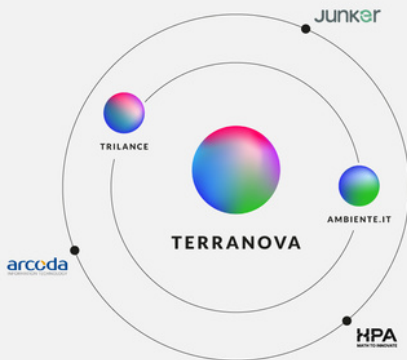


Perché scegliere Trilance?



About us

Trilance è la divisione di **Terranova** specializzata nell'offerta di **soluzioni software** per gli **operatori del mercato Gas & Power**. È una realtà in cui esperienza, know-how di settore e professionalità si fondono per fornire alle aziende soluzioni solide, innovative e di qualità, software che rispondono in modo completo e flessibile a tutte le esigenze degli operatori.

SCOPRI DI PIÙ

Perché Trilance?

Perché, grazie ad un team di professionisti e all'esperienza pluridecennale maturata nel mercato, è in grado di offrire:

COMPLETEZZA DEL PERIMETRO

Trilance offre **soluzioni verticali per la filiera Gas & Power** e mette a disposizione tutti gli strumenti per gestire la catena del valore nei principali snodi operativi di questo mercato. La suite è composta innanzitutto dai moduli core di Billing, Misura e CRM, capaci di governare le complessità del mercato e di progettare un Customer Journey efficace. Completano l'offerta gli applicativi pensati per gestire tutti gli attori che intervengono nella filiera e i processi specifici degli operatori della vendita.

FOCUS SUL PRODOTTO

L'offerta **Trilance** non propone piattaforme generaliste che devono poi essere personalizzate ed integrate ma, al contrario, si basa su una fortissima e radicata **filosofia di prodotto**. Sviluppiamo software stabili, fluidi nell'utilizzo e privi di disallineamenti. **Semplifichiamo l'operatività IT** eliminando la necessità di eseguire elaborate Business Analysis. Questo perché, sia i progetti di start-up, sia la manutenzione ordinaria che le evolutive di business e normative, sono svolte direttamente by-factory, garantendo così allineamento e retrocompatibilità.

Ti presentiamo

4UTILITY

4UTILITY è la soluzione **completa** dedicata alle realtà corporate e ai grossisti che richiede un **basso sforzo di implementazione**. Abilita alla **progettazione dei processi** in funzione dell'organizzazione aziendale assicurando elevati livelli di **automazione** ed **efficienza operativa**. Garantisce inoltre la totale **compliance normativa** grazie ad un processo di monitoraggio e studio dei provvedimenti dell'Autorità che garantiscono la disponibilità delle evolutive nelle tempistiche coerenti con le scadenze normative stesse. Infine, è una suite **innovativa**, frutto dell'esperienza che Trilance ha acquisito operando per anni nel settore e grazie al continuo processo di ricerca e sviluppo, supportato anche dalla collaborazione con partner d'eccellenza.

COSA



La mappa applicativa creata su misura per gestire in modo integrato tutti i processi afferenti alla vendita dell'Energia Elettrica e del Gas.

È la suite più completa presente sul mercato, frutto dell'esperienza maturata nel settore e delle competenze tecniche e di analisi dei team Trilance dedicati allo sviluppo di ogni applicativo.

PER CHI



Per tutte le realtà corporate e i grossisti che operano nel mercato della vendita Gas & Power. Ecco alcune referenze:



COME



Garantendo una copertura ampia ma modulare ed essendo nativamente flessibile, consente agli operatori di concentrarsi sullo sviluppo, lasciando al software il compito di gestire la compliance e l'automazione dei processi, abilitando così i cambiamenti repentini delle necessità tramite un sistema solido ed altamente configurabile.

PERCHÉ



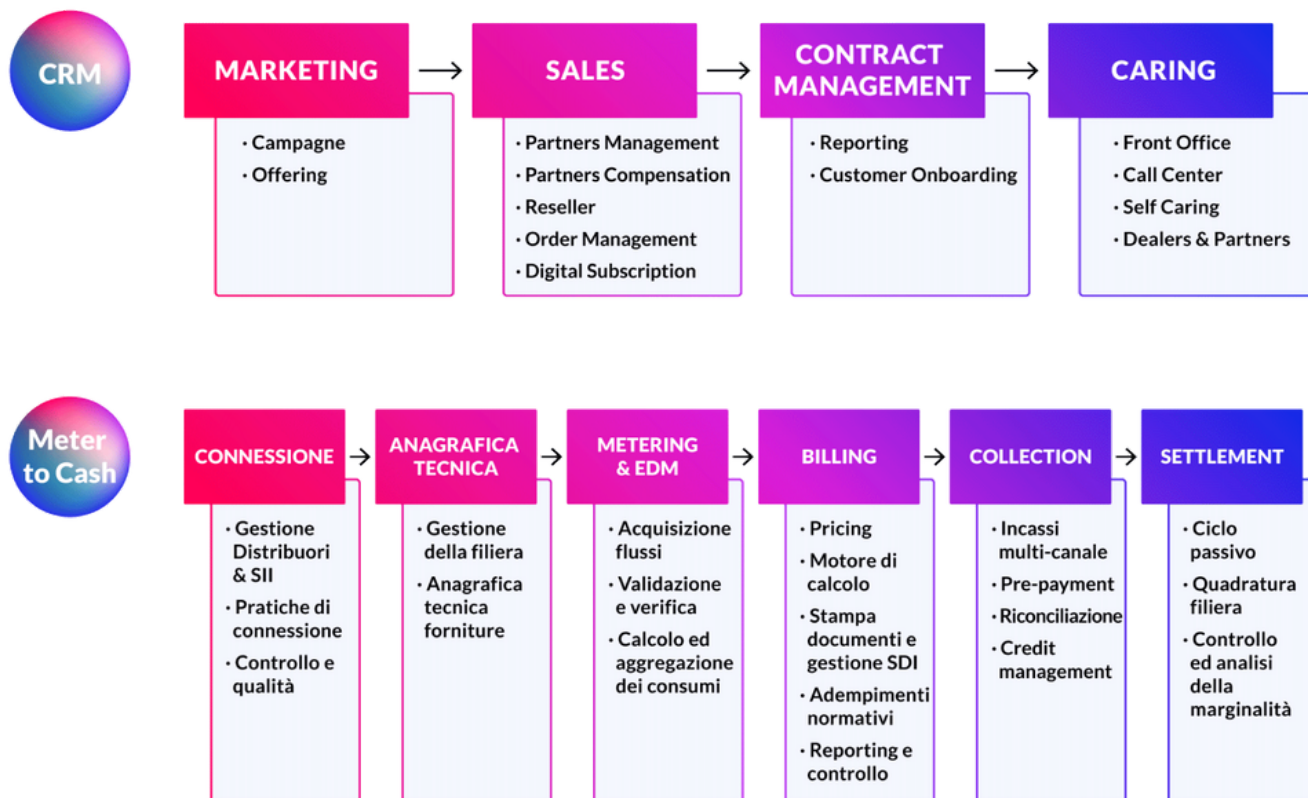
Cogliere le sfide della Digital Transformation, individuare nuovi strumenti per differenziarsi dai competitors e sviluppare i clienti in un mercato in continua evoluzione.

