

# Gestionale Tariffa Puntuale

SOFTWARE ERP PER LA GESTIONE A 360° DI TUTTI I PRINCIPALI ASPETTI AMMINISTRATIVI E OPERATIVI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI URBANI

**DBW**



**DBW** è il software gestionale web nativo che consente alle Utilities una completa gestione amministrativa e operativa della filiera del Ciclo del Rifiuto.

Uno strumento potente ma flessibile, in grado di supportare agevolmente sia la gestione del servizio a tassa (TARI) che a Tariffa Puntuale (TARIP), in linea con i dettami del decreto Ronchi del 1997, e pensato anche e soprattutto per gli Enti che desiderano un software in grado di accompagnarli nella transizione da TARI a TARIP.

Con oltre 20 moduli disponibili, **DBW** garantisce efficaci risposte operative a chi opera nell'igiene ambientale: dalla gestione delle anagrafiche (contratti e utenze), al controllo evoluto di contenitori e attrezzature, fino alla raccolta, smistamento e tracciamento delle richieste e segnalazioni dei cittadini grazie al CRM integrato ARERA-compliant.

## CARATTERISTICHE

- Software web nativo con oltre 20 moduli
- Gestione anagrafiche, contratti e servizi
- Gestione avanzata modello Tariffa Puntuale
- Gestione riduzioni e variazioni
- Gestione riscossione e solleciti
- Gestione condomini ed utenze aggregate
- Modulo CRM e sistema di ticketing integrato
- Funzionalità multi-dominio
- Molteplici possibilità di bollettazione e fatturazione
- Tracciabilità e gestione evoluta di contenitori e attrezzature
- Profilazione gruppi e utenti, personalizzazione layout di visualizzazione
- Tracciamento dei dati necessari alla produzione degli indicatori ARERA

# PERCHÈ SCEGLIERE DBW

## APPLICAZIONE WEB NATIVA

DBW è utilizzabile da qualunque postazione connessa a internet e dotata di browser. Essendo un software in cloud, gli aggiornamenti avvengono in background, senza interruzioni; manutenzione e backup dei dati sono dunque garantiti senza alcun impatto sull'operatività.

## GESTIONALE VERTICALIZZATO

DBW è il frutto di più di 20 anni di esperienza nel settore Rifiuti al fianco di importanti realtà operanti nel campo dell'igiene ambientale. Moduli e funzionalità sono studiati per semplificare e agevolare il lavoro quotidiano di chi si occupa del servizio di raccolta dei rifiuti e prendono in considerazione tutte le peculiarità di questo specifico settore.

## IDEALE PER IL PASSAGGIO DA TARI A TARIP

Il gestionale DBW è studiato per essere utilizzato sia dagli enti che bollettano il servizio di raccolta in regime TARI (tassa) che in regime TARIP o TARI (tariffa corrispettiva). Inoltre è nativamente pensato per agevolare il passaggio dalla TARI alla TARIP, comprendendo moduli e funzionalità specifici per accompagnare l'ente nelle varie fasi propedeutiche alla transizione da tassa a tariffa.

# PRINCIPALI MODULI E FUNZIONALITÀ

## GESTIONE ANAGRAFICHE

DBW consente la gestione completa, per utenze domestiche e non, del trinomio:

- Soggetto (persona fisica o giuridica)
- Utenza (unità immobiliare)
- Contratto (dati cliente che paga per l'utenza)

Per ciascuna anagrafica vengono registrate le informazioni di base e quelle specifiche del servizio RSU, ad esempio la composizione del nucleo familiare, eventuali riduzioni e variazioni, dati catastali e altri dati necessari per il corretto calcolo della tariffa.

## RICERCA AVANZATA

Il software permette di effettuare ricerche avanzate e segmentare il database anagrafiche in base a filtri salvabili come modelli e condivisibili con altri utenti, basati su numerosi campi: dati anagrafici, codici identificativi, tipologia di servizi o attrezzature in uso, dati catastali, etc.

## STORICO MODIFICHE

DBW tiene traccia in maniera puntuale dell'evoluzione nel tempo di ciascuna posizione contrattuale e anagrafica, rendendo facile ricostruirne la storia.

