



Engineering è il leader italiano nel settore dei servizi e del software, con oltre 7.000 specialisti distribuiti tra Italia, Belgio, Usa, Brasile e Argentina.

Più di 1.000 grandi aziende e organizzazioni ci hanno scelto come partner IT per i progetti e i servizi in area Finanza, Pubblica Amministrazione e Sanità, Energy & Utilities, Industria, Telco. 250 risorse dedicate a Ricerca e Innovazione sono il ponte tra la produzione e le nuove frontiere IT.

L'offerta di Engineering copre tutta la catena del valore IT: system integration e consulting, servizi di outsourcing erogati on site e dalla rete dei Data Center del Gruppo a Pont Saint Martin, Torino, Vicenza, Padova e Roma; soluzioni ERP per la Sanità, prodotti proprietari per le Utilities e le Banche, consulenza di direzione e di processo integrata con gli interventi IT e le strategie di business.

## IL MERCATO ENERGY & UTILITIES

La Divisione Energy & Utilities di Engineering è il primo polo informatico nazionale del settore: oltre 30 anni di esperienza, 950 specialisti di processo, di prodotto e di mercato, ricavi pari al 12% della produzione del gruppo Engineering, oltre 20 milioni di utenze in Italia gestite con soluzioni proprietarie, un market share nazionale del 30%.

Il portafoglio di competenze, completo ed esclusivo, è condiviso con le società operative grazie al sistema delle sinergie commerciali e tecnologiche infragruppo.

La software factory Energy & Utilities di Engineering sviluppa direttamente i prodotti della suite proprietaria ed opera a stretto contatto con la struttura di solution deployment che analizza l'impatto delle nuove norme su prodotti e processi.

Oltre 200 clienti nel mercato Utilities, tra cui oltre 80 aziende idriche, le più grandi del settore, sono partner di Engineering che utilizza la proprie soluzioni nel 50% del mercato idrico nazionale.

## Lavoriamo con



ENGINEERING

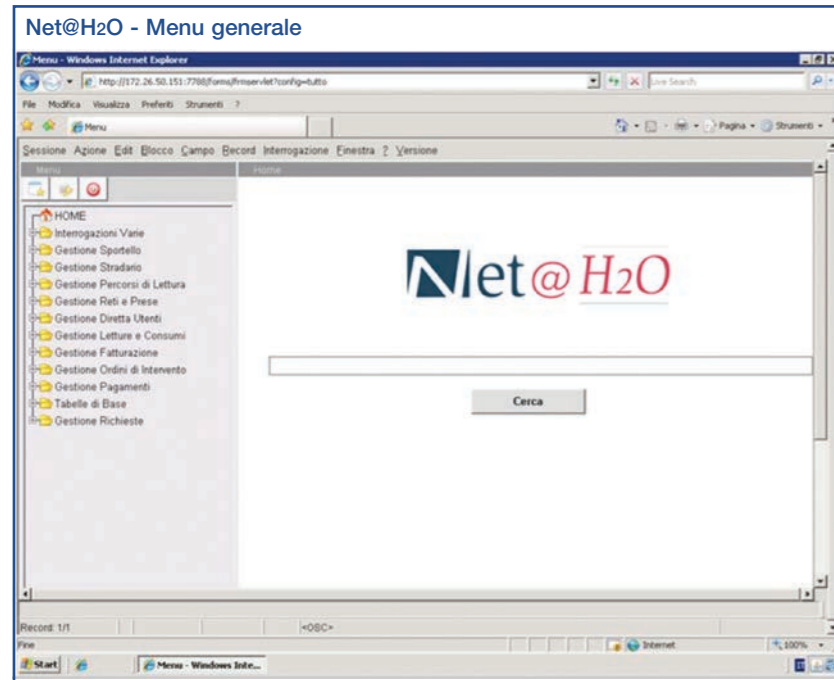
Direzione Telco & Utilities  
Info marketing: boc@eng.it

[www.eng.it](http://www.eng.it)



## NET@H2O PER IL MERCATO IDRICO

Net@H2O è la soluzione Engineering per la gestione del billing e delle attività di back-end delle aziende del settore acqua, un sistema completo per la gestione dei processi del ciclo idrico integrato.

