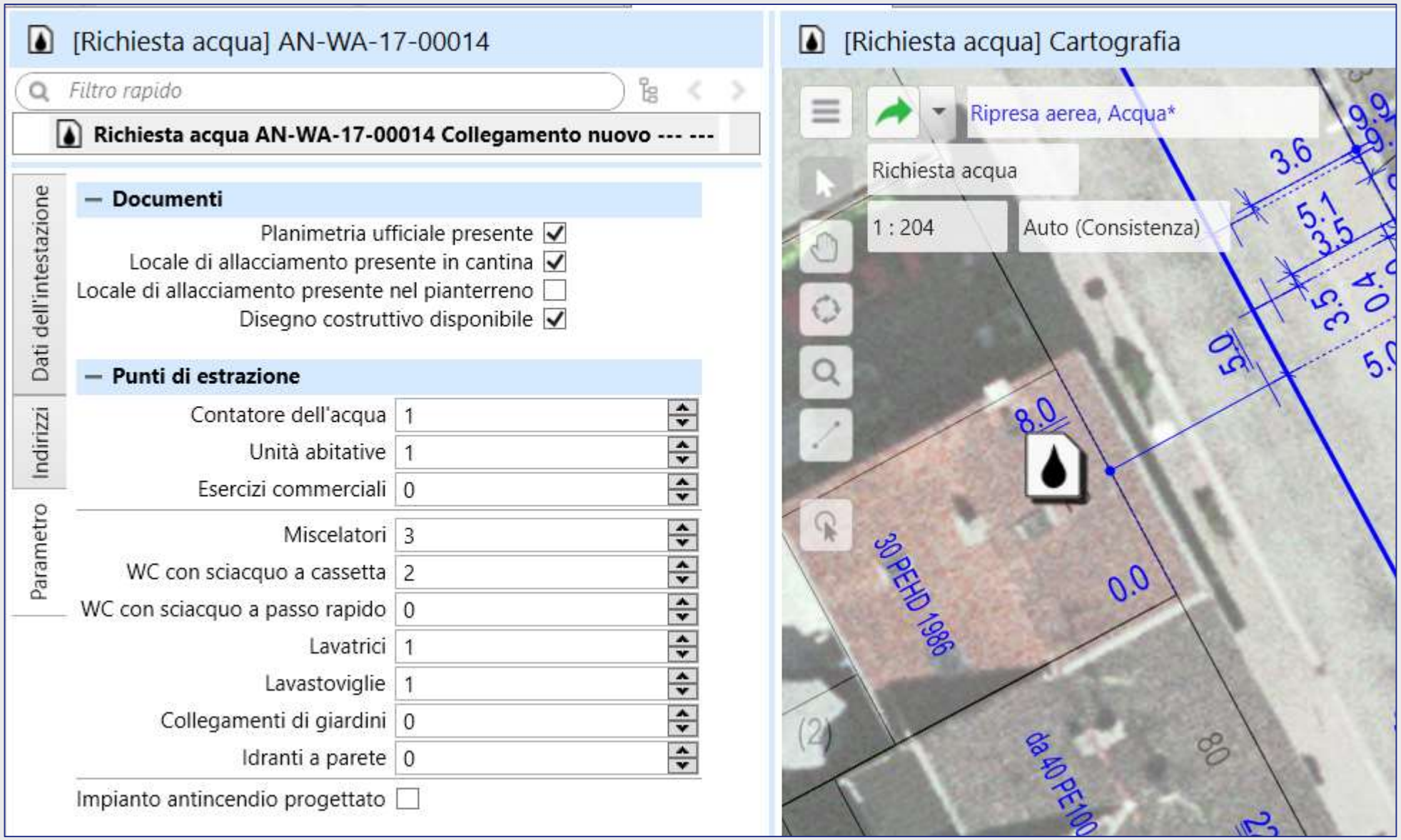
Lovion CONSUMER per la qualità contrattuale