Essendo una suite **nativamente integrata** garantisce:

- 1** Una fase di start-up rapida
- 2** Una User Experience omogenea ed intuitiva
- 3** Un'implementazione rapida delle evolutive software, sia normative che di business
- 4** Una gestione semplificata e flessibile dei processi

4 UTILITY

La suite integrata e modulare per le esigenze degli operatori innovativi e strutturati.



Perché 4 UTILITY ?

Perché offre soluzioni di eccellenza per la gestione dei processi più complessi.

TC2.NEXT

Il **Distributore Virtuale** con a bordo numerosi **connettori in Application to Application ready-to-use** che abilitano alla comunicazione normalizzata e in real-time con il SII e i distributori che coprono circa il **94%** dei **PDR** e il **92%** dei **POD** in Italia.



RESELLER.NEXT

Il **portale web** sviluppato per i **grossisti** che **riduce la complessità gestionale del rapporto con i reseller** azzerando l'operatività manuale. Ad **automazione** e **normalizzazione** degli **scambi informativi** si affianca anche la fornitura, da parte dell'UdD, di **servizi ad elevato valore aggiunto** che permettono al reseller di usufruire delle competenze tecniche e del know-how di settore da questo veicolato per integrarle nel proprio processo di efficientamento e di crescita. Questo, parallelamente, permette al grossista di aumentare la marginalità delle forniture e di fidelizzare i reseller divenendo un loro partner nello sviluppo del business.

LYBRA

Il **supply chain controller** esperto del settore che permette di **calcolare la marginalità** fino ad ogni **singolo POD** o **PDR** in relazione alle diverse **politiche di approvvigionamento** tramite l'automazione del ciclo passivo e l'individuazione delle squadrature per intervenire su politiche e processi in modo da garantire la redditività della gestione.

MOMENTUM

Il software che abilita ad una **gestione integrata del commissioning** e che conferisce il massimo grado di libertà nel **disegno del calcolo provvigionale** grazie alla possibilità di costruire **organigrammi personalizzati** e di configurare le provvigioni secondo listini che possono attingere a tutte le informazioni presenti nel CRM e nel sistema di Billing.

Perché garantisce un'offerta completa pensata per gestire con successo e in modo differenziante ogni snodo operativo del mercato Gas & Power.

CRM

Il **CRM** nato per una gestione efficace ed efficiente dei clienti nel mercato della vendita di Energia Elettrica e Gas Naturale nelle sue tipiche interazioni legate alle commodity ma anche ad altri scenari. Il sistema è progettato per assicurarne un utilizzo fluido e per essere in linea con i processi del mercato garantendo nei touchpoint con il cliente finale, sia fisici che digitali, la **coerenza dei processi**, la naturale **integrazione con la filiera**, la **disponibilità delle informazioni** e, naturalmente, la **compliance normativa**.

Meter to Cash

Gli applicativi di Meter to Cash includono tutto quello che serve per la gestione del cliente end-to-end: **anagrafiche, misura, fatturazione, incassi e report normativi**. Le principali aree funzionali, Metering e Billing, si distinguono per alcune funzionalità del tutto innovative e che conferiscono alla soluzione un elevato valore aggiunto.

Digital Customer Journey

Il software che permette di **progettare e personalizzare in totale autonomia e senza bisogno di sviluppi il Digital Customer Journey**. L'obiettivo è quello di fornire ai clienti finali un'esperienza di interazione digitale completa, interattiva, intuitiva e dall'elevato valore aggiunto, dando loro la possibilità di effettuare ogni operazione a loro disposizione direttamente da smartphone o da computer. La qualità e la solidità dell'esperienza digitale che il cliente sperimenta sono garantite anche dall'**integrazione con i processi di CRM** e dall'utilizzo dei workflow creati su questo strumento.

Gestione dei partner

Il **CRM web** che permette di **gestire i canali di vendita** implementando **strumenti dedicati** a supporto delle attività dei **partner commerciali** sia per i processi di contrattualizzazione, sia per quanto riguarda eventuali attività di caring post-vendita e di controllo da parte dell'operatore della vendita. I processi di caring a disposizione dei partner seguono logiche di permessi a seconda del ruolo e delle relative attività consentite in base alla seniority, al canale e alle modalità di vendita associate all'utente. Il sistema utilizza un organigramma strutturato che permette anche di gestire le gerarchie degli utenti e determinarne le relative logiche di visualizzazione ed azione all'interno del portale web.

