



**LARIO RETI HOLDING**  
la tua acqua, la nostra passione

## Specifiche Applicazione SFDC

Ottobre, 2021

**Prepared for:** Lario Reti Holding

# Contenuti

Contenuti .....	2
1. Introduzione ed Obiettivi.....	3
2. Lista di Touchpoint.....	4
3. Processi in ambito.....	5
4. Architettura Applicativa .....	10
5. Data Model .....	17
6. Tipologia di Utenti.....	24
7. Regole di Visibilità .....	27
8. Gestione Deploy.....	32
9. Test Automation.....	33
10. Allegati.....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

# 1. Introduzione ed Obiettivi

Il sistema SAFO è basato su tecnologia *Salesforce* ed è un'applicazione volta a migliorare la gestione dei rapporti con il cliente e la gestione delle manutenzioni delle reti del servizio idrico integrato.

L'obiettivo del sistema è quello di fornire una vista unica del cliente e gli strumenti necessari per la raccolta delle esigenze, la gestione delle richieste e il monitoraggio del servizio offerto ai clienti di Lario Reti Holding secondo gli standard di qualità imposti dall'autorità ARERA e dalla carta del servizio idrico integrato.

I principi guida del progetto applicativo sono:

- Capitalizzare le esperienze in contesti simili
- Fare leva sulle funzionalità standard messe a disposizione dalla piattaforma
- Collaborare con gli utenti business sin dalle fasi iniziali del progetto
- Semplificare il processo di gestione delle interazioni con i clienti
- Ottenere una visibilità end-to-end delle pratiche e dei relativi tempi di lavorazione al fine di migliorare l'efficienza operativa

Attualmente, il progetto è una piattaforma di gestione dei contatti multicanale utilizzata per la gestione di clienti che hanno contratti di fornitura idrica o fognaria con Lario Reti Holding.

## 2. Lista di Touchpoint

I canali attualmente gestiti sono:

- Sportello fisico
- E-mail/PEC
- Telefono/Fax
- Web
- Canale interno

Nelle tabelle seguenti sono riportati i recapiti (numeri di telefono e e-mail) che permettono l'apertura automatica dei casi. Per ciascun contatto viene specificato il dipartimento a cui viene assegnato il caso e la tipologia di caso aperto.

Generazione automatica dei Casi tramite contatto telefonico:

TELEFONO	DIPARTIMENTO INCARICATO	AUTOMATISMO
800 894 081	Pronto intervento	Apertura caso di pronto intervento
800 085 588	Gestione clienti	Ricerca cliente e apertura pagina cliente all'operatore

TABLE 1. DETTAGLI GENERAZIONE CASI IN CASO DI CHIAMATA

Generazione automatica dei Casi tramite canale e-mail:

E-MAIL	DIPARTIMENTO INCARICATO	AUTOMATISMO
<i>pianificazione@larioreti.it</i>	Programmazione Interventi	Apertura caso di Manutenzione
<i>utenze.acqua@larioreti.it</i>	Sportelli e Contact Center	Apertura caso di Informazioni
<i>reclami@larioreti.it</i>	Gestione Reclami	Apertura caso di Reclami e Conciliazioni
<i>reclami@larioretepec.it</i>	Gestione Reclami	Apertura caso di Reclami e Conciliazioni
<i>pratiche.autorizzative@larioretepec.it</i>	Backoffice Fognatura	Apertura caso di Allaccio e Voltura Fognatura

TABLE 2. DETTAGLI GENERAZIONE CASI IN CASO DI E-MAIL

### 3. Processi in ambito

Il sistema SAFO implementa 28 processi per la gestione delle richieste e dei servizi. Ciascun processo viene suddiviso in diversi entitlement in base alla richiesta. Ad ogni entitlement sono collegate diverse SLA ARERA: la suddivisione del processo in diversi entitlement permette l'apertura delle opportune SLA in base alla richiesta/lavorazione da effettuare.

All'interno del capitolo "Allegati" è possibile consultare il file di analisi di tutte le SLA presenti a sistema (allegato 01).

A seguire, uno schema dei processi e rispettivi entitlement raggruppati per ambito e una tabella con una descrizione generale dei processi.

ATTIVAZIONE	<b>01. Allacciamento Idrico</b> Nuovo Allaccio Fontanelle Attivazione senza Sopralluogo (Cartellino Azzurro) - Riattivazione o Posa	<b>02. Allacciamento Idrico Multiplo</b> Nuovo Allaccio - Attivazioni Secondarie	<b>04. Voltura</b> Voltura Voltura Mortis Causa Voltura Fognatura	<b>03. Riattivazione Fornitura</b> Riattivazione per Moresità	SOSTITUZIONI	<b>12. Sostituzione Contatore</b> Sostituzione Contatore	<b>13. Sostituzione Massiva Contatori</b> Sostituzione Massiva Contatori
	<b>05. Allacciamento Fognario</b> Nuovo Allaccio Fognatura Regolarizzazione Fognatura	<b>06. Esecuzione Lavori</b> Lavori Generici Lavori Generici senza Sopralluogo	<b>08. Verifica Contatore</b> Verifica Contatore	<b>09. Verifica Metrica</b> Verifica Metrica		<b>07. Autolettura</b> Autolettura	PRONTO INTERVENTO, INTERRUZIONI & MANUTENZIONI
LAVORI & VERIFICHE	<b>15. Variazioni Anagrafiche</b> Variazione Indirizzo Residenza Variazione Dati Anagrafici Variazione Partita IVA	<b>10. Verifica Lettura</b> Verifica Lettura	<b>11. Verifica Pressione</b> Verifica Pressione	<b>16. Variazioni Contrattuali</b> Cambia Modalità Pagamento Revoca Pagamento Cambia Concessione	<b>24. Richiesta di Conciliazione</b> Conciliazione	<b>26. Manutenzione</b> Manutenzione Acquedotto Manutenzione Fognatura Manutenzione Cassetta dell'Acqua Manutenzione senza Odi	
VARIAZIONI	<b>14. Rettifica Fatturazione</b> Rettifica Fatturazione Rettifica Fatturazione (senza SLA) Rettifica Fatturazione (Fatture non Pagate)	<b>17. Solleciti</b> Solleciti	<b>20. Richiesta Informazioni</b> Richiesta Informazioni Richiesta Informazioni (senza SLA)	<b>28. Fornitura Materiale</b> Fornitura Materiale			
RICHIESTE	<b>19. Reclami</b> Reclami Reclami (senza SLA)						
CESSAZIONI	<b>21. Disattivazione Fornitura</b> Disattivazione	<b>22. Disattivazione Fornitura per Moresità</b> Disattivazione per Moresità	<b>23. Sospensione/Limitazione per Moresità</b> Sospensione per Moresità				

FIGURE 1: PROCESSI E RELATIVI ENTITLEMENT (IN CHIARO)

**PROCESSO**

**DESCRIZIONE**

01. Allacciamento Idrico

Il processo viene avviato a partire da una richiesta del cliente e prevede le seguenti attività:

- Compilazione di una richiesta di allaccio in cui il cliente richiede un nuovo allaccio o un allaccio su cartellino azzurro
- Pianificazione di un sopralluogo con conseguente emissione del preventivo (in caso di cartellino azzurro il lavoro non necessiterà di alcun preventivo)