Il modulo Consumer è stato modificato per facilitare la gestione del processo nel rispetto dei dettami della delibera n°655/2015, ed in particolare:

La ricezione della richiesta di allaccio è facilitata da una maschera di immissione che permette di raccogliere non solo i dati del richiedente, ma anche tutti i dati relativi all'allaccio (numero utenze, contatori ecc.), necessari poi ad esempio per la valutazione di fattibilità e la preventivazione; è possibile in questa fase allegare la documentazione fornita (file, fotografie o anche scansioni di documenti cartacei) e infine stampare direttamente da Lovion una conferma di ricezione della richiesta d'ordine.



Lovion CONSUMER per la qualità contrattuale

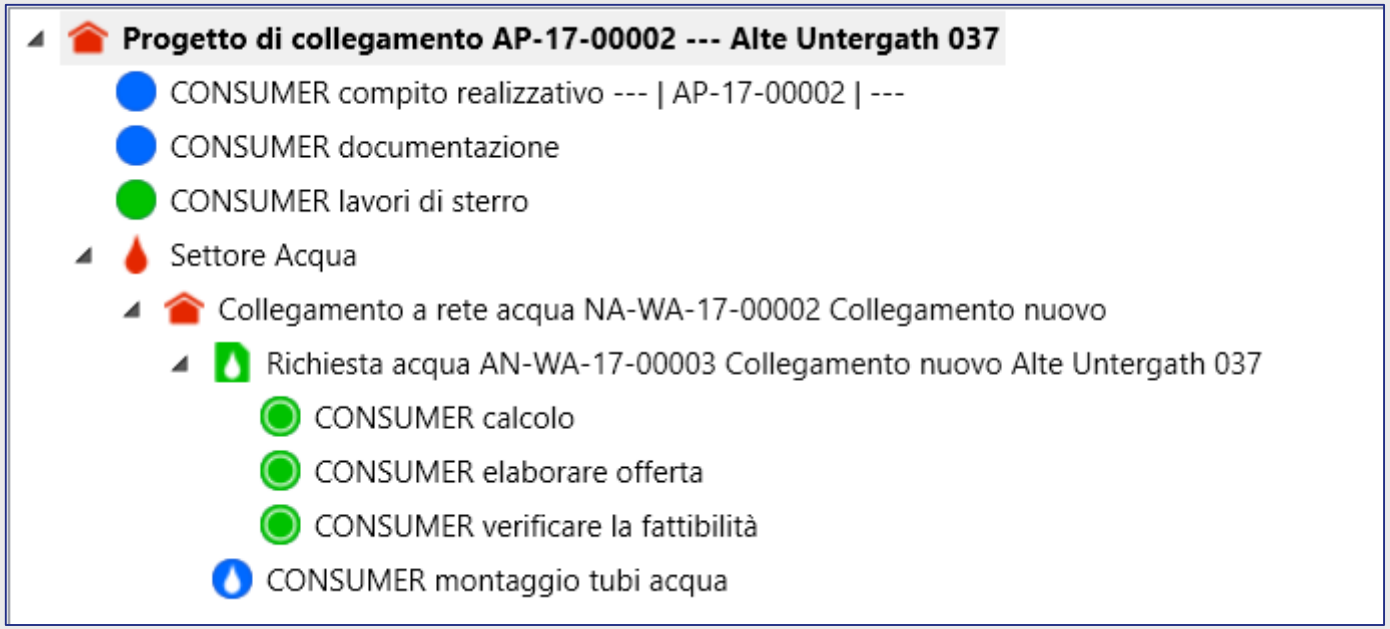


Lovion CONSUMER per la qualità contrattuale

Abilitata la richiesta vengono creati compiti specifici (per es. valutazione di fattibilità, calcolo costi) la cui scadenza viene automaticamente assegnata per rimanere nei limiti temporali (10gg per questa fase) previsti dalla delibera. L'esecuzione dei compiti prevede l'immissione di dati necessari alle fasi successive (per es. il costo stimato). Eseguiti i compiti necessari è possibile stampare l'offerta (la data di emissione viene registrata).