Funzionalità best in class

METER TO CASH

Eventi di fatturazione

La creazione degli eventi di fatturazione abilita ad una totale autonomia di configurazione delle componenti che vanno a costruire le offerte di vendita. La soluzione non richiede alcun tipo di competenza tecnica in quanto, attraverso l'utilizzo di procedure guidate, permette di accedere a tutte le informazioni, anche non prettamente tecnico-commerciali, utili a determinarne la fatturabilità. La possibilità di disporre di questo strumento automatizza la fatturabilità delle diverse componenti opzionali, permettendone quindi una gestione che conferisce flessibilità alle offerte di vendita. Ad esempio, è possibile applicare uno sconto sulla materia prima nel mese in cui si colloca il compleanno del cliente finale oppure legato a determinate ricorrenze o festività nazionali ecc.

Rettifiche automatiche

La soluzione rileva automaticamente le variazioni di consumo e di componenti che vengono subito accodate nel periodo oggetto di fatturazione senza alcun intervento manuale. È presente un monitor di analisi pre-fatturazione nel quale è possibile identificare tutte le rettifiche intercettate dal sistema ed eventualmente scartarle nel caso in cui tali ricalcoli non debbano essere riportati in bolletta.

Stampa PDF configurabile

Il layout della bolletta è totalmente personalizzabile tramite la creazione di uno o

più template applicabili tramite formule e condizioni. Il cliente ha infatti la possibilità di configurarlo in totale autonomia e senza sviluppi, tramite metalinguaggio.

Pricing avanzato

La soluzione garantisce flessibilità e dinamicità nella creazione delle offerte di vendita: il punto di forza è il fatto di disporre di più listini prezzi applicabili ad una determinata offerta di vendita, in base alla data di sottoscrizione della stessa, in modo da rispondere alle esigenze relative alla variabilità del mercato. Questi listini prezzi non fanno riferimento solo alla materia prima, ma anche ad altre componenti personalizzate quali PCV, sconti, penali ecc. Infine, questi listini possono essere configurati in autonomia dagli utenti, senza necessità di intervento del reparto IT. In alternativa, possono essere caricati massivamente oppure tramite API.

AI per la ricostruzione e la verifica di misure e consumi

Nei processi di Metering è stato introdotto l'utilizzo del Machine Learning come elemento chiave per migliorarne l'efficienza, ridurre il rischio di errori e ampliare la portata delle funzionalità offerte. La validazione dei consumi con il supporto dell'AI viene effettuata sulla base delle abitudini e delle caratteristiche relative al consumo del punto di fornitura, creando così dei cluster di clienti

che presentano abitudini di consumo simili. L'AI è applicata anche alla ricostruzione della curva oraria per tutti i punti di fornitura di energia elettrica dotati di misuratore 2G. Nello specifico, nel caso in cui si riscontrino periodi di consumo regolare intervallati da assenze di consumi, il sistema ne effettua una ricostruzione plausibile facendo riferimento alle caratteristiche dei punti che presentano abitudini di consumo simili, superando così le approssimazioni inevitabili nell'ambito degli algoritmi più tradizionali.

2G: offerte personalizzate e flessibilità nativa

La soluzione, tramite la gestione di calendari di pricing dinamici, permette di configurare prezzi orari, prezzi per fasce convenzionali e non ed eventuali scontistiche personalizzate. Il sistema consente, dopo aver definito la logica di composizione delle fasce di interesse, di definire i prezzi orari e quelli per fascia, tramite acquisizione massiva o puntuale. Infatti, oltre alle fasce standard, è possibile definire fasce totalmente personalizzate, fino ad un totale di sei. Ogni calendario può essere associato sia a specifici cluster di clienti finali, sia a determinate offerte di vendita o categorie di offerte, ma anche a singole anagrafiche. È possibile, infine, impostare un calendario orario che, agendo dinamicamente sulla base delle informazioni anagrafiche e contrattuali acquisite, permette di applicare scontistiche personalizzate su ore o giornate particolari quali festività, compleanni, ecc. Questa estrema configurabilità abilita all'ampliamento dell'offerta commerciale, leva strategica che permette di differenziarsi dalla concorrenza proponendo prodotti sempre nuovi e creati su misura per la singola utenza.

Fatturazione elettronica chiavi in mano

Il software genera la fattura elettronica e si interfaccia direttamente con lo SDI sia per quanto riguarda l'invio delle fatture, sia per la ricezione degli esiti. Non è quindi necessaria la presenza di intermediari. È possibile identificare il proprio partner per la gestione dell'archiviazione sostitutiva.

Fatturazione senza misure disponibili

La soluzione permette il disaccoppiamento tra la fatturabilità di un contratto e la disponibilità dei dati di misura associati al punto di fornitura, elemento che garantisce sempre e comunque la fatturazione, anche in acconto. Questa funzionalità è nata appositamente per sopperire alla momentanea indisponibilità dei consumi tipica del periodo post switch.

Grandi clienti industriali

Il software è in grado di gestire la fatturazione dei grandi clienti industriali offrendo funzionalità pensate per rispondere alle esigenze peculiari di questa tipologia di clienti. Parliamo ad esempio di peculiarità contrattuali relative alle condizioni e ai prezzi, di gestione della fiscalità relativamente ad accise e aliquote IVA, ma anche di diverse tipologie di clienti come quelli allacciati alla rete di trasporto. Per quanto riguarda le peculiarità contrattuali il sistema gestisce:

- La doppia indicizzazione calendarizzata che permette di creare delle offerte complesse costituite da un mix di prezzi fissi e/o variabili in modo da ampliare la propria proposta commerciale e adattarla alle esigenze dei clienti industriali;

- L'Interconnector ovvero una normativa dedicata a soggetti selezionati grandi consumatori di energia elettrica;
- La Capacità Giorno in ambito gas. Oltre al calcolo automatico delle penali di supero della capacità giorno secondo normativa, supporta anche le variazioni di CG durante l'anno termico che vengono rilevate dalla fatturazione. Inoltre, è possibile applicarne o meno la retroattività, innescando quindi un ricalcolo delle componenti del trasporto gas sui periodi antecedenti alla variazione;
- L'adeguamento del prezzo gas giornaliero al PCS di cabina del medesimo giorno per i clienti indiretti;
- I premi e le penali per i volumi minimi e i volumi invernali di gas.