PROCESSO	DESCRIZIONE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificazione di un intervento di esecuzione lavori durante il quale si procede con le operazioni di installazione del contatore</li> </ul>
02. Allacciamento Idrico Multiplo	<p>Il processo viene avviato a partire da una richiesta da parte del cliente o del costruttore. Viene suddiviso in un primo sopralluogo per consentire l'emissione del preventivo relativo a tutti gli allacci e da una fase di esecuzione lavori, costituita da più interventi di esecuzione lavori. Durante la fase di esecuzione lavori si procede con le attività tecniche propedeutiche all'installazione dei contatori.</p> <p>Ogni richiesta di allaccio verrà associata a casi distinti di "Allacciamento Idrico", tutti collegati al Caso di "Allacciamento Idrico Multiplo".</p>
03. Riattivazione Fornitura	<p>Il processo ha inizio con la regolarizzazione della morosità da parte del Cliente. La riattivazione della fornitura può avvenire a valle di una precedente sospensione/limitazione della fornitura o di una disattivazione.</p> <p>La riattivazione prevede la pianificazione di un intervento di ripristino del normale flusso di approvvigionamento precedentemente limitato o sospeso o la posa del contatore precedentemente rimosso.</p>
04. Voltura	<p>Il processo viene avviato a partire da una richiesta da parte del cliente. L'operatore del Servizio Clienti, dopo aver verificato eventuali diritti all'erogazione del bonus sociale, procede con la generazione di nuovo contratto e l'invio dello stesso al richiedente.</p>
05. Allacciamento Fognario	<p>Il processo viene avviato a partire da una richiesta da parte del cliente tramite la compilazione di un form tramite canale Web. Viene generata automaticamente una e-mail con allegate le informazioni inserite sul sito dal cliente ed inviata ad un indirizzo configurato ad hoc in Salesforce. L'e-mail genera automaticamente in Salesforce un caso che prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un primo sopralluogo per consentire l'emissione di un eventuale preventivo nel caso in cui i lavori venissero effettuati da un'impresa appaltante per conto di Lario Reti Holding;</li> <li>• una fase di esecuzione lavori.</li> </ul> <p>Tale processo prevede sia casi di nuovo allaccio effettivo che di regolarizzazione e non è prevista la sottoscrizione di un nuovo contratto.</p>
06. Esecuzione Lavori	<p>Il processo viene avviato a partire da una richiesta da parte del cliente ed è costituito da un primo sopralluogo, per consentire l'emissione del preventivo, e da una seconda fase di esecuzione lavori. È prevista la sottoscrizione di un nuovo contratto ed il pagamento di un preventivo.</p> <p>Se la richiesta è di spostamento o di potenziamento non verrà effettuato un sopralluogo e non verrà generato un preventivo, ma verrà effettuata direttamente la fase di esecuzione lavori.</p>
07. Autolettura	<p>Il processo di autolettura avviene tramite interazione con il Servizio clienti. Viene aperto un nuovo Caso all'interno del quale l'operatore può tracciare la lettura comunicata dal cliente che, alla chiusura del Caso, viene automaticamente trasmessa al sistema Net@H2O.</p>
08. Verifica Contatore	<p>Il processo viene avviato a partire da una richiesta da parte del cliente ed è gestito dal servizio clienti fissando un intervento di sopralluogo. Se durante il sopralluogo viene posato il contatore di verifica, verrà fissato un secondo intervento per la rimozione del contatore di verifica</p> <p>Nel caso in cui l'esito della verifica risultasse negativo (contatore da sostituire) viene avviato un secondo processo (nuovo Caso) di sostituzione del contatore associato al Caso principale di verifica contatore.</p> <p>In caso di esito positivo viene comunicato l'esito al cliente e si avrà la possibilità di addebitare il costo dell'intervento al cliente tramite partita varia.</p>
09. Verifica Metrica	<p>Il processo viene gestito da Lario Reti Holding a partire da una richiesta della Camera di Commercio o direttamente su richiesta del cliente. Il processo prevede che venga pianificato un appuntamento con il cliente per la rimozione e la sostituzione del contatore.</p>

PROCESSO	DESCRIZIONE
10. <i>Verifica Lettura</i>	<p>Il contatore viene poi fatto analizzare da un laboratorio che notifica l'esito delle verifiche a Lario Reti Holding; nel caso in cui il contatore fosse effettivamente ammalorato, viene avviato un secondo processo (nuovo Caso) di rettifica fatturazione; se invece il contatore risultasse funzionante, il costo dell'intervento potrà essere addebitato al cliente tramite partita varia.</p> <p>Il processo viene avviato a partire da una richiesta da parte del cliente o da una richiesta da parte dell'ufficio di fatturazione. Viene gestito fissando un intervento di verifica. A seguito della verifica l'esito verrà comunicato al cliente tramite e-mail e si avrà la possibilità di addebitare il costo dell'intervento al cliente tramite partita varia.</p>
11. <i>Verifica Pressione</i>	<p>Il processo viene avviato da una richiesta da parte del cliente per verificare lo stato attuale di pressione dell'acqua. Dopo la ricezione della richiesta sono previste due diverse lavorazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un primo sopralluogo in cui si può effettuare subito la misurazione della pressione o procedere con l'installazione del misuratore di pressione;</li> <li>• un secondo intervento per recuperare il misuratore installato e procedere con le verifiche tecniche (solo nel caso di installo del misuratore durante il primo sopralluogo).</li> </ul> <p>Completata l'analisi delle misurazioni effettuate, il processo si chiude con la comunicazione del relativo esito al cliente, e la chiusura del Caso.</p>
12. <i>Sostituzione Contatore</i>	<p>Il processo può avere origine da una richiesta diretta del cliente oppure a seguito di una precedente verifica da cui è emersa la necessità di procedere alla sostituzione del contatore. L'operatore del Servizio Clienti procede con l'apertura manuale di un nuovo caso di "Sostituzione Contatore".</p> <p>Ad avvenuta sostituzione del contatore il processo si concluderà con la chiusura automatica del Caso.</p>
13. <i>Sostituzione Massiva Contatori</i>	<p>Il processo viene gestito direttamente da Lario Reti Holding. Vengono aperti massivamente degli ordini di lavoro di sostituzione contatore a partire da una determinata via e con essi vengono generati anche i rispettivi casi.</p> <p>La gestione dei singoli ordini di lavoro avviene come una normale sostituzione contatore.</p> <p>Ad avvenuta sostituzione dei contatori, il processo si conclude con la chiusura massiva degli ordini di lavoro e la conseguente chiusura massiva dei casi associati.</p>
14. <i>Rettifica fatturazione</i>	<p>Il processo ha inizio con una segnalazione da parte dell'utente, il quale richiede la revisione degli importi imputati dal gestore. In una prima fase si procede all'approfondimento della richiesta per valutare se il cliente abbia diritto o meno al rimborso richiesto. Qualora il cliente non abbia diritto al rimborso il processo termina, in caso contrario il processo prosegue con la determinazione degli importi dei rimborsi a carico del gestore. All'interno del processo sono previste due prestazioni per il monitoraggio della fase di approfondimento della richiesta e delle tempistiche di erogazione del rimborso qualora l'utente ne avesse diritto.</p>
15. <i>Variazione Anagrafica</i>	<p>Il processo viene avviato su richiesta del cliente e riguarda tutte le modifiche inerenti all'anagrafica del cliente (variazione indirizzo di residenza, variazione e-mail, ecc). Le modifiche sul sistema Net@H2O verranno riportate a seguito dell'azione di variazione.</p> <p>La variazione del GDPR e dell'e-mail di recapito bolletta possono essere effettuate direttamente dal cliente stesso dal sito Web di Lario Reti Holding. L'integrazione con il sistema Net@H2O avverrà in automatico.</p>
16. <i>Variazione Contrattuale</i>	<p>Il processo viene avviato su richiesta del cliente e riguarda tutte le modifiche inerenti al contratto del cliente (variazione indirizzo di spedizione, cambio modalità di pagamento, cambio concessioni, ecc).</p> <p>Le modifiche sul sistema Net@H2O verranno riportate a seguito dell'azione di variazione.</p>