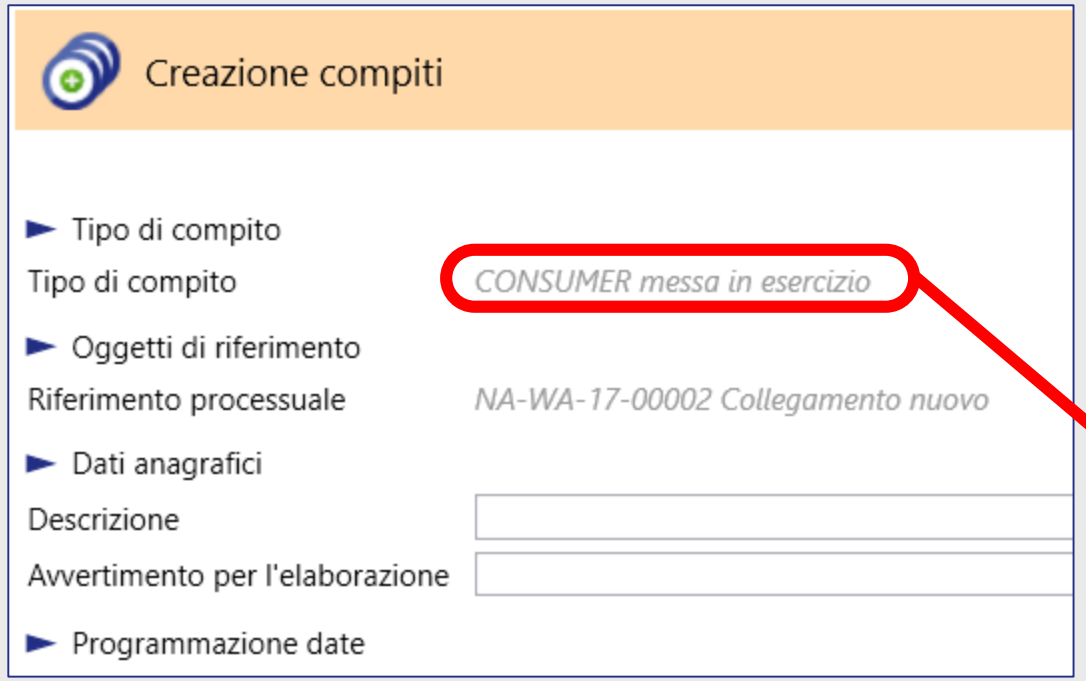
Lovion CONSUMER per la qualità contrattuale