Per quanto riguarda invece l'ambito fiscale il sistema gestisce:

- Il rilevamento automatico per l'applicazione dell'accisa agevolata nel caso di superamento della soglia di consumi di 1,2 milioni di metri cubi di gas;
- L'aumento o la diminuzione del plafond della dichiarazione d'intento in modo del tutto automatico;
- Per il medesimo punto di fornitura molteplici assoggettamenti IVA e di imposte a seconda della tipologia di utilizzo del gas come, ad esempio, usi industriali combinati con quelli destinati alla produzione di energia.

Variazioni periodiche delle condizioni contrattuali

Il sistema consente di fatturare in modo del tutto automatico offerte che prevedono nel tempo la successione di diversi algoritmi di calcolo e di condizioni economiche senza richiedere rinnovi artificiali. Questo garantisce in primo luogo la correttezza della fatturazione, ma anche la riduzione degli oneri di monitoraggio e l'effort operativo improprio.

Orarizzazione dei consumi

La soluzione permette di creare la curva di consumo orario a partire da consumi che in origine non lo sono. La suite rende disponibili diversi strumenti applicabili sia a consumi stimati che reali:

- Applicazione del profilo calcolato con il PRA e il CRPU e la ripartizione dei consumi non orari secondo il profilo calcolato;
- Applicazione di profili personalizzati.

L'orarizzazione dei consumi amplia il ventaglio di offerte di vendita configurabili in quanto, disporre dei consumi orari, abilita un pricing flessibile ed altamente personalizzabile. Infatti, è possibile applicare, se necessario, un prezzo diverso ad ogni fascia oraria.

Controlli pre-fatturazione

La soluzione permette di effettuare attività di controllo automatizzate sui dati tecnici e commerciali, trasformando così un picco di lavoro che solitamente si pone a monte della fatturazione in un monitoraggio continuo e quasi effort-free, diminuendo così i rischi che

la mancanza o l'inesattezza di tali dati apporterebbero al processo di fatturazione. Questo permette di evitare l'insorgere di incongruenze al momento della fatturazione con l'evidente vantaggio di rispettare le scadenze pianificate per l'emissione delle fatture al cliente finale. Questa attività di controllo avviene tramite l'esecuzione di un processo specifico che innesca una serie di verifiche e validazioni sulla consistenza dei dati resi disponibili per la fatturazione quali dati anagrafici e fiscali del cliente, dati tecnici, dati contrattuali, ma anche consumi e letture in base alle caratteristiche del punto di fornitura.

Pre-pay commerciale

Il software dà la possibilità di fatturare in anticipo i consumi calcolati a seguito dell'acquisto di una card di ricarica: il valore di acquisto della ricaricabile corrisponderà ad una certa quantità di materia prima prevista per il consumo del periodo successivo. Il beneficio principale è che l'utente finale è già a conoscenza dell'importo mensile fatturato in acconto dal proprio fornitore. Il beneficio per la società di vendita è quello di avere, grazie alla fatturazione in acconto delle ricariche selezionate dal cliente, un flusso di cassa programmabile.

Riduzione del Time to Market

La configurazione a sistema del prezzo di una nuova offerta commerciale non è un elemento indispensabile alla sottoscrizione del contratto. La configurazione delle componenti può essere effettuata in un momento successivo alla contrattualizzazione. Il fatto che non siano

posti vincoli nel completamento delle offerte permette di ridurre il Time to Market perché si contrae il periodo di tempo utile all'effettivo lancio del prodotto sul mercato: il beneficio primario si realizza quindi in ambito commerciale dal momento che viene velocizzato il processo di acquisizione dei nuovi clienti.

Fatture dedicate ai reseller

I reseller vengono gestiti dal software di fatturazione in modo dedicato: ad esempio, per quanto riguarda la stampa delle bollette, è possibile produrre un file PDF semplificato al fine di fornire una fattura di sintesi senza il dettaglio di ogni POD/PDR. Anche la fattura elettronica viene generata in formato sintetico con l'obiettivo di garantire che le dimensioni del file XML siano in linea con le specifiche tecniche dello SDI. Parallelamente, viene però messo a disposizione l'intero analitico di fatturato che contiene il dettaglio di tutte le componenti fatturate dal motore di calcolo del sistema di Billing.

Fatturazione PA e gestione evoluta CUU

Il software permette di gestire la fatturazione verso la Pubblica Amministrazione. È infatti possibile differenziare diversi codici destinatari direttamente sul contratto di fornitura in un'unica anagrafica PA multi-sito. L'emissione delle fatture elettroniche non segue però la logica delle forniture multi-sito, perché, la possibilità di inserire più CUU (Codice Univoco Ufficio) su una singola anagrafica PA, permette di generare e inviare allo SDI le fatture elettroniche destinate alle singole unità organizzative facenti parte di una determinata Pubblica Amministrazione.

AI per la programmazione della fatturazione

La programmazione della fatturazione risponde ad un fabbisogno finanziario della società di vendita, oltre che a vincoli normativi ed accordi commerciali, che si riflette direttamente sulle attività degli operatori della fatturazione. Questi devono affrontare attività spesso molto complesse, talvolta senza valore aggiunto, e costituito anche da attività di verifica, controllo, intervento manuale che occupano una quantità notevole di tempo e di energie. L'introduzione dell'AI nella programmazione della fatturazione ha come obiettivo principale quello di azzerare l'operatività manuale legata alle numerose fasi portano alla produzione delle fatture. Un motore di Machine Learning permette di rilevare, attraverso verifiche di fatturabilità combinate con dei controlli qualitativi, i punti di fornitura che possono essere fatturati in automatico, senza alcun intervento da parte dell'operatore. Questo permette di ridurre drasticamente le tempistiche legate all'intero processo di fatturazione. Infatti, se un approccio tradizionale vede l'organizzazione per "lotti", superando questo concetto grazie all'introduzione di un motore di Machine Learning, è possibile implementare un algoritmo di ottimizzazione che in automatico prenda in esame tutti i vincoli identificando i clienti per i quali è possibile fatturare. Il Machine Learning è pertanto funzionale all'ottimizzazione dei risultati finanziari ed alla riduzione dell'effort operativo.