PROCESSO	DESCRIZIONE
17. <i>Solleciti</i>	<p>Il processo viene avviato dall'ufficio Gestione Credito mediante un'importazione di membri campagna all'interno della campagna solleciti. Le importazioni all'interno della campagna avvengono in maniera periodica estraendo dal sistema di billing i clienti morosi. Sono presenti due campagne distinte: una per il sollecito di documenti non rateizzati e una per il sollecito di documenti rateizzati. L'iter all'interno delle due campagne prevede diversi step e viene guidato attraverso degli automatismi e attraverso delle azioni di sollecito effettuate sui membri campagna.</p>
18. <i>Pronto Intervento</i>	<p>Il processo ha origine da richieste urgenti da parte del cliente. I casi di pronto intervento possono essere aperti direttamente dalla barra telefonica.</p> <p>Dopo aver registrato la richiesta del cliente su Salesforce l'operatore di Pronto Intervento assegna il Caso al tecnico di riferimento. Questo si occuperà di aprire un Ordine di Lavoro per effettuare il sopralluogo: se il tecnico è disponibile prende in carico lui stesso l'Ordine di Lavoro, altrimenti lo assegna ad un tecnico/operativo di competenza.</p> <p>Il servizio è operativo 365 giorni 24 ore su 24.</p>
19. <i>Reclami</i>	<p>Questo processo viene avviato a partire da una richiesta da parte del cliente e viene gestito dall'ufficio di Sportelli e Contact Center o Conduzione. A seguito di un approfondimento della richiesta verrà fornito il riscontro finale al cliente tramite e-mail.</p>
20. <i>Richiesta Informazioni</i>	<p>Il processo viene avviato da una richiesta da parte del cliente e viene gestito dall'ufficio di Sportelli e Contact Center che dopo aver analizzato il caso procede con l'inoltro di un riscontro al cliente o con una ricategorizzazione del Caso.</p>
21. <i>Disattivazione Fornitura</i>	<p>Il processo viene avviato a partire da una richiesta da parte del cliente e viene preso in carico in prima istanza dall'ufficio Prg &amp; Ctrl - Lavori clienti che si occuperà di fissare un appuntamento con il cliente per la disdetta. Alla chiusura del Caso il contratto di fornitura idrica verrà disattivato.</p>
22. <i>Disattivazione Fornitura per Morosità</i>	<p>Il processo ha origine da verifiche interne a Lario Reti Holding relativamente alla morosità degli utenti. Se il cliente non provvede alla regolarizzazione della sua posizione, il gestore ha la possibilità di procedere alla disattivazione della fornitura. Tale processo viene avviato mediante un'estrazione dei clienti morosi dal sistema Net@H2O. A partire da questa estrazione verranno importati massivamente i casi di disattivazione associati a questi clienti. Una volta creato il Caso, la gestione del processo passerà in mano ad Assistenza Clienti che avrà il compito di schedulare un intervento di disattivazione.</p> <p>Se l'utente provvede a regolarizzare la sua posizione prima della disattivazione della fornitura, il processo può essere fermato annullando il Caso e aprendo un caso di riattivazione contatore per morosità.</p>
23. <i>Sospensione/Limitazione per Morosità</i>	<p>Il processo ha origine da verifiche interne a Lario Reti Holding relativamente alla morosità degli utenti. Se il cliente non provvede a regolarizzare la sua posizione, il gestore ha la possibilità di procedere alla sospensione/limitazione della fornitura. Tale processo viene avviato mediante un'estrazione dei clienti morosi dal sistema Net@H2O. A partire da questa estrazione verranno importati massivamente i casi di sospensione/limitazione associati a questi clienti.</p> <p>Una volta creato il Caso, la gestione del processo passerà in mano ad Assistenza Clienti che avrà il compito di schedulare un intervento di sospensione/limitazione.</p> <p>Se l'utente provvede a regolarizzare la sua posizione prima della sospensione/limitazione della fornitura, il processo potrà essere fermato annullando il Caso aperto.</p>
24. <i>Richiesta di Conciliazione</i>	<p>Il processo viene avviato dall'ufficio Legale per gestire richieste di conciliazione. L'operatore ha la possibilità di tracciare uno o più contatti avvenuti con il Cliente o con l'Authority attraverso la funzionalità standard di Salesforce "Log A Call". Attraverso la funzionalità di Apertura Task dalla sezione Chatter del Caso l'operatore dell'ufficio Legale ha la possibilità di richiedere Verifiche ad uffici diversi (es. Gruppo Fatturazione, Gruppo Credito), per necessità legate alla gestione della richiesta di Conciliazione.</p>
25. <i>Interruzione</i>	<p>Il processo viene gestito mediante l'apertura di un caso e può riguardare un'interruzione programmata o non programmata. All'interno dei casi di interruzione l'operatore ha la</p>



*PROCESSO*

*DESCRIZIONE*

<i>PROCESSO</i>	<i>DESCRIZIONE</i>
26. <i>Manutenzione</i>	<p>possibilità di inserire massivamente le strade interessate dall'interruzione, in modo da individuare l'area interessata dall'interruzione e gli utenti coinvolti. Attraverso l'apertura di un ordine di lavoro si potrà procedere con la comunicazione dell'interruzione agli utenti e/o con l'apertura di un ordine di lavoro di interruzione o ripristino.</p> <p>Prima di chiudere il caso dovranno essere compilati i campi richiesti dall'ARERA che verranno compilati in automatico in base alle strade interessate inserite (utenti/servizi coinvolti dall'interruzione, area dell'interruzione, ecc).</p>
27. <i>Asfalti</i>	<p>Il processo viene avviato dall'apertura di un caso di manutenzione a cui seguirà l'apertura di un sopralluogo o di un intervento di manutenzione. Il tecnico che esegue l'intervento di manutenzione ha la possibilità di inserire all'interno della scheda di intervento l'eventuale necessità di rifacimento dell'asfalto.</p>
28. <i>Fornitura Materiale</i>	<p>Il processo Asfalti viene avviato a partire dalle schede intervento sulle quali viene specificata la necessità di rifacimento asfalto. Da queste schede intervento vengono generati i casi di asfalti a cui seguiranno gli ordini di lavoro di ripristino asfalti.</p> <p>Il processo di fornitura materiale viene avviato da parte del tecnico per tracciare la richiesta di materiale a un fornitore esterno che si occuperà di fornire il materiale necessario. A partire dall'ordine di fornitura materiale viene generata la commessa sul sistema Net@H2O.</p>

## 4. Architettura Applicativa

All'interno di questo capitolo viene data una visione sull'architettura applicativa del sistema.

Il capitolo è organizzato nei seguenti tre diversi paragrafi:

- Moduli Salesforce & Licenze, in cui viene fornito il dettaglio sui moduli Salesforce che sono stati implementati e sulle Licenze utilizzate
- Macro Capability della Soluzione, in cui vengono indicate e descritte le capability utilizzate dei moduli implementati
- Mappa Applicativa & Integrazioni, in cui viene data evidenza dello schema architetturale e delle integrazioni con i sistemi esterni

### 4.1 Moduli Salesforce & Licenze

Il modulo attualmente implementato all'interno del sistema SAFO è *Salesforce Service Cloud*, integrato con i moduli *Field Service Lightning* e *Einstein Analytics*.

Per l'implementazione e utilizzo di questi moduli sono state assegnate agli utenti delle licenze, il cui dettaglio viene riportato nella tabella seguente, insieme al numero di licenze usate e licenze rimanenti.

<b>Nome</b>	<b>Licenze Totali</b>
<i>Customer Community Plus</i>	55
<i>Partner Community</i>	16
<i>Salesforce</i>	171
<i>Chatter Free</i>	5.000
<i>Chatter External</i>	500
<i>Identity</i>	100

TABLE 3: USER LICENSES

<b>Nome</b>	<b>Licenze Totali</b>
<i>Analytics Platform</i>	4
<i>Einstein Agent</i>	171
<i>Einstein Agent CWU</i>	171
<i>Einstein Search</i>	69
<i>Field Service Dispatcher</i>	23
<i>Field Service Mobile</i>	166
<i>Field Service Scheduling</i>	166
<i>Field Service Standard</i>	1.020.102

TABLE 4: PERMISSION SET LICENSES

<b>Nome</b>	<b>Licenze Totali</b>
<i>Flow User</i>	171
<i>Chatter Answers User</i>	71
<i>Service Cloud User</i>	76
<i>Marketing User</i>	187
<i>Offline User</i>	171
<i>Salesforce CRM Content User</i>	242

TABLE 5: FEATURE LICENSES

## 4.2 Macro Capability della Soluzione

Le principali capability utilizzate all'interno del sistema sono raffigurate in Figura 2.

A seguire una breve descrizione per ciascuna di esse.



FIGURE 2: FUNZIONALITÀ SERVICE CLOUD

### **Case & Contact Management**

Attraverso l'utilizzo dell'oggetto standard Caso ad oggi vengono gestiti più di 50 differenti processi all'interno della piattaforma. Attraverso il Case Management viene gestita anche l'integrazione con il sistema di billing per i processi di gestione clienti.

