Outsourcing BPO per le Utilities

Vendita di Energia Elettrica e/o Gas

Storia

Esperienza

Competenza

Passione

Innovazione

zecca

energia vicina dal 1905

Outsourcing BPO per le Utilities

Oltre 115 anni di esperienza nella produzione, distribuzione e vendita di energia, competenze consolidate, solidità economica, investimenti in risorse tecnologiche, gestionali e nella formazione delle ns. risorse atte a garantire il costante adeguamento alle mutate esigenze imposte dal Mercato e dalla Normativa a Servizio delle Piccole e Medie Utilities

Zecca è Partner di Terranova (http://www.terranovasoftware.eu/it), leader di mercato in Italia nella realizzazione di soluzioni a valore aggiunto grazie alla Suite RETI: Suite dedicata all'automazione dei processi della Distribuzione, e della Vendita (servizio Gas, Elettrico, Acqua e Work Force Automation) convergenti con le disposizioni legislative previste dall'Autorità (AEEG) e basata sulle più moderne tecnologie per garantire performance ottimali e automazione dei processi

TERRANOVA
INNOVATIONS FOR UTILITIES
RETI

DISTRIBUZIONE

MISURA

VENDITA

Processi di Business gestiti in Oursourcing o in Hosting

Distr.ne e/o Vendita di energia elettrica

Distr.ne e/o Vendita di gas

Gestione del Servizio Idrico Integrato

Consulenza specialistica

- organizzativa
- adempimenti nei confronti degli stakeholders

Outsourcing BPO per le Utilities

Modalità di Erogazione del Servizio

Hosting

- Gli operatori del Cliente accedono in modalità Desktop remoto ad un ambiente dedicato ed agiscono in completa autonomia

……

Full Service

- Zecca si sostituisce completamente nella gestione del Servizio

Il Service proposto viene erogato con due modalità estreme a seconda della scelta del Cliente o di tutte le declinazioni intermedie fra le due.

Partnership Zecca / Terranova Software

La partnership consolidata da anni fra Zecca e Terranova, basata sul riconoscimento reciproco della competenza di settore, condivisa da entrambi i soggetti, si rafforza ancora di più, grazie ad una costante collaborazione sinergica, anche su altri mercati rispetto a quello dell'energia proponendo un presidio unico nel settore.

La partnership permette di generare oggi un vero e proprio approccio di valore, per assicurare alte performance, dove da un lato le elevate competenze e i servizi offerti dalla Odoardo Zecca Srl garantiscono il Business Process Outsourcing di importanti aree di business del mondo delle Utilities, dall'altro la piattaforma innovativa e tecnologicamente evoluta fornita da Terranova, garantisce che questo avvenga in modo efficace, efficiente e al passo con le esigenze del settore.

Piattaforma per la Vendita di EE e Gas

RETICRM

Zecca mette a disposizione delle Aziende di vendita di energia elettrica e del Gas del mercato di tutela e/o del mercato libero la piattaforma software RETICRM di Terranova, in modalità SaaS, dedicata all'automazione dei processi di core business previsti dal Settore, in ottica di Digital Transformation e nel rispetto degli standard di qualità del servizio, attesi da ARERA.

La suite RETICRM è costituita da aree funzionali integrate, a supporto dei processi di core business delle Società di vendita di energia elettrica, quali:

- **Customer Care & Contact Center**
- **Fatturazione/Bollettazione**
- **Contabilità Clienti, Incassi**
- **Gestione evoluta della Morosità e recupero del credito**
- **Adempimenti normativi ARERA**
- **Reporting**
- **Raccolta e validazione dei dati di misura**
- **Web Agenti e Web Clienti**
- **Adempimenti Agenzia delle Entrate e Agenzia delle Dogane**

Punti di Forza

RETICRM

CUSTOMER CENTRIC

RETICRM è una soluzione disegnata per operare sul mercato in un contesto di continua evoluzione, data principalmente dalla presenza della ARERA, che ha mandato di rendere efficiente l'intera filiera di gestione tramite regolazione. Gli strumenti proposti sono innovativi e rappresentano la sintesi tra la necessità di automazione e la necessità di garantire un'elevata qualità del servizio.

Punti di Forza

RETICRM

MODULARE

RETICRM offre la soluzione completa per tutte le attività di gestione del Servizio.

PRONTA ALL'EVOLUZIONE

Le Società di Vendita devono essere in condizione di gestire in modo tempestivo il cambiamento dovuto da attori esterni di varia natura: ARERA, enti, fiscalità. Devono rispondere al cambiamento per garantire la compliancy ed allo stesso tempo per garantire la propria efficienza ed efficacia tecnica e commerciale. Questo è il driver di sviluppo delle soluzioni **RETICRM**

Qualificata al Market Place di
(circolare AGID n. 3 del 9 aprile 2018)

AGID Cloud Marketplace

Qualificata SasS Id SA-862

Le PA sono obbligate a rivolgersi unicamente a soggetti qualificati AGID. Le qualificazioni assicurano che i servizi SaaS siano sviluppati e forniti secondo criteri minimi di affidabilità e sicurezza considerati necessari per i servizi digitali pubblici. Tra i requisiti richiesti ai fornitori:

- la sicurezza applicativa
- la disponibilità di un adeguato supporto tecnico per il cliente
- la trasparenza e la disponibilità di informazioni dettagliate e aggiornate sulle modalità di erogazione del servizio e di esportazione dei dati;
- la disponibilità di incident report, statistiche e strumenti di monitoraggio
- un insieme minimo di livelli di servizio garantiti obbligatori
- la protezione dei dati e la portabilità in tutte le fasi di avanzamento della fornitura
- l'interoperabilità mediante opportune API
- l'esportabilità dei propri dati in un formato interoperabile verso un'altra piattaforma, per ridurre il rischio di dipendenza esclusiva della PA dal fornitore (lock in)

Infrastruttura

Tecnologia e Sicurezza

TIM BUSINESS

Il Data Center TIER IV di Acilia

Il massimo delle certificazioni Uptime Institute

I ns. server sono ospitati presso il Data Center TIER IV di Acilia

Tecnologia d'eccellenza
Il Data Center di ultima generazione Tier IV di Acilia è la nuova Server Farm di TIM progettata e costruita secondo i massimi livelli di affidabilità e sicurezza.
Eccellenza Tier IV, massimo livello di certificazione, vuol dire elevatissima affidabilità con SLA pari al 99,995%, massima sicurezza sismica, energetica e idrologica.
3500 metri quadrati di spazi attrezzati disponibili per 1600 rack, di cui 90 ad alta densità.
Dispone di due tipologie di spazi:
Standard con un assorbimento max pari a 1.000 W/mq
Alta densità con un assorbimento max pari a 5.000 W/mq

Sicurezza e affidabilità del servizio
Sicurezza a 360°
Sistema Integrato di Videosorveglianza
Presidio vigilanza armata H24/7gg
Sensori perimetrali antintrusione, vetri blindati
Standard ISO 27001 per protezione dei dati e infrastrutture
Cella di sicurezza a tenuta ignifuga per la conservazione sicura di dati e di apparati per la gestione automatica dei back-up
Sistemi di continuità, protezione dei cablaggi, impianti di sicurezza
Monitoraggio continuo 365 giorni l'anno di apparati per la gestione automatica dei back-up.

Conformità normativa

ARERA
Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

La piattaforma software in utilizzo a Zecca e ai Suoi Clienti ha sempre garantito la tempestiva pianificazione dei rilasci. Il che permette sempre di essere compliance alle scadenze normative imposte dall'ARERA e dalle altre Autorità (la produzione normativa è elevata e tale da mettere in seria difficoltà chi non ha un numero elevato di clienti, un approccio standardizzato allo sviluppo e una forte specializzazione di settore). Zecca, che ha sempre fatto del rispetto delle normative un suo punto di forza. Ha come Mission proprio di offrire al mondo delle Utilities servizi basati su applicativi tecnologicamente innovativi, flessibili e continuamente aggiornati. Il rispetto e lo studio delle normative di settore di cui si fa anche interprete, sono un punto di forza, che permette così di rispondere alle esigenze dei Clienti. Ecco il motivo della scelta di Terranova quale Partner.

Regolamento europeo 679/16

ZECCA ha sempre ritenuto fondamentale la sicurezza dell'informazione e il tal senso nell'ambito dell'erogazione dei servizi ha attivato procedure e politiche adeguate alla protezione dei dati.
Nell'ambito dei servizi erogati nei confronti del Cliente, trattandosi di dati riguardanti le utenze,

ZECCA è assimilabile alla figura di Responsabile del Trattamento mentre il Cliente rimane delineato come Titolare del Trattamento [rif. Art. 4 (7) e (8) GDPR].
In particolare, il Responsabile del Trattamento è contrattualmente autorizzato ad intervenire per effettuare attività di manutenzione del sistema messo a disposizione e/o per effettuare degli interventi per la messa a disposizione di nuove funzionalità oltre a gestire richieste di intervento provenienti dal Titolare stesso del trattamento.

Assistenza

Sistema di Ticketing e di comunicazione Zecca/Cliente

Al Cliente sarà dedicato un servizio di Ticketing dedicato attivabile a mezzo dell'invio di una comunicazione da una mail dedicata.

Il sistema genera in automatico un numero di ticket che attiva in automatico il work flow di gestione del ticket e sarà utilizzato dal Cliente e Zecca per tracciare la richiesta in modo univoco.

zecca

energia vicina dal 1905

Per informazioni

Dott. Enrico Rotolo
Direttore Commerciale
enrico.rotolo@zeccaonline.it
mob.+39 348 7986333

AGID Cloud Marketplace

Qualificata SasS Id SA-862

Associata a

UTILITALIA

CONFINDUSTRIA CHIETI PESCARA

ELETTRICITÀ FUTURA
imprese elettriche italiane

Odoardo Zecca srl
Sede legale: Via Piave, 133 65122 Pescara (PE)
Sede Amministrativa P.zza Porta Caldari, 25 - 66026 Ortona (CH)
P.Iva 00225170687
Tel +39 085 90 64170 - Fax: +39 085 90 63262
mail: segreteria@zeccaonline.it - www.zeccaonline.it