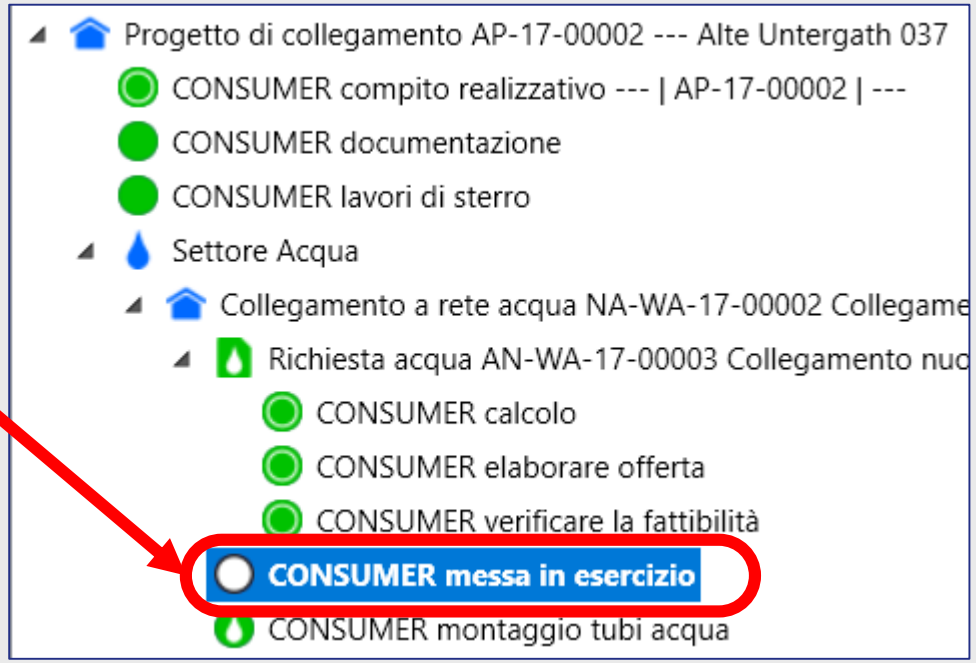
In seguito all'accettazione dell'offerta iniziano il nuovo progetto di allaccio e la creazione dei relativi compiti (per es. posa, rilevamento geometrico), scadenzati in maniera automatica secondo i limiti temporali previsti per questa fase. La sequenza di esecuzione dei compiti può essere decisa a priori ed essere vincolante (ad esempio può essere inibita l'emissione di un'offerta se non è concluso il compito di valutazione di fattibilità). Tutti i compiti, una volta eseguiti, possono essere confermati da un supervisore.



Lovion CONSUMER per la qualità contrattuale

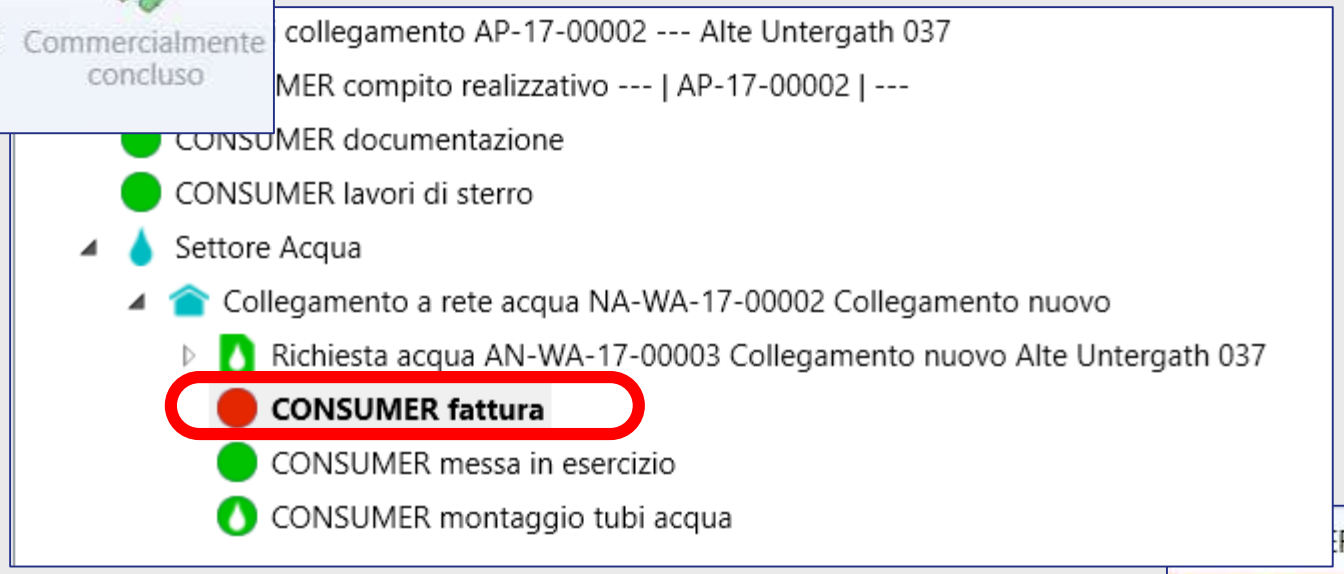
Segue la creazione del compito di messa in esercizio, durante il quale vengono anche registrati i dati del contatore e la lettura; anche questa fase è pianificata per rientrare nelle scadenze previste.