### **Entitlement & SLA Management**

Per monitorare il rispetto delle SLA imposte da ARERA, a ciascun processo sono associati uno o più contatori. I contatori permettono all'utente di avere visibilità sul tempo rimanente per il rispetto delle tempistiche. Inoltre, se ci sono delle sospensioni da tenere in considerazione (es. clienti non disponibili, documentazione fornita incompleta, richieste di lavori sul territorio che richiedono autorizzazioni comunali, etc.) i contatori possono essere "stoppati" e "riavviati" tramite logiche custom. Attraverso la funzionalità di Entitlement & SLA Management viene gestito in automatico il calcolo degli indennizzi da erogare e viene gestita l'integrazione con il sistema di billing per la liquidazione dell'indennizzo.

### **Field Service Lightning**

Il modulo Field Service Lightning abilita la gestione digitalizzata dei processi di campionamento sul campo che i tecnici di Lario Reti Holding sono incaricati di eseguire. In particolare, le principali funzionalità implementate sono:

- Dispatcher console, tramite cui gli utenti che schedulano gli appuntamenti hanno la possibilità di procedere tramite un'interfaccia intuitiva e innovativa all'assegnazione degli interventi da effettuare ai tecnici
- Compilazione dei verbali digitali di sopralluogo e di intervento da tablet o smartphone



- Movimentazione delle matricole dei contatori tramite QR Code, senza dover ricercare manualmente il contatore da installare
- Integrazione con i sistemi di Back-End della movimentazione dei materiali e della consuntivazione di interventi fatti da terze parti

### **Community**

Attraverso l'utilizzo delle Community si consente l'accesso al CRM ad oltre 30 fornitori esterni permettendo la collaborazione con Lario Reti Holding nella gestione degli interventi. Lario Reti Holding sarà comunque il responsabile della chiusura dei Casi in modo da permettere un riscontro dell'attività dei partner esterni.

### **E-mail-To-Case**

Attraverso questa funzionalità si permette l'apertura automatica dei casi attraverso l'invio di una e-mail a delle caselle di posta specifiche configurate ad hoc su Salesforce. L'operatore avrà visibilità dei casi aperti automaticamente e potrà classificare il caso in base alla richiesta del cliente in modo da avviare il processo corretto.

### **Campaign**

Attraverso l'oggetto standard Campagna viene gestito l'intero processo di sollecito. Le Campagne consentono l'utilizzo di funzionalità standard come:

- l'importazione massiva di Lead che possono essere inseriti direttamente all'interno della campagna come Membri della campagna
- l'invio massivo di e-mail ai membri campagna
- l'aggiornamento massivo di stato dei membri campagna

### **Standard Flow Automation**

Attraverso l'utilizzo dei flussi standard viene abilitata e standardizzata la gestione dei processi. Attraverso questa funzionalità vengono implementati degli automatismi secondo determinati criteri (es. creazione di un task quando un oggetto si trova in un determinato stato) e vengono implementati dei pulsanti che, essendo visibili solo in determinati stati dell'oggetto, guidano e supportano l'operatore nelle azioni da eseguire.

### **Report & Dashboard**

Vengono utilizzate le funzionalità standard di Reporting e Dashboarding per la valutazione delle performance e il monitoraggio delle attività. Viene inoltre utilizzata la funzionalità di "abbonamento" ai report in modo da tenere l'utente sempre aggiornato sulle sue attività.

## 4.3 Mappa Applicativa & Integrazioni

Di seguito viene rappresentata l'architettura applicativa di riferimento del sistema dove sono riportate anche le principali Applicazioni Esterne Aziendali con cui il CRM è Integrato.

A seguire viene fornito il dettaglio di quali oggetti riguarda l'integrazione con ciascuna applicazione esterna.



GRAFICO 1: ARCHITETTURA APPLICATIVA

Le integrazioni con le applicazioni esterne riguardano i seguenti oggetti del CRM:

- Neta H2O: Account, Contract, Contact, Profilo di Fatturazione, Case, Work Order, Scheda Indennizzo, Product, Campaign Member, Quote
- NetaSial: Work Order, Order
- Box Lario: Case
- Sito WEB Lario: Case, Account
- BeCloud: Case

Per ciascuna applicazione esterna con cui il sistema è integrato, nella tabella seguente viene fornita una descrizione delle principali funzioni dell'applicazione e delle integrazioni inbound e outbound che questa ha con il sistema.

<b>APPLICAZIONE</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>INTEGRAZIONI</b>
NET@H2O	È il sistema di billing, metering e credit management per gli utenti gestiti da Lario Reti Holding.	Le integrazioni con questo sistema sono state implementate tramite chiamate SOAP basate su WSDL forniti da Net@ stesso. Le integrazioni riguardano più di 30 chiamate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- partite Varie</li> <li>- preventivo testata</li> </ul>

APPLICAZIONE	DESCRIZIONE	INTEGRAZIONI
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- preventivo dettaglio</li> <li>- aggiorna preventivo</li> <li>- aggiorna stato documenti solleciti</li> <li>- inserisci concessione</li> <li>- struttura concessioni</li> <li>- visualizza Concessioni</li> <li>- visualizza lettura</li> <li>- visualizza fattura</li> <li>- visualizza bonus sociale</li> <li>- cerca punto di fornitura</li> <li>- cambio contatore</li> <li>- nuova attivazione</li> <li>- punti erogazione disponibili</li> <li>- voltura</li> <li>- chiusura fornitura</li> <li>- riattivazione/Limitazione/Sopensione</li> <li>- disattivazione per morosità</li> <li>- invia Indennizzi</li> <li>- aggiorna indennizzi</li> <li>- sincronizza profilo di fatturazione</li> <li>- sincronizza anagrafica</li> <li>- variazione anagrafica</li> <li>- variazione residenza</li> <li>- variazione recapito</li> <li>- variazione referente</li> <li>- rettifica dati anagrafici</li> <li>- variazione categoria</li> <li>- variazione profilo di fatturazione</li> <li>- variazione appoggio bancario</li> </ul>
<i>NET@SIAL</i>	È il sistema di contabilità e gestione del ciclo passivo.	Le integrazioni con questo sistema riguardano il WS di generazione commessa e di caricamento dei prodotti utilizzati sulla commessa
<i>BOX Lario</i>	Sistema per l'integrazione con Net@H2O per le autoletture raccolte dai diversi canali.	Le integrazioni con questo sistema riguardano il WS 'Autolettura'.
<i>Sito WEB Lario Reti Holding</i>	È il sito web corporate all'interno del quale è presente lo sportello online che fornisce funzionalità self-service per gli utenti.	Le integrazioni con questo sistema sono state implementate attraverso l'e-mail to case. Attraverso lo sportello online viene inviata automaticamente una e-mail a Salesforce attraverso la quale viene aperto un Caso.

<b>APPLICAZIONE</b>	<b>DESCRIZIONE</b>	<b>INTEGRAZIONI</b>
<i>BeCloud</i>		I processi interessati da questa integrazione sono quelli di Fognatura e Trizero (modifica e-mail recibo bolletta e GDPR).
	È il sistema di barra telefonica per la gestione dei contatti inbound e outbound per il contact center di Lario.	Le integrazioni con questo sistema riguardano le chiamate ai numeri di Pronto Intervento e Gestione Clienti.



## 5. Data Model

Nel seguente capitolo viene rappresentato il data model del sistema dando evidenza degli oggetti, o entità concettuali, utilizzati e delle relazioni che li legano.

L'intero data model è stato organizzato all'interno del capitolo in 7 ambiti diversi:

- Data Model del Legame Servizio-Cliente
- Data Model della Configurazione dell'Entitlement
- Data Model del Case Management
- Data Model degli Ordini di Lavoro
- Data Model del Product Management
- Data Model degli Indirizzi
- Data Model delle SLA ARERA

Per ciascuno di questi ambiti viene di seguito fornito il dettaglio degli oggetti utilizzati e delle loro relazioni.

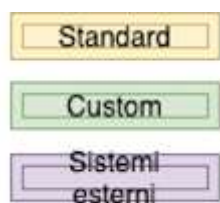


FIGURE 3: LEGENDA DATA MODEL - TIPO DI ENTITA'

Gli oggetti vengono rappresentati secondo la legenda In Figura 3, dando evidenza degli oggetti standard e degli oggetti custom, nonché delle entità utilizzate per la comunicazione con i sistemi esterni.

