

UTILITY

# Livelli di servizio

Guida completa alla comparazione e dettaglio dei livelli di servizio

Contatti: [commerciale@bisy.it](mailto:commerciale@bisy.it)



# Indice

<b>MODULI OPERATIVI E FUNZIONALITÀ</b>	<b>3</b>
Importazione	3
Controllo	3
Analisi	4
Automazione	5
Contabilizzazione fatture	5
Supporto	5
<b>SERVIZIO DI ASSISTENZA OPZIONALE</b>	<b>6</b>
Utility Specialist	6
<b>SERVIZIO DI CONSULENZA ON - DEMAND</b>	<b>6</b>
Gestione Reclami	6
<b>COMPARAZIONE LIVELLI DI SERVIZIO</b>	<b>7</b>

# Moduli operativi e Funzionalità

## Importazione

- **Import fatture da PDF di dettaglio:** Permette l'importazione, la digitalizzazione e la dematerializzazione automatica dei dati di fatturazione contenuti nelle fatture in formato PDF dettagliato del fornitore.
- **Import fatture da tracciati XML-SDI:** Permette di importare le fatture dai tracciati XML-SDI (ovvero la fattura elettronica) in modo da estrarre in automatico il PDF di cortesia allegato ed effettuare un controllo di congruità tra quanto indicato nella fattura elettronica e quello contenuto nel dettaglio del PDF.
- **Import fatture da tracciati diversi da PDF e XML-SDI:** Permette, previa generazione di apposito e personalizzato connettore, l'importazione delle fatture di dettaglio in tracciati diversi da formati PDF e XML.
- **Import dati di consumi dai distributori:** Permette l'importazione delle curve di carico e consumi giornalieri dei vettori energia elettrica e gas naturale dai portali dei distributori, là dove questi siano accessibili.
- **Import dati non fiscali da tracciati strutturati:** Permette l'importazione in Utility, previa generazione di apposito connettore d'importazione, anche di dati che non si riferiscono alle fatture energetiche (es. dati da meter di monitoraggio energetico, info per KPI,...ecc.)
- **Import autoletture:** Permette di caricare le informazioni relative alle autoletture dei punti di consegna ed utilizzare questa informazione come ulteriore sorgente di controllo e confronto con i consumi fatturati. È possibile inserire i dati in Utility tramite l'utilizzo di un apposito template .xls scaricabile dalla piattaforma o tramite una apposita app mobile Android.

## Controllo

- **Controllo correttezza fattura:** Permette di controllare la correttezza economica di una fattura di energia elettrica e gas naturale verificando la corretta applicazione delle condizioni contrattuali pattuite con il fornitore oltre che della corretta applicazione dei corrispettivi secondo quanto previsto dalla normativa e come indicato da ARERA (<https://www.arera.it/>). Utility importa automaticamente tutti gli aggiornamenti alla normativa e possiede lo storico a partire dal 2014.
- **Report check errori rilevati:** Permette di scaricare un report con l'indicazione di tutte le informazioni che evidenziano le incongruità/errori rilevati automaticamente nelle fatture controllate da Utility fine di porre nelle condizioni il cliente di poter elevare le segnalazioni/reclami del caso, al suo fornitore di energia elettrica o gas naturale.

# Analisi

- **Web dashboard:** Permette all'utente di visionare una serie di indicatori e grafici relativi ai dati energetici elaborati dalla piattaforma. È possibile ottenere una vista globale per cliente o scendere nel dettaglio attraverso funzioni di ricerca avanzata.
- **Data analytics:** Permette all'utente di avere accesso ad una serie di pagine di analisi avanzata dei dati energetici e di poter scaricare tutte le informazioni fino al singolo PdC-mese in formato xls.
- **Anomaly detection:** Permette all'utente di configurare diverse tipologie di alert per rilevare automaticamente situazioni anomale (es: *consumi anomali, fatture non emesse, costi medi anomali, ecc...*).
- **Report standard:** Possibilità di scaricare dalla piattaforma differenti tipologie di report standard contenenti analisi preconfigurate con visibilità sui dati sia a livello aggregato che di dettaglio.
- **Report custom:** È possibile, previa analisi e definizione delle specifiche tecniche, con il supporto del personale Bisy, di impostare e generare report personalizzati sulle esigenze indicate dal cliente finale.
- **KPI:** Permette all'utente di creare degli indici di performance energetica personalizzati in modo da utilizzare quelli più significativi per il settore di appartenenza. È prevista poi una sezione di analisi per visualizzare i KPI generati dal sistema e mettere in luce i siti più inefficienti.
- **Metering base:** Permette di visualizzare e analizzare, i tracciati importati da Utility relativi ad i distributori di energie elettrica o gas naturale.
- **Metering Plus:** Permette, oltre a quanto indicato per la funzionalità Metering Base, la visualizzazione di eventuali altre metriche, importate da tracciati strutturati non riferibili ai PDF delle fatture energetiche dei PdC (es: dati da sistemi di monitoraggio energetico, dati di produzione-immissione in rete-autoconsumo di impianti fotovoltaici, info per Kpi, ecc...)
- **Forecast, budget e stanziamenti:** Permette di utilizzare il modulo di **Simulazione** della piattaforma per generare scenari previsionali relativi a differenti esigenze operative come la definizione di un budget costi e consumi annuali, aggiornamento degli stessi attraverso revisioni del budget, generazioni di stanziamenti-prefatture mensili, comparazione di diverse opzioni economiche di fornitura in fase di rinnovo delle condizioni economiche di fornitura relative alle commodity energia elettrica e gas naturale.