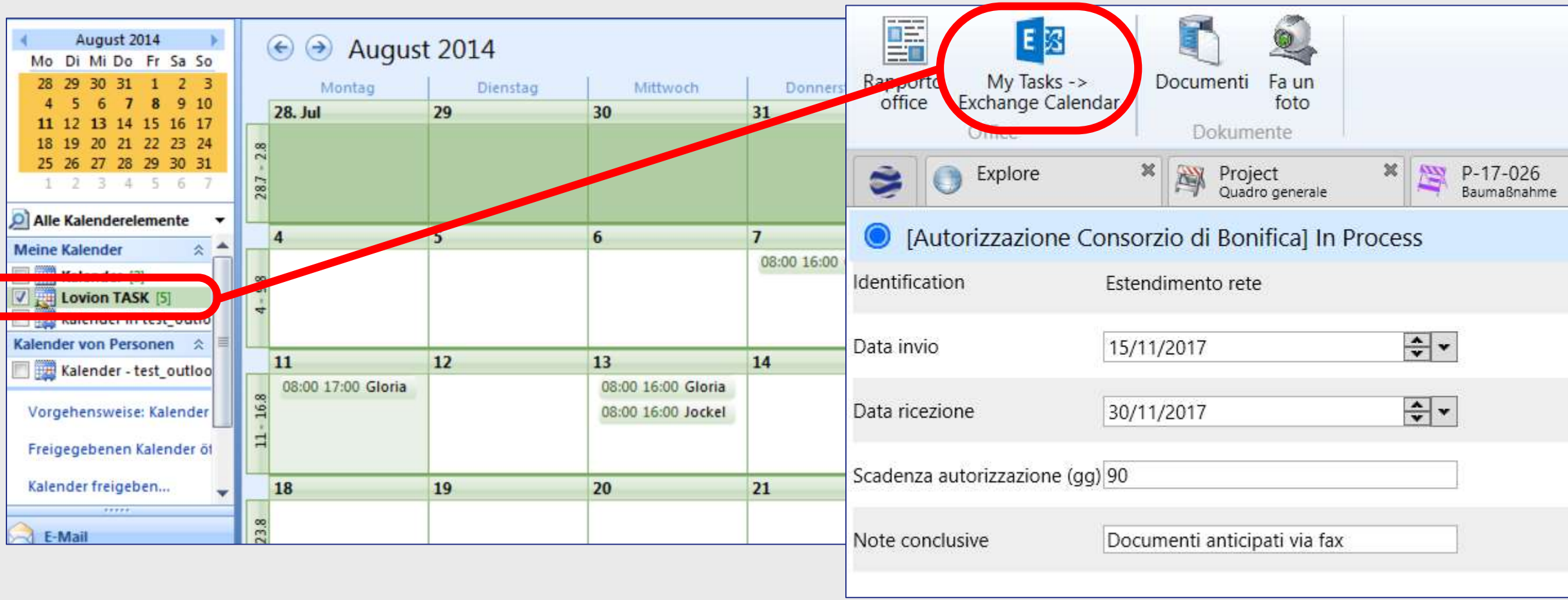
Lovion CONSUMER per la qualità contrattuale

Il progetto è tecnicamente concluso, segue la creazione di un compito di fatturazione (scadenza 45gg), in seguito all'esecuzione del quale il progetto è considerato commercialmente concluso.