Per ciascun ambito, viene fornita una descrizione degli oggetti custom che sono stati inseriti all'interno del sistema.

Per le relazioni tra i diversi oggetti vengono utilizzati dei collegamenti in cui i numeri ne indicano il tipo.

Per quanto riguarda la correlazione tra il cliente e i servizi associati, il data model è rappresentato nel Grafico 1. Le seguenti informazioni sono accessibili tramite scheda Cliente (account) e Servizio (contract), mediante la visualizzazione di pagine con puntamenti ai sistemi esterni (Net@H2O):

- Letture
- Concessioni
- Fatture
- Bonus Sociale

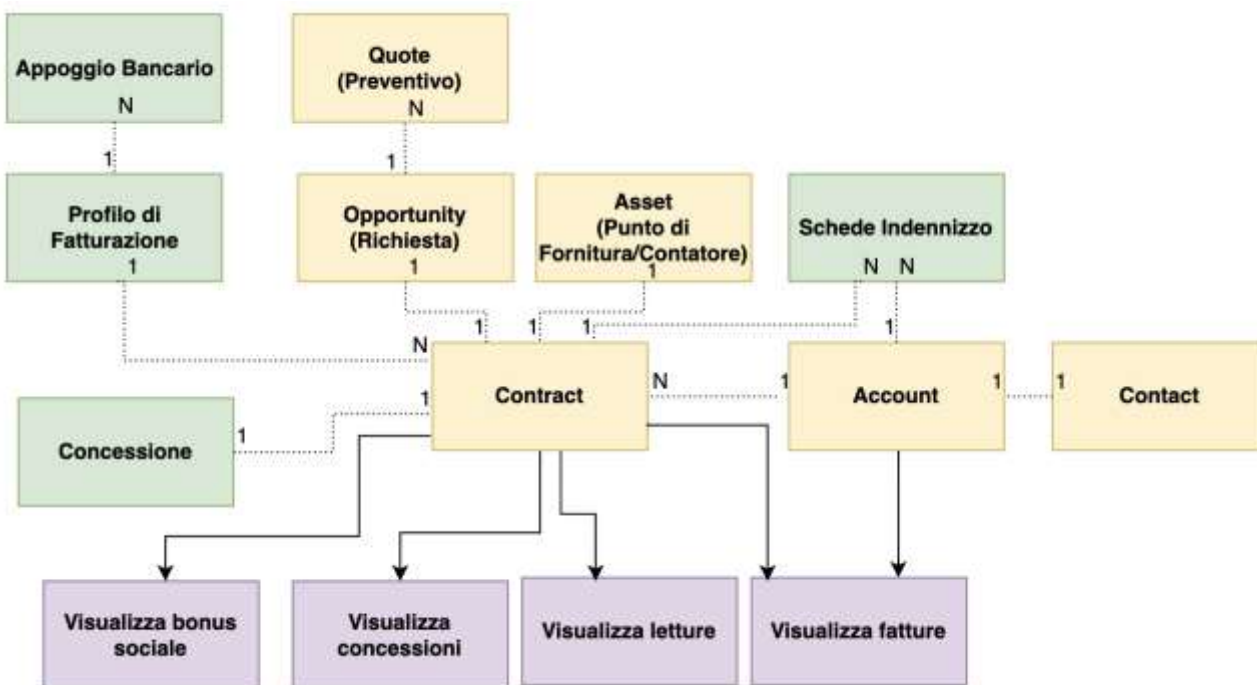


GRAFICO 2: DATA MODEL DEL LEGAME SERVIZIO-CLIENTE

**OGGETTO CUSTOM**

**DESCRIZIONE**

*Appoggio Bancario*

Racchiude i dati di pagamento bancario del cliente

*Profilo di Fatturazione*

Indica la modalità di pagamento del cliente e le relative informazioni

*Concessione*

Informazioni riguardanti il tipo di servizio stipulato

*Scheda Indennizzo*

Riepiloga i dati dei rimborsi erogati ai clienti a seguito di un indennizzo dettato dal non rispetto delle SLA

Per quanto riguarda la configurazione dei vari processi implementati all'interno del CRM, questa viene eseguita a livello di Entitlement Management secondo il seguente schema:

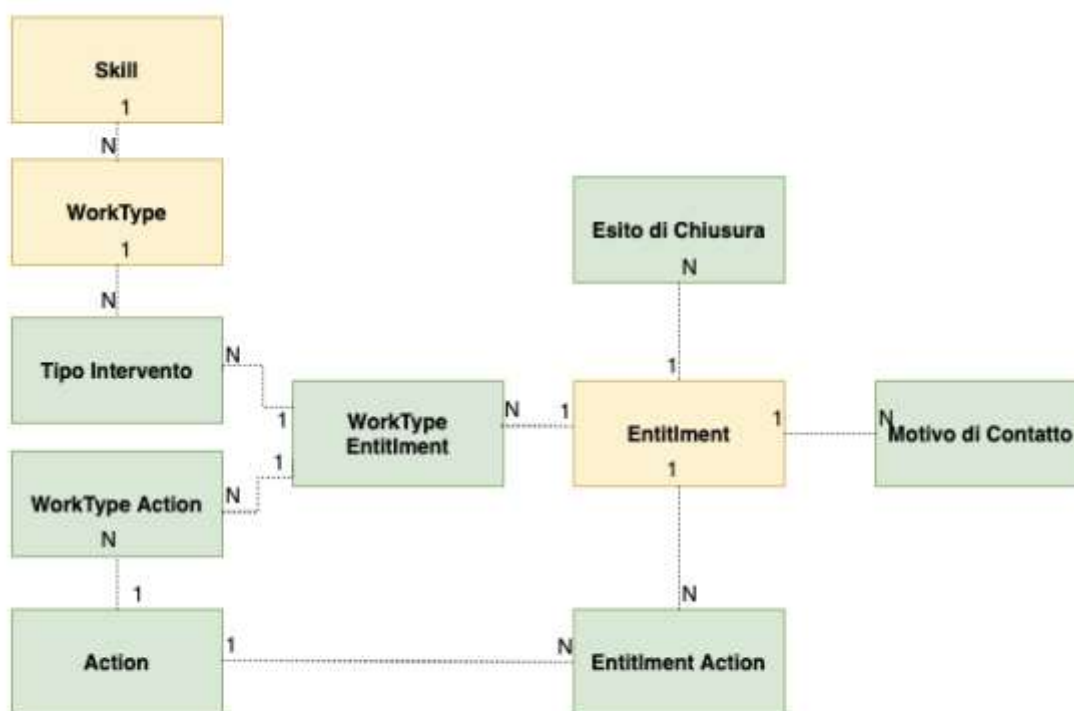


GRAFICO 3: DATA MODEL CONFIGURAZIONE ENTITLEMENT

<b>OGGETTO CUSTOM</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
<i>Tipo Intervento</i>	Configurazione del tipo di intervento da eseguire sul campo
<i>WorkType Action</i>	Entità di congiunzione tra il worktype e l'action
<i>WorkType Entitlement</i>	Entità di congiunzione tra il worktype e l'entitlement
<i>Action</i>	Configurazione dei pulsanti
<i>Entitlement Action</i>	Entità di congiunzione tra l'entitlement e l'action
<i>Esito di Chiusura</i>	Indica l'esito finale di una pratica
<i>Motivo di Contatto</i>	Indica le motivazioni per cui una pratica è stata aperta

Il modello del case management invece è il seguente:

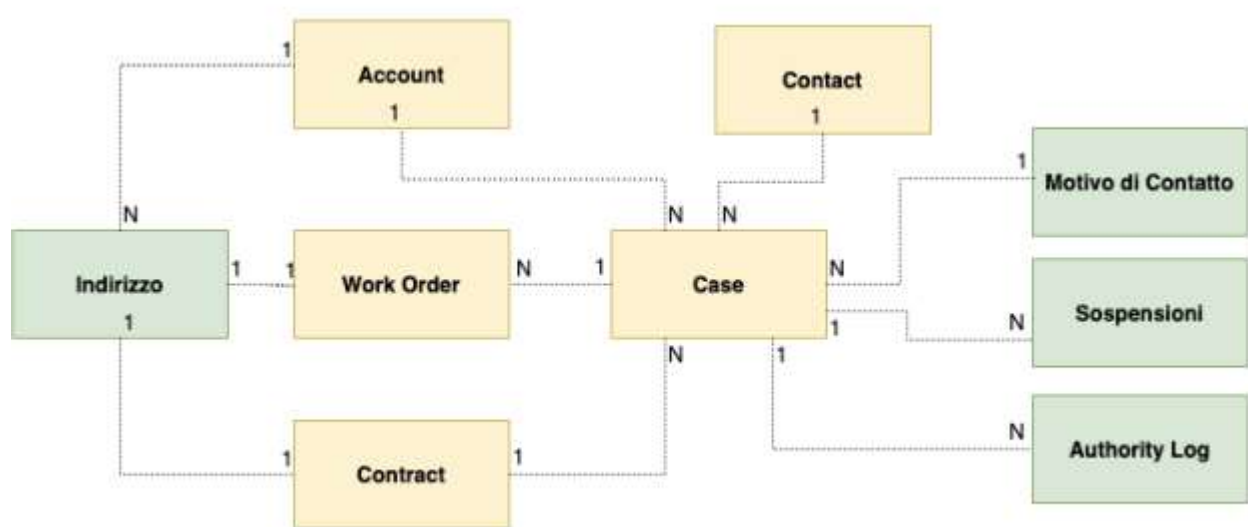


GRAFICO 4: DATA MODEL CASE MANAGEMENT

**OGGETTO CUSTOM**

**DESCRIZIONE**

*Motivo di Contatto*

Indica le motivazioni per cui una pratica è stata aperta

*Sospensioni*

Informazioni riguardante il perché una pratica è temporaneamente sospesa

*AuthorityLog*

Racchiude il riepilogo delle tempistiche ARERA relative ad una prestazione

*Indirizzo*

Utilizzato per gestire tutti i tipi di indirizzi presenti nel CRM (residenza, fatturazione, ecc)

Per la gestione dei workorder che prevedono anche la presenza di una risorsa sul campo che utilizza l'app Field Service, il data model è il seguente:

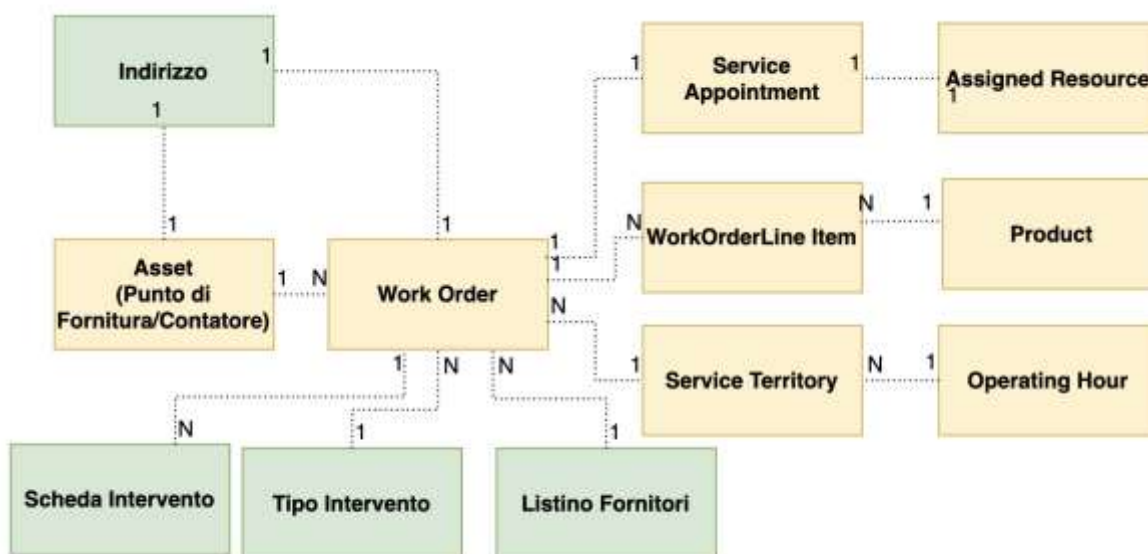


GRAFICO 5: DATA MODEL DEGLI ORDINI DI LAVORO

**OGGETTO CUSTOM**

**DESCRIZIONE**

<i>Tipo Intervento</i>	Configurazione del tipo di intervento da eseguire sul campo
<i>Scheda Intervento</i>	Entità utilizzata per la compilazione dei verbali associati agli ordini di lavoro
<i>Listino Fornitori</i>	Entità utilizzata per la gestione dei contratti di appalto per i listini dei fornitori esterni
<i>Indirizzo</i>	Utilizzato per gestire tutti i tipi di indirizzi presenti nel CRM (residenza, fatturazione, ecc)

La gestione dei listini e dei prodotti da inserire sugli ordini di lavoro viene gestita secondo il seguente data model:

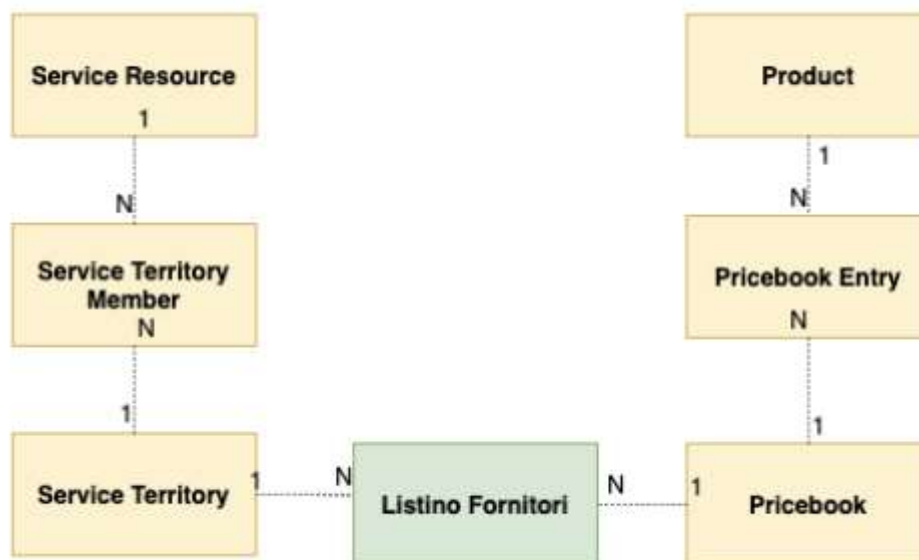


GRAFICO 6: DATA MODEL PRODUCT MANAGEMENT

**OGGETTO CUSTOM**

**DESCRIZIONE**

Listino Fornitori

Entità utilizzata per la gestione dei contratti di appalto per i listini dei fornitori esterni

La gestione degli indirizzi invece è così gestita:



GRAFICO 7: DATA MODEL DEGLI INDIRIZZI

**OGGETTO CUSTOM**

**DESCRIZIONE**

Comune

Informazioni riguardante i comuni gestiti e non gestiti da Lario

*Stradario*

Codifica le vie gestite direttamente da Lario e traccia anche le vie non gestite

*Indirizzo*

Utilizzato per gestire tutti i tipi di indirizzi presenti nel CRM (residenza, fatturazione, ecc)

Per la gestione delle tempistiche ARERA e degli indennizzi di rimborso, il data-model utilizzato è riportato nel Grafico 8.