TIS/TISG/RCU

Il sistema acquisisce e gestisce i dati tecnici provenienti da più fonti corrispondenti alle diverse tipologie di flussi. I dati subiscono un processo di validazione al fine di certificarne la congruità: quelli che superano le verifiche sono anagrafati a sistema, mentre i rimanenti vengono invece storicizzati. È possibile assegnare una priorità ad ogni fonte di ricezione del dato in modo che, durante l'aggiornamento del dato tecnico su tutta la filiera, venga sempre presa in considerazione la fonte principale in termini di priorità. Avvalersi di queste modalità di escalation garantisce che l'aggiornamento del dato tecnico sia sempre garantito, anche quando la fonte principale viene a mancare. I dati tecnici così organizzati sono utilizzati per l'aggiornamento dei campi in scheda tecnica e in scheda misuratore sul sistema di CRM e nel contempo messi a disposizione per essere consultati in opportune reportistiche dedicate.

Funzionalità best in class

DIALOGO CON LA FILIERA

Connessione in real time con la filiera

Il sistema consente di dialogare in real time con i distributori ed il SII. Tramite strumenti solidi e con elevati standard di sicurezza si collega in modalità Application to Application ai servizi esposti dai diversi distributori ed il SII per automatizzare lo scambio di dati relativo a servizi e prestazioni, misure e fatturazione passiva.

Elevata copertura dei connettori in AtoA ready-to-use

Il software offre diversi connettori a scaffale disponibili per i seguenti gruppi di distributori Gas & Power: Italgas, 2I Reti gas, Unareti, Inrete, E-Distribuzione, Centria, Ireti e tutti quei distributori di Gas ed Energia che utilizzano software Terranova. La soluzione garantisce la connessione con i distributori che coprono circa il 94% dei PDR e il 92% dei POD in Italia.

Tempi di installazione certificati

L'attivazione delle pratiche in modalità AtoA avviene tramite una configurazione da interfaccia che richiede pochi minuti, al netto dell'iter autorizzativo.

Numero di connessioni gestite

Il software ad oggi gestisce oltre 2.000.000 di pratiche di connessione all'anno in Application to Application.

Tecnologia proprietaria per l'accesso a SII e Next Cloud

Il software mette a disposizione una PdC realizzata secondo le specifiche tecniche emanate da Acquirente Unico, fornendo una soluzione "chiavi in mano" certificata. Inoltre, per interfacciarsi con il Cloud della misura, viene messo a disposizione un sincronizzatore proprietario che rispetta gli standard tecnici e di sicurezza richiesti da AU. La sincronizzazione con il SII realizzata dalla soluzione presenta diversi vantaggi rispetto a quella standard: una volta implementata l'integrazione con il SII Cloud, l'applicativo è in grado di gestire i diversi tracciati di comunicazione garantendo l'operatività ininterrotta del sistema, anche in caso di modifiche normative in atto. Sarà sufficiente modificare le configurazioni impostate a sistema. Una volta ricevuti i file, corretti dagli errori sistematici eventualmente presenti, questi vengono poi normalizzati nel tracciato richiesto dai software della mappa applicativa.

	TC2.NEXT	Next Cloud
Configurazione	Flessibile	Standardizzata
Connessione	Schedulabile con opzioni avanzate, riconnessione automatica	Schedulabile con opzioni limitate, riconnessione manuale
Monitoraggio	Interfaccia web	Client desktop
Sincronizzazione	Configurabile con opzioni avanzate	Configurabile con opzioni base
Gestione errori	Automatizzata	Manuale
Storaging	Cloud/File System	File System
Integrabilità	Web Api/File System	File System

Alcune referenze della soluzione



E molti altri ancora...

Funzionalità best in class

CRM

Struttura dei contratti

I contratti sono entità che consentono di gestire le diverse tipologie di offerte, le offerte bundle e le tipologie di attori tipici della filiera quali reseller, condomini, consorzi, gruppi, clienti domestici, industrie, PMI ecc.

Ticket no-code

Il sistema è dotato di una struttura di ticketing flessibile ma già predisposta per recepire le necessità di una società di vendita di energia e gas naturale. È possibile utilizzare i ticket già disponibili a sistema e coerenti con le disposizioni della normativa TIQV. Tuttavia, è anche possibile crearne ex novo, tramite uno strumento di configurazione dei ticket che non richiede alcun intervento tecnico, in cui è possibile anche disegnarne i workflow e le interazioni con i processi aziendali.

Processi chiavi in mano

I processi di mercato, in particolare tutto quello che riguarda la connessione con la filiera, sono già disponibili a sistema con strutture pre-configurate by design. Le relazioni tra i contratti e i task per lavorazioni interne o esterne sono configurabili da interfaccia nel caso in cui l'utente voglia personalizzarle. La soluzione abilita quindi ad una gestione evoluta del contratto e del relativo ordine permettendo di associare molteplici contratti ad una singola anagrafica in base ai punti di fornitura piuttosto che per servizi differenti associati

ad una fornitura in particolare. All'interno del CRM vi è la possibilità di configurare diversi percorsi operativi già funzionanti al momento del rilascio del software e sempre modificabili tramite interfaccia per essere aderenti alle esigenze organizzative oppure per seguire la crescita dell'azienda. In base agli stati contrattuali e ad altre entità che sono presenti sul contratto, è possibile quindi innescare, grazie alla configurazione scelta, processi di lavorazione differenti e del tutto automatizzati, come l'invio di notifiche e comunicazioni elettroniche al cliente finale, piuttosto che l'apertura di task di lavorazione indirizzati ad uffici specifici, ma anche l'apertura delle relative pratiche di connessione.

Anti-churn

Il sistema propone di default un motore di intelligenza artificiale che valuta per ogni cliente la probabilità di rischio di switch-out basandosi sulle informazioni disponibili a sistema.

AI e Mail to Ticket

Il sistema consente di interagire via e-mail con i clienti finali ed organizzare lo scambio di comunicazioni attraverso la struttura di ticketing. La ricezione della prima e-mail dal cliente innesca un motore di intelligenza artificiale che cataloga la richiesta ed apre un ticket coerente. La comunicazione avviene in modo strutturato: il cliente continuerà ad interagire con il suo canale di comunicazione

preferito e l'operatore di back office potrà lavorare direttamente sull'applicativo, in modo da centralizzare tutte le interazioni in un unico strumento.