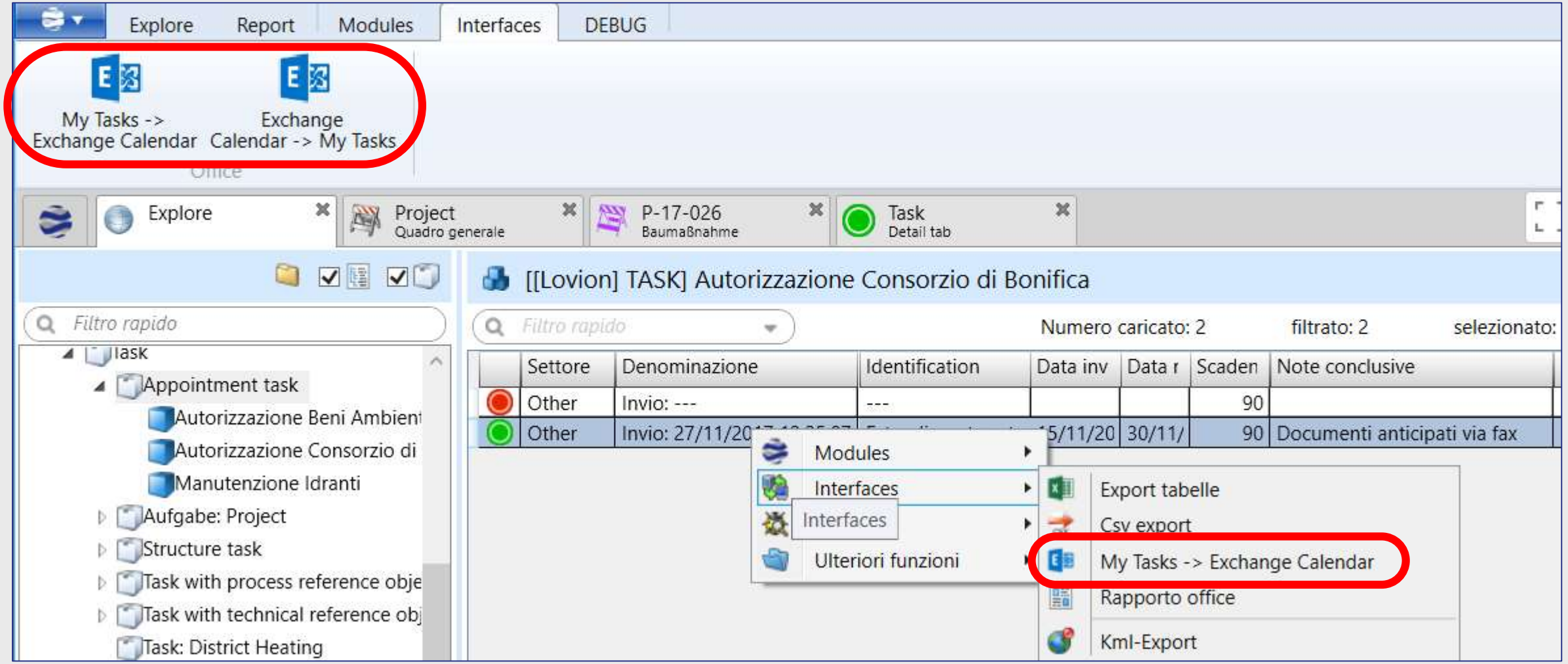
Lovion CONSUMER Integrazione con Microsoft Exchange

In base alle scadenze assegnate ai compiti del progetto è possibile generare ed inviare direttamente agli interessati dei promemoria visibili in un apposito calendario in Microsoft Outlook.