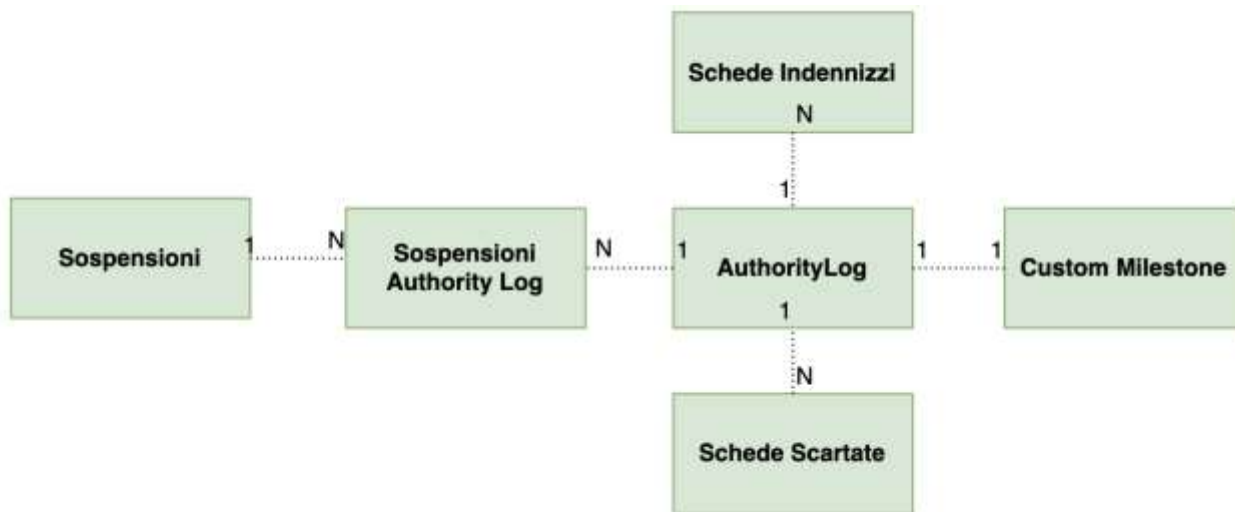


GRAFICO 8: DATA MODEL SLA ARERA

<b>OGGETTO CUSTOM</b>	<b>DESCRIZIONE</b>
<i>Sospensioni Authority Log</i>	Entità di congiunzione tra le sospensioni e l'authority log
<i>Sospensioni</i>	Informazioni riguardanti il perché una pratica è temporaneamente sospesa
<i>AuthorityLog</i>	Racchiude il riepilogo delle tempistiche ARERA relative ad una prestazione
<i>Custom Milestone</i>	Entità a supporto dell'authority log che racchiude i dati di calcolo delle tempistiche dettate dall'ARERA
<i>Scheda Indennizzo</i>	Riepiloga i dati dei rimborsi erogati ai clienti a seguito di un indennizzo dettato dal non rispetto delle SLA
<i>Scheda Scartata</i>	Riepiloga i motivi per cui non è stato possibile creare un indennizzo ad un cliente a seguito del non rispetto delle SLA

## 6. Tipologia di Utenti

Gli utenti abilitati all'utilizzo della piattaforma sono circa 215. Nelle prossime tabelle viene riportata:

- la descrizione dei profili che ciascun utente può ricoprire all'interno del sistema
- la suddivisione degli utenti nei vari ruoli → spiegazione
- la descrizione delle code presenti a sistema → sono definite per l'assegnazione di casi e task ad un gruppo di utenti

I profili sono stati creati per la segregazione delle funzionalità in modo da mostrare a ciascun utente le funzionalità di suo interesse e di sua competenza. A questo scopo sono stati creati nove profili diversi e gli utenti sono stati raggruppati all'interno di questi profili considerando le esigenze di visibilità delle funzionalità.

PROFILO	DESCRIZIONE
<i>Backoffice Lario</i>	Profilo assegnato agli utenti che si occupano della gestione dei casi.
<i>Backoffice Conduzione</i>	Profilo assegnato agli utenti che si occupano della gestione dei casi e che fanno parte dell'ufficio Conduzione.
<i>Backoffice Magazzino</i>	Profilo assegnato agli utenti che si occupano della gestione dei prodotti a magazzino utilizzati negli ordini di lavoro.
<i>Backoffice Solleciti</i>	Profilo assegnato agli utenti che si occupano della gestione del processo solleciti. Gli utenti con questo profilo gestiscono l'avanzamento dei membri all'interno della campagna attraverso delle operazioni di sollecito esterne a Salesforce che vengono importate all'interno del CRM attraverso il Data Import Wizard.
<i>Backoffice Tecnico</i>	Profilo assegnato agli utenti per gestione degli ordini di lavoro. Si occupano della schedulazione e consuntivazione degli interventi e di verificare gli appuntamenti effettuati dai tecnici.
<i>Tecnici</i>	Profilo assegnato agli utenti che si occupano della gestione degli appuntamenti. Gli utenti con questo profilo operano sul campo utilizzando l'app Field Service.
<i>Operativi</i>	Profilo assegnato agli utenti che si occupano della gestione degli appuntamenti. Gli utenti con questo profilo operano sul campo utilizzando l'app Field Service.
<i>Ditte</i>	Profilo assegnato ai fornitori esterni attraverso il quale si fornisce agli utenti l'accesso al portale per collaborare con Lario Reti Holding alla gestione degli ordini di lavoro.
<i>Squadre Operative</i>	Profilo assegnato agli utenti esterni per la gestione degli appuntamenti. Gli utenti con questo profilo operano sul campo utilizzando l'app Field Service e sottostanno ad un utente con profilo Ditta.

TABLE 6: DESCRIZIONE PROFILI



Sui ruoli è stato mappato l'organigramma di Lario Reti Holding in modo da permettere a ciascun utente di vedere i record di suo interesse. Attraverso la suddivisione degli utenti in ruoli è stata quindi gestita la gerarchia di visibilità dei tecnici e dell'ufficio di programmazione.

<i>RUOLO</i>	<i>NUMERO UTENTI</i>
<i>Amministrazione</i>	2
<i>Amministrazione e Finanza</i>	1
<i>Assistenza Clienti</i>	2
<i>Call Center</i>	5
<i>Conduzione</i>	3
<i>Consuntivazione</i>	2
<i>Controllo Operativo</i>	3
<i>Fognatura</i>	2
<i>Gestione Clienti</i>	12
<i>Gestione Credito</i>	3
<i>Gestione Magazzino</i>	2
<i>Gestione Preventivi</i>	1
<i>Gestione Solleciti</i>	3
<i>Information Technology</i>	4
<i>Programmazione lavori e</i>	2
<i>Pronto Intervento</i>	3
<i>Sportelli e Contact Center</i>	21
<i>Tecnici e Operativi</i>	98
<i>Tesoreria</i>	1
<i>Utenti esterni (Ditte e Squadre)</i>	36

TABLE 7: SUDDIVISIONE UTENTI IN RUOLI

Le code infine sono state definite per l'assegnazione multipla di oggetti come Casi e Task ad un gruppo di utenti. Gli utenti all'interno della stessa area di gestione sono stati quindi assegnati alla stessa coda in modo da permettere una collaborazione per la gestione di una determinata richiesta.

CODA	DESCRIZIONE
<i>Staff conduzione</i>	Forniscono supporto al Direttore di Divisione e alla struttura al fine di agevolare lo svolgimento delle attività.
<i>Gestione clienti - Fatturazione</i>	Uffici 'Fatturazione'
<i>Gestione credito e reporting</i>	Uffici 'Recupero Crediti'
<i>Sportelli e Contact Center</i>	Gestiscono le e-mail in entrate smistandoli ai giusti uffici, prendono gli appuntamenti di sopralluogo, svolgono la funzione di "customer care" allo sportello
<i>Tesoreria/Finanza</i>	Gestiscono i pagamenti dei preventivi e le variazioni di domiciliazione bancaria
<i>Prg &amp; Ctrl - Programmazione Interventi</i>	Gestiscono la presa degli appuntamenti di pronto intervento e manutenzione
<i>Prg &amp; Ctrl - Programmazione Manutenzione</i>	Gestiscono le richieste relative agli interventi di manutenzione
<i>Prg &amp; Ctrl - Pronto Intervento</i>	Gestiscono le richieste relative agli interventi di pronto intervento
<i>Prg &amp; Ctrl - Programmazione Lavori</i>	Gestiscono la presa degli appuntamenti di esecuzione lavori
<i>Prg &amp; Ctrl - Pianificazione Esterna</i>	Supportano il backoffice tecnico interno di Lario
<i>Prg &amp; Ctrl - Lavori Clienti</i>	Gestiscono i casi di sostituzione contatore, verifica, morosità
<i>prg &amp; ctrl - consuntivazione e controllo</i>	Controllano il rispetto delle SLA dettate dall'ARERA e le commesse generate su NetaSial
<i>Prg &amp; Ctrl - Preventivazione</i>	Stilano i preventivi dei nuovi allacci e dei lavori
<i>Phonetica</i>	Gestiscono le chiamate di pronto intervento
<i>Gestione Reclami</i>	Gestiscono le richieste relative ai reclami e alle conciliazioni
<i>Backoffice Fognatura</i>	Gestiscono le richieste relative agli allacci e alle volture delle fognature
<i>prg &amp; ctrl - assistenza clienti</i>	Gestiscono le richieste relative alle sostituzioni massive dei contatori
<i>AT</i>	Gestiscono le campagne per il recupero crediti
<i>Affari Legali e Approvvigionamenti</i>	Gestiscono le conciliazioni
<i>Tecnici</i>	Gestiscono gli appuntamenti tecnici con il cliente sul territorio
<i>Operativi</i>	Gestiscono gli appuntamenti operativi con il cliente sul territorio
<i>Ditte</i>	Collaborano con Lario per gestire gli appuntamenti
<i>Squadre Operative</i>	Squadre Operative – Gestiscono gli appuntamenti operativi sul territorio per conto delle ditte