## Automazione

- **Import automatico del PDF di dettaglio della fattura:** Permette il collegamento automatico di Utility ai portali dei fornitori, là dove questi abbiano attive aree clienti dedicate ed accessibili, al fine di importare in modo automatizzato le fatture emesse dagli stessi, evitando il caricamento manuale dei PDF di dettaglio delle fatture energetiche, consentendo quindi all'utente di reperire in Utility direttamente le proprie fatture analizzate.
- **Import automatico tracciati XML- SDI:** Permette l'importazione automatica delle fatture dai tracciati XML-SDI (ovvero la fattura elettronica).
- **Import automatico tracciati diversi da PDF e XML-SDI:** Permette importazione automatica delle fatture in diversi da formati PDF e XML.
- **Download automatico dati di consumi dai distributori:** Permette il collegamento automatico di Utility ai portali dei distributori dei vettori energia elettrica e gas naturale, là dove questi siano accessibili, al fine dell'importazione dei consumi o quart-orari, o giornalieri di ciascun PdC.
- **Importazione automatizzata tracciati strutturati:** Permette la configurazione di protocolli di importazione automatizzata di tracciati strutturati in Utility di dati che non si riferiscono alle fatture energetiche (es. dati da meter di monitoraggio energetico, info per KPI, ...ecc.)
- **API Standard:** La piattaforma mette a disposizione uno strato di API Restful che, se configurate e attivate, permettono di importare dati su Utility da gestionali del cliente e viceversa di esportare dati da Utility verso gestionali del cliente.

## Contabilizzazione fatture

- **Report standard a supporto della contabilizzazione:** Permette di scaricare dalla piattaforma un report standard contenente tutti i dati necessari alla contabilizzazione delle fatture energetiche.
- **Report custom a supporto della contabilizzazione:** Permette di scaricare dalla piattaforma un report custom, contenente tutti i dati necessari alla contabilizzazione delle fatture energetiche.
- **Integrazione con sistema di contabilità aziendale:** Permette alla piattaforma Utility di integrarsi con i gestionali di contabilità aziendale per invio del report di contabilizzazione.

## Supporto

- **Portale ticketing per assistenza tecnica:** L'utente può accedere, direttamente dalla piattaforma, al portale di ticketing in cui aprire richieste per il supporto e l'assistenza tecnica.

# Servizio di assistenza opzionale

## Utility Specialist

È un servizio di assistenza e gestione dedicato, erogato da un Project Manager – Utility Specialist @ Bisy, che ha l'obiettivo di assistere e aiutare il cliente a sfruttare al massimo tutti i moduli operativi attivati, abbattendo di conseguenza i tempi di gestione per il cliente.

Il servizio può essere erogato in due differenti livelli, **Base** o **Avanzato** e si sostanzia, in via esemplificativa ma non limitativa nelle seguenti attività:

### Livello "Base"

(attivabile per i livelli di servizio Business, Professional, Enterprise)

- Aggiornamento dei **dati anagrafici** dei siti e dei punti di consegna.
- Aggiornamento dei **contratti di fornitura**
- Generazione **report** di controllo e analisi.
- Controllo **corretto funzionamento automatismi** importazione dati e alert impostati.
- **Assistenza trimestrale** tramite call da remoto, della durata massima di 2 ore, per analizzare lo stato di avanzamento dei lavori, l'analisi delle anomalie e la revisione dei report generati.