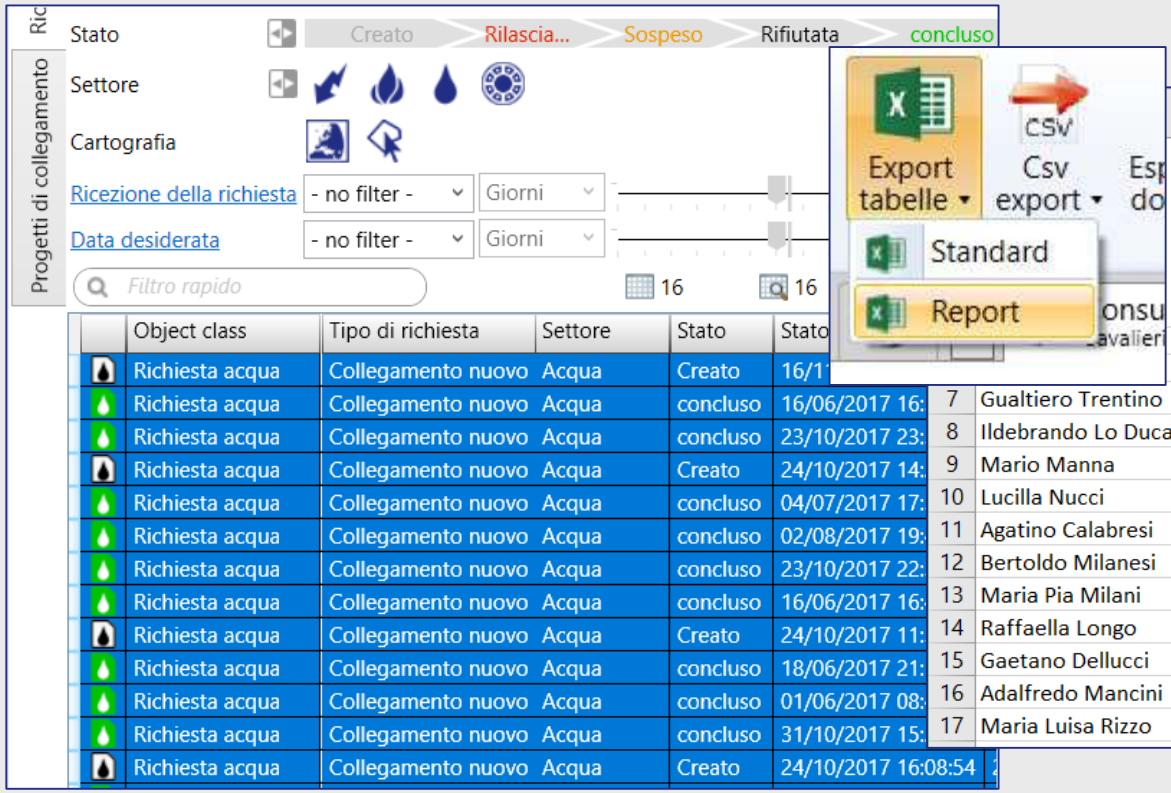
Lovion CONSUMER Integrazione con Microsoft Exchange

È possibile importare od esportare i compiti assegnati ad un utente in blocco oppure selezionando il singolo task.



Lovion CONSUMER per la qualità contrattuale

Le tempistiche dei compiti e le date di emissione dei documenti sono registrate ed utilizzate poi per il calcolo degli indicatori; durante tutte le fasi è possibile allegare documenti e compilare dei campi descrittivi, o note, che rimangono poi consultabili nelle fasi successive. È possibile esportare in qualsiasi momento una cartella di Excel, cumulativa o relativa ad una specifica richiesta di allaccio, contenente tutti i valori e gli indicatori calcolati in funzione delle specifiche richieste della delibera n°655/2015