Sistema Indennitario

La soluzione gestisce in modo completo il ciclo relativo al Sistema Indennitario con l'obiettivo di automatizzare tutti i processi coinvolti, adempiendo alla normativa vigente e conferendo all'operatore il pieno controllo sui processi. Le esigenze operative soddisfatte dalla soluzione fanno riferimento al nuovo contesto normativo, che vede la gestione del Sistema Indennitario affidata ad Acquirente Unico. Le attività di Utente Uscente e Utente Entrante implicano la gestione di vari flussi normati e definiti dal SII che riguardando la richiesta di indennizzo per l'operatore Uscente, la Richiesta di annullo da parte del Gestore, la Richiesta di annullo indennizzo da parte dell'operatore Uscente o dall'operatore Entrante e la richiesta di Sospensione dell'indennizzo da parte dell'operatore Entrante. Le richieste di indennizzo come Utente Uscente vengono automaticamente proposte dal sistema e possono essere controllate dall'operatore prima dell'invio alla filiera; l'esito arriva in modo automatico e innesca tutti i processi di accredito nei sistemi contabili. Lo stesso vale per i flussi che vengono ricevuti come Utente Entrante, che vengono automaticamente acquisiti a sistema dalla filiera e innescano poi i relativi processi. Anche il processo di rendicontazione è completamente gestito dalla soluzione applicativa che propone all'utente i rendiconti basandosi su tutto ciò che è stato gestito a sistema.

One-call-solution

Attraverso i servizi presenti nella suite è possibile gestire operazioni anche complesse che prevedono interazioni con distributori e SII in modo automatico ed in tempo reale. L'esempio più immediato è la possibilità di fissare l'appuntamento di attivazione di una fornitura gas contestualmente alla ricezione dell'ammissibilità positiva della relativa pratica. Tramite i servizi di Application to Application offerti da TC2.next e tramite gli strumenti del CRM, questa azione è possibile e consente di offrire al cliente un'esperienza del tutto esclusiva.

Centro eventi e centro notifiche

Il sistema abilita ad una gestione della relazione centralizzata che consente di attivare notifiche e comunicazioni considerando gli eventi che accadono sulle anagrafiche, sui ticket e sui contratti. Questo sistema abilita alla costruzione di un Customer Journey efficace ed automatico che mantiene attivo un canale di contatto con il cliente ed abilita a soluzioni comunicative multicanale come e-mail, SMS o altri strumenti di messaggistica.

Welcome letter e template configurabili no-code

È possibile strutturare la comunicazione prevedendo la composizione di documenti inviabili tramite e-mail o pubblicabili sui portali oppure, ancora, integrabili con soluzioni di trasmissione della documentazione. Tale struttura abilita all'invio di welcome letter ed altri documenti

strutturati mettendo a disposizione gli strumenti utili alla personalizzazione no-code dei template e dei layout grafici.

Canali dedicati agli agenti con profilazione degli accessi

Gli agenti beneficiano di soluzioni complete pensate su misura per le esigenze di questo canale. I permessi e la visibilità delle utenze di sistema sono pubblicati in funzione della posizione in organigramma dell'agente e gli accessi sono profilati in funzione dei permessi di cui ogni operatore o gruppo di operatori dispone. Gli strumenti web dedicati agli agenti consentono l'inserimento dei contratti già integrati con i processi di Back Office e i processi di connessione che innescano la filiera. Sono poi disponibili strumenti per il presidio della base clienti assegnata e per lo svolgimento delle attività di caring.

Soluzioni per call center e sportelli

Fanno parte della suite anche gli strumenti dedicati agli sportelli e ai call center. Si tratta di applicativi semplificati pensati per richiedere un basso sforzo di formazione: i sistemi, infatti, sono dotati di un'interfaccia grafica semplice ed intuitiva ma, allo stesso tempo, completa rispetto alle necessità tipiche del mercato delle utilities.

Report personalizzati (DEX)

La soluzione è dotata di un evoluto sistema di reportistica dinamica in grado di fornire ad ogni utente le informazioni delle quali necessita. I report disponibili di default sono già numerosi, tuttavia gli operatori possono

creare da interfaccia, in modo semplice e intuitivo, nuovi report con regole evolute. Ogni utente può personalizzare la propria interfaccia salvando solo i report disponibili che più gli interessano oppure anche quelli pubblicati per un intero reparto.

Campagne marketing

È disponibile un tool per la gestione integrata delle campagne marketing. Il sistema è nativamente integrato con il sistema anagrafico-contrattuale principale e, sfruttando un meccanismo di clusterizzazione dinamico e personalizzabile, è in grado di generare campagne di comunicazione articolate. Il sistema dispone di un editor grafico dei processi e delle fasi di ogni campagna che consente la pianificazione delle azioni in base alle ramificazioni delle interazioni dell'audience. Lo strumento di campagne marketing è inoltre in grado di intercettare le conversioni tramite i canali di sottoscrizione contrattuale online e di fornire il ROI di ogni campagna in funzione dei budget allocati alla campagna stessa. Anche il template grafico è configurabile in totale autonomia grazie ad un editor grafico a blocchi.

Funzionalità best in class

GESTIONE DEI RESELLER

Portale dedicato ai grossisti per gestire i reseller

La suite offre un portale dedicato alla gestione del rapporto con i reseller. Si tratta di uno strumento capace di intercettare le esigenze operative dei reseller nei rapporti con il proprio grossista. L'intero strumento è studiato per conferire un elevato valore aggiunto al reseller che può così attuare una gestione semplice ed organizzata di pratiche, misure, fatture e contratti; la sua utilità è di duplice effetto in quanto consente di ottimizzare i processi anche al grossista che ha accesso ad un sistema con un elevato grado di automazione e capace di fissare controlli automatici o semi-automatici su tutto quello che il reseller gestisce.