## IMPORT MASSIVO ANAGRAFICHE

Il sistema include la possibilità per l'Ente di eseguire un allineamento/aggiornamento del database tramite l'importazione massiva delle anagrafiche.

## PROCEDURA DI VOLTURA SEMPLIFICATA

DBW prevede una procedura guidata studiata appositamente per automatizzare e tracciare le volture, gestendo in modo semplice il cambio dell'associazione codice contenitore - utenza (unità immobiliare) a seguito di cessazioni o subentri, velocizzando così il lavoro del Servizio Clienti.

## GESTIONE CONDOMINI E CENTRI COMMERCIALI

Il gestionale consente la gestione aggregata di utenze legate ad un singolo immobile (condominio o centro commerciale) con la corretta associazione delle relative attrezzature.

## GESTIONE ATTREZZATURE E SERVIZI

Tramite apposito modulo dedicato, è possibile importare e gestire le anagrafiche relative alle attrezzature, complete di informazioni quali codice RFID, posizione (indirizzo), tipo di contenitore, volumetria, stato (integro, danneggiato, bruciato, etc). In aggiunta, il software prevede la possibilità di configurare una pluralità di servizi specifici (ad esempio il prelievo di un rifiuto ingombrante a domicilio o l'accettazione in ecocentro). Entrambi gli elementi, tramite l'uso di codici di riconoscimento (tag RFID fisso per i contenitori, ecocard o tessera sanitaria per i servizi) vengono associati univocamente ai singoli contratti di riferimento.

## CONFIGURAZIONE LISTINO PREZZI

Per i servizi diversi da quelli soggetti a tariffa, il sistema permette di stabilirne i prezzi secondo l'unità di misura desiderata (al chilo, al metro cubo, all'ora o al giorno) in base al comune, all'anno o alla tipologia di utenza.

## CONSEGNA MASSIVA CONTENITORI PORTA A PORTA

Un modulo dedicato consente la progettazione dei giri per consegnare i kit per il porta a porta alle utenze, completi di corretta associazione utente-contenitore tramite tecnologia RFID. Grazie all'app di campo **ICOPlan**, le relative schede di lavoro vengono ricevute in real-time dal personale sul territorio, che può così eseguire la consegna e certificarla, consentendo alla Centrale di monitorare in tempo reale lo stato di avanzamento dell'attività tramite pratici cruscotti grafici.

## GESTIONE ORDINARIA ATTREZZATURE E SERVIZI

Una volta eseguita la distribuzione massiva dei kit, il personale di campo esegue la gestione ordinaria e la manutenzione di attrezzature e servizi tramite l'app **ICOPalm**, che si interfaccia direttamente con DBW.

## MISURAZIONE SVUOTAMENTI

Attraverso l'uso di sistemi di lettura RFID fissi e/o mobili, il sistema misura e certifica la raccolta dei rifiuti. I dati riferiti al codice identificativo del contenitore e alla data e ora dell'attività di svuotamento vengono raccolti e inviati a DBW, per essere correttamente associati ad utenza e contratto relativi. Le statistiche delle attività di raccolta e svuotamento sono visualizzabili in appositi cruscotti sotto forma

di tabelle e grafici, consentendo un monitoraggio in real-time dell'andamento del servizio.

## GESTIONE CICLO ATTIVO

### TARIFFA DIVERSIFICATA PER COMUNE

I parametri base per la parte fissa e variabile della tariffa sono personalizzabili, in base alle delibere, per singolo comune, attraverso algoritmi di fatturazione dedicati e con validità temporale configurabile.

### FATTURAZIONE MULTI-DOMINIO

DBW consente la gestione dei diversi aspetti amministrativi e in particolare della fatturazione e bollettazione in modalità multi-dominio. A ciascun dominio può essere associato un listino servizi dedicato, in linea con i singoli regolamenti comunali.

### GESTIONE RIDUZIONI E VARIAZIONI

Le riduzioni sono definibili per comune e per ciascuna riduzione è possibile stabilire la percentuale di sconto e a quale parte della tariffa essa vada applicata. Le eventuali variazioni, associate al singolo contratto, concorrono, insieme alle riduzioni, al corretto calcolo della tariffa.