	B	C	D	E	F	G	H
	modalità di richiesta del preventivo*	data di ricevimento della richiesta di preventivo	data di invio preventivo al richiedente	tempo di preventivzione per allacciamento fognario	Livelll specifici di qualità contrattuale del SII	prestazione all'interno del limite	prestazione che eccede il limite (indennizzo automat. all'utente)
	CC/P/PE/SP/SI	gg/mm/aa	gg/mm/aa	GG lavorativi	GG lavorativi	GG lavorativi	GG lavorativi
		A	B	C= B-A- FESTIVI	10	C-10<0	C-10>0
7	Gualtiero Trentino	Telefonata	06.02.2017 15:49	14.02.2017 14:35	7,95	10	si	
8	Ildebrando Lo Duca	Telefonata	11.02.2017 14:52	20.02.2017 10:40	8,83	10	si	
9	Mario Manna	Telefonata	16.02.2017 13:54	26.02.2017 06:45	9,70	10	si	
10	Lucilla Nucci	Telefonata	21.02.2017 12:57	04.03.2017 02:50	10,58	10		si
11	Agatino Calabresi	Telefonata	26.02.2017 12:00	09.03.2017 22:55	11,45	10		si
12	Bertoldo Milanesi	Telefonata	03.03.2017 11:02	10.03.2017 19:00	7,33	10	si	
13	Maria Pia Milani	Telefonata	08.03.2017 10:05	20.03.2017 15:05	12,21	10		si
14	Raffaella Longo	Telefonata	13.03.2017 09:08	21.03.2017 15:05	8,25	10	si	
15	Gaetano Dellucci	Telefonata	18.03.2017 08:11	31.03.2017 15:05	13,29	10		si
16	Adalfredo Mancini	Telefonata	23.03.2017 07:13	31.03.2017 15:05	8,33	10	si	
17	Maria Luisa Rizzo	Telefonata	28.03.2017 06:16	01.04.2017 15:05	4,37	10	si	

Lovion CONSUMER – Fasi del processo contrattuale

Richiesta

Creazione richiesta – Stato: Creato
Richiesta verificata – Stato: Rilasciato

Il compito di controllo della realizzabilità viene creato, assegnato ed eseguito.

In assenza di allaccio standard, bisogna generare un compito di calcolo ed assegnarlo; il risultato di questa fase è alla base della creazione dell'offerta.

Formalizzazione del contratto → **Realizzazione** → **Messa in esercizio** → **Esercizio**

Lovion CONSUMER – Fasi del processo contrattuale

10 giorni lav.

Redazione offerta

Invio offerta

Offerta accettata?

Offerta rifiutata

Preventivo costi accettato dal cliente

15 giorni lavorativi

Registrazione dell'offerta

Conferma della commessa e redazione contratto

Creazione ed assegnazione del compito di redazione dell'offerta
Durante questa fase viene redatto il documento d'offerta, applicando un costo forfettario o il risultato del calcolo costi.

Progetto di allacciamento

Dopo la ricezione dell'offerta ha inizio il progetto di allacciamento; all'offerta viene automaticamente attribuito lo stato "Eseguito". Il progetto di allacciamento è in stato "Creato".

Vengono salvate la data e la documentazione dell' offerta

Formalizzazione del contratto → **Realizzazione** → **Messa in esercizio** → **Esercizio**

Lovion CONSUMER – Fasi del processo di realizzazione

15 giorni lavorativi

Conferma della commessa e redazione contratto

Pianificazione ed esecuzione dei lavori di allacciamento

Notifica della realizzazione dell'allacciamento al cliente

Richiesta di messa in esercizio

Vengono salvate la data e la documentazione dell' offerta - Progetto di allacciamento in stato „Programmazione"

Creazione, assegnazione ed esecuzione del compito di realizzazione. Dopo questa fase lo stato viene modificato in "Esecuzione". (vengono salvati documenti del processo lavorativo)

Formalizzazione del contratto → Realizzazione → Messa in esercizio → Esercizio

Lovion CONSUMER – Fasi del processo di messa in esercizio

Con la richiesta di messa in esercizio può essere anche concordato un appuntamento per la pianificazione della messa in esercizio

Creazione ed assegnazione del compito di messa in esercizio

Esecuzione del compito di messa in esercizio. Lo stato viene cambiato in "Tecnicamente concluso".

Salvataggio dei documenti della messa in esercizio

Conclusione del contratto → Realizzazione → **Messa in esercizio** → Esercizio