Connessione con la filiera in AtoA, massiva o puntuale

L'efficienza di processo è implicita anche grazie al rapporto diretto tra la soluzione e TC2.next, il Distributore Virtuale. I due sistemi infatti sono nativamente integrati con l'effetto che il Reseller può avere, di fatto, una connessione in Application to Application con i distributori ed Acquirente Unico, potendo quindi contare su una velocità istantanea nella gestione dei processi. Tale livello di automazione da un lato dà al reseller la possibilità di strutturare processi di front office molto evoluti, dall'altro fa beneficiare il grossista di un elevato grado di efficienza nella gestione della connessione con i propri reseller.

Pubblicazione e split automatico dei flussi di misura e delle fatture passive

Il sistema è concepito come un portale unico di interazione tra il grossista ed il reseller: tramite questo sistema si elimina la necessità di utilizzare canali destrutturati per la gestione di processi core. Infatti, è proprio qui che il reseller ha accesso ai file di misura tagliati solamente con i propri punti di competenza nei tracciati normati, ma anche le fatture passive, le fatture del grossista e gli allegati operativi con dettagli ed informazioni evolute.

Funzionalità best in class

PARTNER INCENTIVATION

Massima configurabilità delle provvigioni senza sviluppi

Il sistema dispone di strumenti di configurazione avanzati che consentono all'operatore di costruire formule di calcolo provvigionale complesse senza alcuna necessità di sviluppo.

Gare e Canvas

Il configuratore di formule permette di creare ogni tipo di provvigione sull'organigramma della forza vendita e abilita alla gestione, oltre ai gettoni e ai pagamenti ricorrenti, anche di gare, canvas e molto altro ancora.

Pubblicazione fatture

Successivamente alla ricezione dell'invito a fatturare via e-mail dove sono riportate le provvigioni riconosciute a fronte dei contratti inseriti per il periodo di competenza con il complessivo economico maturato, l'agente può caricare, grazie ad una funzionalità dedicata disponibile sul portale agenti, il documento PDF della fattura associato all'invito emesso. La fattura viene ricevuta e visualizzata dagli operatori della società di vendita direttamente sul portale web nella sezione dedicata agli inviti a fatturare inviati e può essere associata ad un processo di validazione. Tale processo prevede l'accettazione del documento inviato oppure la necessaria revisione o integrazione da parte dell'agente. Questa funzionalità gestisce i processi rivolti esclusivamente a all'applicativo ed esula dall'integrazione con sistemi di contabilità terzi in uso da parte degli operatori.

Funzionalità best in class

DIGITAL COMPANY

Integrabilità nativa con i CMS di mercato

Il software, integrandosi con i maggiori CMS di mercato, è in grado di mettere a disposizione strumenti pronti all'uso disponibili per la creazione e la personalizzazione totale dell'interfaccia grafica. Proprio per questo la soluzione permette uno start-up e un aggiornamento estremamente semplice e rapido. Inoltre, attraverso una configurabilità evoluta, il sistema permette non solo di personalizzare l'interfaccia utente, ma anche le informazioni mostrate a seconda del tipo di cliente e diversificarle in base al dispositivo (desktop, tablet o smartphone) dal quale questo accede.

Adesione online configurabile senza sviluppi

Il software permette di configurare senza la necessità di sviluppi l'intero processo di adesione online definendo non solo l'interfaccia utente, ma anche il tipo di informazioni richieste all'utente al momento della compilazione. Naturalmente, questa funzionalità è nativamente integrata con i processi di CRM.

Funzionalità avanzate per l'adesione online (OTP)

Il sistema di contrattualizzazione online può essere integrato con il provider di firma elettronica tramite OTP o altri strumenti. Sono anche disponibili modalità di firme non

certificate oppure semplici click tracciati a sistema.

Esposizione dei consumi orari su Area riservata e App

Il sistema mette a disposizione un'area riservata web o tramite App dove l'utente ha la possibilità di effettuare operazioni di self-caring e dove sono esposti anche i consumi orari fatturati. Inoltre, mette a disposizione dei clienti finali anche tutte le informazioni relative alla propria utenza quali dati anagrafici, sedi e forniture, lo scadenziario fatture, la possibilità di effettuare pagamenti con carta di credito, l'inserimento delle autoletture e l'invio richieste di assistenza.

Look & Feel totalmente personalizzabile

All'interno del CMS di riferimento (WordPress) è possibile definire, grazie a dei componenti dedicati, l'intero Look & Feel del proprio portale web dedicato agli utenti. L'obiettivo è quello di poter progettare l'intero Digital Customer Journey offrendo così un'immagine coerente del brand nella multicanalità senza dover nemmeno innescare Terranova per la personalizzazione dei contenuti.

Self-service completo del cliente

La soluzione permette di gestire interamente la relazione online con il cliente mettendo a sua disposizione tutti gli strumenti necessari al self-caring. Wekiwi, la prima utility italiana full-digital, ha iniziato e tutt'ora prosegue il suo percorso grazie alla suite 4Utility per quanto riguarda l'intera gestione del rapporto online con i clienti.

Gestione pratiche post-sales

Il portale di self-care è nativamente integrato con il sistema di ticketing interno alla suite. Ogni ticket creato può essere opzionalmente pubblicato sull'area riservata e gestito tramite il CRM. In questo modo gli operatori che si occupano di Customer Care non dovranno mai cambiare applicativo e potranno gestire le richieste del canale online sul sistema di lavoro principale semplificando così le operazioni e le attività.

Funzionalità best in class

SETTLEMENT E MARGINALITÀ

Analisi marginalità per singolo POD/PDR

La soluzione permette di acquisire le fatture dei propri fornitori: dati importi e volumi fatturati lato attivo e passivo, il software permette di calcolare la marginalità di ciascun POD o PDR mostrando un vero e proprio conto economico per ogni singolo punto. Per il calcolo della marginalità vengono confrontati con l'attivo tutti i costi di trasporto, di dispacciamento, di commissioning, gli oneri e i costi della materia prima. Per quest'ultima, in particolare, vi è una funzionalità che permette di acquisire le fatture di acquisto all'ingrosso (prive delle informazioni di Remi o Zona) e di ripartirle su cluster di acquisto dedicati in modo da includerle nel calcolo della marginalità per singolo punto. Infine, per il gas, è possibile considerare anche la gestione degli stoccaggi. L'analisi della marginalità per singolo punto e per altri livelli di aggregazione permette di verificare la profittabilità del business ma anche di definire delle politiche di pricing di successo.