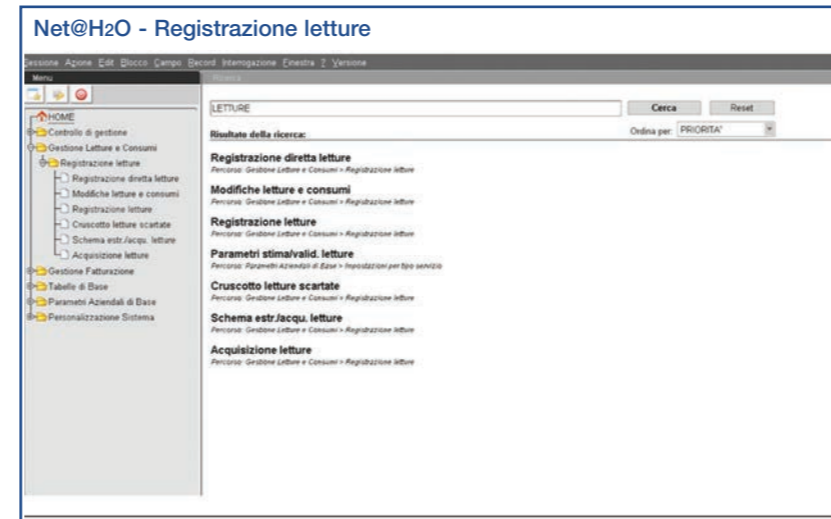


### LE CARATTERISTICHE DELLA SOLUZIONE

- Completa copertura funzionale: metering, billing e back-office, credit management, CRM
- Tecnologia web
- Conoscenza dello stato di avanzamento di tutte le pratiche
- Strumenti di reportistica a supporto del controllo dei livelli di servizio (Carta Servizi)
- Gestione di contatori centralizzati e divisionali, con ripartizione algoritmica dei consumi
- Gestione commerciale delle perdite a valle del contatore
- Gestione contemporanea di sistemi tariffari diversi. Fase 1: la soluzione uniforma le modalità di fatturazione. Fase 2: avvicinamento graduale in un'unica tariffa
- Flessibilità nella gestione delle tariffe promiscue per le utenze con più unità immobiliari
- Flessibilità nell'applicazione di fasce o di scaglioni tariffari e nella ripartizione sul periodo di fatturazione
- Abbattimento dei costi interni di bollettazione
- Ottimizzazione dei tempi di fatturazione
- Gestione di errori e rettifiche
- Classificazione dei clienti a rischio
- Presenza di efficaci strumenti per recupero crediti
- Ottimizzazione dei flussi di cassa
- Diminuzione degli insoluti
- Gestione efficiente dei piani tariffari, grazie a ratei e report che consentono di governare preventivamente i vincoli di ricavo

## UNA SOLUZIONE INTEGRATA PER IL TERRITORIO

Engineering ha sviluppato un sistema tecnologicamente avanzato in grado di ridurre la complessità della rete dei dati in un unico sistema capace di certificare e validare in tempi rapidi tutte le informazioni provenienti dai diversi sistemi.



Un CRM operativo integra nativamente i tradizionali processi di contatto con la clientela, multicanalità e workflow delle richieste, con i sistemi di front e back-office, mentre l'operatore è guidato in tutte le fasi.

La gestione tariffaria flessibile, come flessibili sono i bisogni delle aziende idriche, consente di modulare i dati della bolletta: tariffe, imposte, quote fisse, addebiti contrattuali o relativi ai lavori. Il sistema gestisce anche gli esiti della sentenza C.C. N. 335/08 sull'esonazione dei canoni di depurazione.

Uno sportello on-line, o portale, integrato con il sistema commerciale, fornisce all'utente la possibilità di accedere alle operazioni di sportello, effettuare il download delle bollette e visualizzare la propria posizione contrattuale, l'estratto conto e le letture.

Un'agenda parametrizzabile gestisce gli appuntamenti in base ad una serie di indicatori: la numerosità, per tipologia di ordine di intervento; l'attribuzione alle squadre, attraverso parametri come la competenza territoriale o tecnica e la schedulazione, secondo le regole e le deroghe previste nella Carta dei Servizi.

La facile integrazione con Office semplifica il lavoro del personale aziendale.

Potenti funzionalità per la gestione del credito velocizzano le azioni di recupero del credito scaduto:

- i solleciti su molteplici livelli, a livello sia di dipartimento/zona che centrale, con possibilità di diversificazione per tipologia di utenza/livello di morosità/valore del credito scaduto
- i piani di rientro, ratei e finanziamenti
- gli interessi di dilazione e di mora
- l'integrazione con i processi di recupero coattivo
- la multicanalità per incassi e rate
- la gestione on line dei reclami.

Una perfetta compliance normativa garantisce il rispetto delle norme.

## ...E PER LE AZIENDE

### I PUNTI DI FORZA DELLA SOLUZIONE

**Affidabilità:** Engineering da oltre 30 anni è il primo operatore italiano per le soluzioni IT

**Competenza nel mercato Energy & Utilities:** il Gruppo ha maturato una conoscenza approfondita del mercato

**Focalizzazione:** 950 specialisti di mercato Energy & Utilities che realizzano progetti complessi, processi di business e soluzioni tecnologiche dedicate al settore

**Un sistema di billing esclusivo** della tecnologia Engineering: il processo di billing infatti può essere eseguito in parallelo ai processi di sportello

**Flessibilità** nella definizione e applicazione delle tariffe

**Integrabilità** con tutti i principali software di mercato

**Configurabilità** dei controlli di validazione delle letture e gestione centralizzata dei pagamenti anomali

**Controllo della clientela**, con l'indicazione dei ritardi di fatturazione, pagamento e letture effettive

### I BENEFICI PER I CLIENTI

**Salvaguardia dell'investimento**

Garanzia di **copertura delle esigenze** e **riduzione dei costi** di personalizzazione dei progetti

**Efficienza nei progetti**, con risparmio di tempi, costi e know-how

**Basso impatto dei processi batch** sulla normale operatività transazionale

**Risposte veloci** alle richieste del mercato

**Riduzione dei costi** tecnologici di integrazione ed **efficienza operativa**

**Riduzione dei reclami** e del personale dedicato alla fatturazione

**Efficienza** nel recupero crediti