TABLE 8: DESCRIZIONE CODE

## 7. Regole di Visibilità

In base ai profili descritti nel capitolo precedente, di seguito vengono fornite le regole di visibilità per ciascun oggetto.

La legenda delle diverse regole di visibilità per le principali entità è la seguente:

- Read: possibilità di accedere alle informazioni sui record di un determinato tipo
- Create: possibilità di creare record di un determinato tipo
- Edit: possibilità di modificare record di un determinato tipo
- Delete: possibilità di eliminare record di un determinato tipo
- View All: possibilità di vedere tutti i record di un determinato tipo indipendentemente da regole di visibilità preimpostate
- Modify All: possibilità di modificare tutti i record di un determinato tipo indipendentemente da regole di visibilità/modifica preimpostate.

### Clienti (Account)\*

Profilo	Read	Create	Edit	Delete	View All	Modify All
<i>Backoffice Lario</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Backoffice Conduzione</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Backoffice Magazzino</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Backoffice Solleciti</i>	✓	✓			✓	
<i>Backoffice Tecnico</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Tecnici</i>	✓	✓			✓	
<i>Operativi</i>	✓	✓			✓	
<i>Ditte</i>	✓				✓	
<i>Squadre Operative</i>	✓				✓	

### Casi (Case)\*

Profilo	Read	Create	Edit	Delete	View All	Modify All
<i>Backoffice Lario</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Backoffice Conduzione</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Backoffice Magazzino</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Backoffice Solleciti</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Backoffice Tecnico</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Tecnici</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Operativi</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Ditte</i>	✓				✓	
<i>Squadre Operative</i>	✓				✓	

### Contratto (Contract)

<i>Profilo</i>	Read	Create	Edit	Delete	View All	Modify All
<i>Backoffice Lario</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Backoffice Conduzione</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Backoffice Magazzino</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Backoffice Solleciti</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Backoffice Tecnico</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Tecnici</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Operativi</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Ditte</i>	✓		✓		✓	
<i>Squadre Operative</i>	✓		✓		✓	

### Ordini di lavoro e appuntamenti di servizio (Work Order, Service Appointment)

<i>Profilo</i>	Read	Create	Edit	Delete	View All	Modify All
<i>Backoffice Lario</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Backoffice Conduzione</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Backoffice Magazzino</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Backoffice Solleciti</i>	✓	✓			✓	
<i>Backoffice Tecnico</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Tecnici</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Operativi</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Ditte</i>	✓		✓		✓	
<i>Squadre Operative</i>	✓		✓		✓	

Punti di Fornitura e Contatori (Asset)

Profilo	Read	Create	Edit	Delete	View All	Modify All
<i>Backoffice Lario</i>	✓		✓		✓	✓
<i>Backoffice Conduzione</i>	✓		✓		✓	✓
<i>Backoffice Magazzino</i>	✓		✓		✓	
<i>Backoffice Solleciti</i>	✓				✓	
<i>Backoffice Tecnico</i>	✓		✓		✓	✓
<i>Tecnici</i>	✓		✓		✓	
<i>Operativi</i>	✓		✓		✓	
<i>Ditte</i>	✓		✓		✓	
<i>Squadre Operative</i>	✓		✓		✓	

Authority Log / Custom Milestone / Sospensioni

Profilo	Read	Create	Edit	Delete	View All	Modify All
<i>Backoffice Lario</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Backoffice Conduzione</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Backoffice Magazzino</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Backoffice Solleciti</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Backoffice Tecnico</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Tecnici</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Operativi</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Ditte</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Squadre Operative</i>	✓	✓	✓		✓	

### Indirizzi (Indirizzi)

<i>Profilo</i>	Read	Create	Edit	Delete	View All	Modify All
<i>Backoffice Lario</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Backoffice Conduzione</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Backoffice Magazzino</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Backoffice Solleciti</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Backoffice Tecnico</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Tecnici</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Operativi</i>	✓	✓	✓		✓	
<i>Ditte</i>	✓				✓	
<i>Squadre Operative</i>	✓				✓	

### Stradario e Comuni (Stradario e Comuni)

<i>Profilo</i>	Read	Create	Edit	Delete	View All	Modify All
<i>Backoffice Lario</i>	✓	✓			✓	
<i>Backoffice Conduzione</i>	✓	✓			✓	
<i>Backoffice Magazzino</i>	✓				✓	
<i>Backoffice Solleciti</i>	✓				✓	
<i>Backoffice Tecnico</i>	✓	✓			✓	
<i>Tecnici</i>	✓				✓	
<i>Operativi</i>	✓				✓	
<i>Ditte</i>	✓				✓	
<i>Squadre Operative</i>	✓				✓	

Profilo di fatturazione e Appoggio Bancario (PF e AB)

Profilo	Read	Create	Edit	Delete	View All	Modify All
<i>Backoffice Lario</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Backoffice Conduzione</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Backoffice Magazzino</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Backoffice Solleciti</i>	✓				✓	
<i>Backoffice Tecnico</i>	✓	✓	✓		✓	✓
<i>Tecnici</i>	✓				✓	
<i>Operativi</i>	✓				✓	
<i>Ditte</i>	✓				✓	
<i>Squadre Operative</i>	✓				✓	

## 8. Gestione Deploy

L'approccio attualmente utilizzato prevede un rilascio mensile che include sia le evolutive programmate nello sprint plan sia i rilasci dell'AMS.

Per ogni rilascio in produzione viene preventivamente concordato fra le parti interessate il giorno e l'ora in cui esso verrà effettuato ed i contenuti del rilascio stesso; vengono inoltre analizzati i disservizi che il rilascio può causare all'operatività degli utenti e le eventuali azioni per mitigarli. Prima di procedere con l'operazione di rilascio, viene mandata una e-mail con la quale si notifica l'inizio dell'operazione. Lo stesso avviene in fase finale, in cui si notifica il termine del rilascio in produzione delle nuove funzionalità.

I rilasci vengono effettuati tramite **change set** dalla Sandbox di DEV a quella di PROD: sono utilizzate una Sandbox di tipo DEVELOPER per lo sviluppo e test, ed una PRODUCTION per la produzione. Sono presenti 25 licenze Developer, una Partial Data Sandbox, e una Production.

Per quanto riguarda i deploy di configurazioni a livello di oggetto vengono invece preparati dei file di import con tutti i campi necessari e il rilascio in produzione viene effettuato tramite un'importazione di questi file attraverso il Data Loader.

Tutto il codice viene versionato su un repository Azure in modo da permettere il recupero delle versioni precedenti in caso di eventuali problemi nati post-deploy.



## 9. Test Automation

Per ogni rilascio in produzione viene attivato il framework di test Apex. Attraverso gli unit test viene garantita la qualità del codice comparando output ottenuto e output previsto. Gli unit test consentono anche di soddisfare i requisiti di copertura del codice, infatti, per poter deployare il codice Apex in produzione, gli unit test devono coprire almeno il 75% delle righe di codice e tali test devono essere superati.

Gli unit test vengono eseguiti in continuazione sia nell'ambiente di Produzione sia in tutte le Sandbox così da garantire che i processi siano sempre funzionanti sia in fase di rilascio che durante le fasi intermedie di sviluppo.