Quadratura tra fatturato attivo e passivo

Il software mette a confronto le fatture passive dei distributori con quanto fatturato dalla vendita in termini di importi e volumi a diversi livelli di dettaglio. Tale quadratura permette di evidenziare situazioni di mancati ricavi, di verificare che le forniture oggetto di fatturazione siano coerenti rispetto a quelle fatturate dai distributori e dai trasportatori e, infine, di verificare che i consumi fatturati

dalla distribuzione siano in linea con i consumi fatturati ai clienti finali.

Quadratura di filiera

La soluzione non si limita a quadrare il fatturato passivo con quello attivo, ma tiene in considerazione tutta la filiera Gas & Power. Per ottenere un controllo esaustivo, infatti, confronta le fatture passive con i flussi inviati dal SII quali le anagrafiche TIS, TISG e RCU, il file bonus, le misure e i file SBG.

Monitor di benestariamento

Il monitor di benestariamento è un processo automatico grazie al quale il software permette all'utente di validare, in una fase antecedente alla loro data di scadenza, le fatture passive e il loro importo pagabile al distributore. Grazie a dei controlli sui consumi prescritti, sui dati tecnici e anagrafici, su consumi e misure, sulle tariffe ARERA, il software è in grado di segnalare all'utente se una o più fatture presentano delle anomalie sulla base di soglie totalmente personalizzabili.

Connettori chiavi in mano

La soluzione permette di acquisire le fatture passive dei distributori grazie all'elevata copertura offerta dai connettori. I connettori a bordo permettono di acquisire le fatture dei maggiori distributori italiani quali Terranova, 2I Rete Gas, Italgas, A2A, Hera,

E-distribuzione, Ireti, Areti e Neta. Tali connettori sono in grado di riconoscere i tracciati ed i campi presenti al loro interno, permettendo quindi di importare all'interno del software i campi necessari alle funzionalità caratteristiche dell'applicativo. I connettori sono chiavi in mano e mantenuti direttamente by-factory.

Configuratore Tracciati per le fatture passive

Data la complessità e la diversità delle fatture analitiche che la vendita riceve dai propri fornitori, la soluzione mette a disposizione uno strumento per acquisire qualsiasi altro tipo di tracciato excel o csv o file di testo. La configurazione di tali tracciati avviene attraverso l'utilizzo di formule:

- sui campi del foglio di origine;
- con operatori logici e matematici;
- con operazioni su date;
- con altre formule più articolate.

Questa funzionalità permette all'operatore, con una sola configurazione iniziale, di acquisire anche i tracciati più complessi e quelli dei piccoli distributori.

Web Spider

Data la numerosità dei distributori e la conseguente onerosità che comporterebbe scaricare manualmente le fatture passive dai portali, la soluzione mette a disposizione degli automatismi che permettono di navigare i portali dei distributori, scaricare le fatture e acquisirle direttamente all'interno dell'applicativo senza alcuna operatività manuale.

Funzionalità best in class

TRAVERSALI

GO LIVE CERTIFICATO IN 3/6 MESI

Seguendo lo standard proposto da Trilance, il go live del prodotto è tipicamente erogato in 3-6 mesi. Naturalmente, viste le configurazioni opzionali, è possibile gestire diverse fasi progettuali.

ADEMPIMENTI

Creazione ed invio della dichiarazione UTF chiavi in mano

Il software permette, senza alcun supporto da parte di Terranova, di gestire il processo di importazione del fatturato, il pre-check dei dati di fatturazione, il calcolo dei quadri con strumenti di editing e di esportazione dati, la generazione del file xml, la firma digitale, l'invio del file telematico verso le Dogane e la ricezione automatica dell'esito. Tale processo include sia le Comunicazioni mensili, sia la Dichiarazione annuale.

TIQV sempre disponibile in un click

Il sistema di ticketing è già predisposto per compilare nativamente la dichiarazione TIQV e generare automaticamente gli indennizzi in fatturazione qualora dovessero scattare in funzione del monitoraggio attivo sui ticket di questa categoria.

Gestione chiavi in mano dell'adeguamento normativo

Le soluzioni sono nativamente compliant alle normative di settore e, grazie ad un team di esperti dedicato, vengono continuamente rilasciate evolutive software in modo da rispondere in tempo utile alle più recenti disposizioni. Trilance garantisce quindi il recepimento della normativa che impatta sui processi gestiti dagli applicativi. In particolare, con riferimento ai provvedimenti emessi ad esempio da ARERA, Agenzia delle entrate, Agenzia delle Dogane, Acquirente unico ecc., Trilance adotta tempestivamente un processo di adeguamento specifico:

- Trilance analizza la normativa, ne identifica la rilevanza rispetto ai processi e ne definisce, grazie al supporto di un team di specialisti dedicato, gli impatti;
- Con particolare riferimento a normative ad elevato impatto, viene spesso avviato un processo di condivisione dell'interpretazione e dell'approccio da seguire con i clienti. Tale condivisione può avvenire tramite incontri o comunicazioni tramite "Release Note Preliminari", ovvero documenti illustrativi che descrivono la soluzione prevista;
- I feed-back raccolti dalla condivisione dei clienti concorrono alla realizzazione di soluzioni allineate rispetto alle aspettative e di elevata qualità;
- Vengono infine realizzate le evoluzioni normative e messe a disposizione dei clienti.

Sottolineiamo il fatto che la condivisione delle interpretazioni con il cliente è del tutto facoltativa in quanto quest'ultimo può decidere di affidarsi direttamente alle soluzioni da noi proposte.



✉ contact@trilance.com

📍 Viale del Commercio, 47, 37135 Verona VR

PRENOTA LA TUA CALL CONOSCITIVA