### Livello "Avanzato"

(attivabile per i livelli di servizio Professional, Enterprise)

Tutte le attività previste per il livello "Base" +

- Generazione del **budget di inizio anno** per consumi e spesa di energia elettrica e gas.
- Generazione di massimo **3 revisioni** (nell'anno) al budget iniziale di consumi e spesa.
- Supporto alla generazione di **stanziamenti** mensili

# Servizio di consulenza on – demand

## Gestione Reclami

I clienti possono contare su di noi per generare reclami verso i propri fornitori in relazione agli **errori di fatturazione** emersi dal controllo delle fatture tramite Utility.

Il cliente può richiedere l'attivazione del servizio, a valle dell'analisi dei report generati tramite Utility, svolta in autonomia o con il supporto di un Project Manager – Utility Specialist di Bisy.

Il nostro team si occuperà di supportare il cliente nelle seguenti attività:

- **Controllo**, analisi e **tipizzazione** degli **errori di fatturazione**
- **Analisi** modalità e **tempistiche per invio dei reclami** al fornitore secondo la normativa vigente
- **Definizione** delle modalità di **rapporto con il fornitore** (si concorderà con il cliente se preferisce delegare Bisy alla gestione del rapporto, con predisposizione di apposita delega, o se preferisce gestirlo direttamente)
- **Predisposizione** della documentazione di **reclamo**, secondo la normativa vigente, da inviare al fornitore
- **Analisi** della **risposta al reclamo** da parte del fornitore e conseguente **definizione** delle **eventuali azioni successive**, in caso che la risposta del cliente non sia conforme all'oggetto del reclamo

#### Bisy srl

Via Delfini, 26, 41123 Modena (MO)  
Tel 059 867 6227 | Fax 059 867 6227  
info@bisy.it | www.bisy.it

R.I. / C.F. e P.IVA n. 03441810367  
R.E.A n. MO-388045  
Capitale Sociale € 25.000 i.v.

# Comparazione livelli di servizio

Moduli-Funzionalità	Livelli di Servizio		
	Business	Professional	Enterprise
<b>Importazione</b>			
Importazione fatture da PDF di dettaglio	✓	✓	✓
Import fatture da tracciati XML-SDI	(-)	✓	✓
Import fatture da tracciati diversi da PDF e XML-SDI	(-)	✓*	✓*
Import dati di consumo dai distributori	✓	✓	✓
Import dati non fiscali da tracciati strutturati	(-)	(-)	✓*
Import autoletture	(-)	✓	✓
<b>Controllo</b>			
Controllo correttezza fattura	✓	✓	✓
Report check errori rilevati	✓	✓	✓
<b>Analisi</b>			
Web dashboard	✓	✓	✓
Data Analytics	✓	✓	✓
Anomaly detection	✓	✓	✓
Report standard	✓	✓	✓
Report Custom	✓*	✓*	✓*
KPI	(-)	✓	✓
Metering Base	✓	✓	✓
Metering Plus	(-)	(-)	✓*
Forecast, budget e stanziamenti	(-)	✓	✓
<b>Automazione</b>			
Import automatico del PDF di dettaglio della fattura	✓	✓	✓
Import automatico tracciati XML-SDI	(-)	✓	✓
Import automatico tracciati diversi da PDF e XML-SDI	(-)	✓*	✓*
Download automatico dati di consumi dai distributori	✓	✓	✓
Import automatico dati non fiscali da tracciati strutturati	(-)	(-)	✓
API standard per integrazione	(-)	€	✓
<b>Contabilizzazione fatture</b>			
Report standard a supporto della contabilizzazione	(-)	€	✓
Report custom a supporto della contabilizzazione	(-)	(-)	✓*
Integrazione con sistema di contabilità aziendale	(-)	(-)	✓*
<b>Supporto</b>			
Portale ticketing per assistenza tecnica	✓	✓	✓

**Legenda:**

✓ Funzionalità prevista nel livello di servizio

✓\* Funzionalità che prevede un costo di implementazione una tantum per set-up iniziale

€ Funzionalità attivabile con quotazione aggiuntiva su canone mese della licenza d'uso per il livello di servizio specifico

(-) Funzionalità non prevista e non erogabile per il livello di servizio specifico

**Bisy srl**

Via Delfini, 26, 41123 Modena (MO)  
Tel 059 867 6227 | Fax 059 867 6227  
info@bisy.it | www.bisy.it

R.I. / C.F. e P.IVA n. 03441810367  
R.E.A n. MO-388045  
Capitale Sociale € 25.000 i.v.