### EMISSIONE FATTURE /BOLLETTE

È possibile effettuare l'emissione di fatture e bollette, puntuali o massive, per uno o più comuni, secondo quanto specificato in fase di configurazione e parametrizzazione.

Il sistema include un processo guidato di controllo pre-fattura, utile per verificare la corretta applicazione di variazioni o riduzioni, prima dell'emissione vera e propria.

Il risultato finale del calcolo può essere esportato in vari formati: XML per la fatturazione elettronica, CSV per l'invio a un centro di stampa, oppure altri formati su richiesta, ad esempio per l'invio a società specializzate nella riscossione.

Il sistema prevede la possibilità di importare la versione pdf delle fatture, con associazione al relativo contratto, che possono così essere facilmente reperite dal personale del Servizio Clienti o rese disponibili tramite Sportello Online al cittadino.

### GESTIONE INCASSI

Per gli Enti che optassero per la riscossione in proprio, sono disponibili tutte le funzionalità necessarie al processo di controllo dei flussi d'incasso attraverso lo scambio dati informatizzato con Istituti di credito convenzionati, utilizzando i formati previsti dal settore (XML standard, CNC 290, TD 896, CBI). È inoltre prevista la generazione dello IUV e l'interfacciamento PagoPA con il partner tecnologico prescelto.

## SOLLECITI INSOLUTI

L'iter dell'emmissione dei solleciti di pagamento, su singole o molteplici posizioni contrattuali, prevede e gestisce i tre livelli: "sollecito bonario", "intimazione" e "ingiunzione" e consente anche il calcolo e la gestione delle perdite.

### PIANI DI RATEIZZAZIONE

È disponibile l'opzione di rateizzazione sia direttamente in fase di fatturazione che come opzione, su richiesta del cittadino, di rientro dell'insoluto, nel qual caso si possono applicare anche eventuali interessi e spese configurabili a piacere.

### ACCORPAMENTO FATTURE

DBW prevede un'opzione per stabilire una soglia al di sotto della quale la fattura viene calcolata ma non viene emesso il bollettino di pagamento. L'importo viene "accorpato" sul bollettino della fattura successiva. L'operazione si ripete fin tanto che l'importo di soglia non giustifica i costi di gestione di stampa, spedizione del bollettino e relativa riscossione.

## CRM E QUALITA' DEL SERVIZIO

**Help Desk** è il modulo CRM verticalizzato integrato nel gestionale DBW. Nato per soddisfare le esigenze degli Enti Gestori nel registrare, smistare e tracciare opportunamente richieste e segnalazioni da parte dei cittadini, consente di registrare i dati utili alla produzione degli indicatori ARERA sulla qualità del servizio (TQRIF). È inoltre studiato per raccogliere e smistare anche le segnalazioni provenienti dal personale di campo, consentendo la corretta gestione di anomalie, manutenzioni o non conformità. Con oltre 20 tipologie di ticket disponibili, è altamente configurabile per adattarsi alle esigenze di ciascun Ente Gestore e fornisce cruscotti grafici per il monitoraggio della qualità del servizio.

In abbinata a Help Desk, è disponibile **SOL**, il portale web e mobile-friendly al cittadino, tramite il quale gli utenti possono accedere ai propri dati anagrafici, allo storico degli svuotamenti, alla copia delle bollette/fatture oppure effettuare richieste e segnalazioni che sono automaticamente inviate a Help Desk per essere tempestivamente gestite.

## OPZIONI DI PERSONALIZZAZIONE

DBW consente un alto grado di configurazione degli accessi, grazie alla profilazione degli utenti per gruppi, che permette di diversificare la visualizzazione di numerosi elementi come voci di menù, azioni, sezioni, funzionalità e report. Inoltre, grazie alla possibilità di applicare filtri basati su moltissimi campi, in tutte le sezioni è possibile costruire layout di visualizzazione personalizzati e condividerli con altri utenti, per maggiore praticità.