

®



AQUA matrix

Solução Integrada para o Setor de Água, Saneamento e RSU

Descrição de Módulos – Anexo II à Proposta de Licenciamento



Novembro de 2015

O presente documento é constituído por 6 folhas, incluindo esta capa, numeradas sequencialmente

Am

Nota de Confidencialidade:

Este documento contém informação confidencial e propriedade da EPAL, S.A. Se não for o destinatário deste documento, não está autorizado a copiá-lo, divulgá-lo ou encaminhá-lo para alguém que não seja o destinatário original. Nesse caso, por favor informe a entidade remetente e deverá destruir o documento. Pareceres, conclusões e qualquer outra informação contida neste documento que não esteja relacionada com a atividade oficial da EPAL, S.A. deverá ser tida como não emitida e não vinculadora desta.



AQUAmatrix® é uma marca registada da

EPAL - Empresa Portuguesa das Águas Livres, SA

Av. da Liberdade, 24 1250-144 LISBOA

Direção de Relação com Clientes - Negócio AQUAmatrix®

Responsável Negócio - **Ricardo Silva** – Tel +351 213 251 580 / +351 916 139 746 – ricardoj@adp.pt

Carlos Cunha – Tel. +351 213 251 525 /+351 918 791 467 – carlos.cunha@adp.pt



Módulos da Suite Aplicacional AQUA matrix

AQUABase	<p>Módulo Aplicacional que contém a gestão de processos de rede predial, parque de contadores, cadastro, clientes/contratação, consumos, cobranças, faturação, atendimento/correspondência, controle de créditos, administração de processos operacionais de negócio, gestão de tabelas de parametrização.</p>	<p>Gestão Processos Ligação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão dos processos de redes prediais; • Informação sobre vistorias e medições; • Gestão dos tempos de resposta. <p>Gestão Parque Contadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão do parque de contadores; • Gestão do ciclo de vida do contador; • Gestão de substituições Contadores automaticamente. <p>Gestão Cadastro Físico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão de ruas/ ramais/ prédios/ locais; • Gestão de roteiros de leitura; • Controlo de comunicações de roturas na via pública e afetações no abastecimento (com avisos, em tempo real, dos Clientes afetados); • Controlo da totalidade de locais.
----------	--	---

		<p>Gestão Atendimentos/ Reclamações/ Correspondência:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registo de todos os contactos do cliente com a entidade gestora e vice-versa, independentemente do meio (presencial, telefónico, carta, email, internet); • Criação e gestão da totalidade de reclamações; • Pedidos do Balcão digital integrados no Backoffice; • Identificação on-line do status das reclamações. <p>Gestão Contratos/Clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celebração e gestão de contratos de abastecimento; • Gestão de entidades (que dispõem de vários contratos); • Tipificação de clientes, nomeadamente quanto ao grau de sensibilidade a perturbações no abastecimento e ao tipo de utilização, de modo a ser possível despoletar reações automáticas do sistema. <p>Gestão de Serviços:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planeamento e controlo de execução de serviços; • Redireccionamento automático para os respetivos
--	--	--

		<p>executantes;</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão de equipas e materiais; Tipificação dos serviços; Criação automática de serviços; Orçamentação e faturação de serviços. <p>Gestão Leituras e Consumos :</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão automática da necessidade de leituras, através do envio de SMS ao cliente a solicitar leitura, podendo este responder pelo mesmo canal; Cálculo dos consumos e escalões ao dia. <p>Gestão Faturação e Cobranças :</p> <ul style="list-style-type: none"> Gestão todo o ciclo de Faturação Possibilidade de Parametrizar por Cliente a periodicidade de faturação Gestão de todos os Canais de Cobrança Emissão de Débitos e Créditos Geração de Referências de Pagamento Gestão da Dívida (Controlo de Cobranças, Emissão de Serviços e Processos de Injunções/Execução Fiscal)
--	--	---

AQUAReporting	Módulo de Reporting Operacional do AQUAMatrix.	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de relatórios pré-definidos; • Extração de dados de acordos com as variáveis definidas pelos utilizadores; • Exportação de informação para os formatos Excel, Html, pdf e Xml;
AQUAMob	Package que inclui 3 aplicações móveis : - Mobilidade de Leituras Mobilidade de Serviços/Ordens Trabalho Mobilidade de Vistorias de Rede Predial.	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicação Móvel de Leituras que permite gerir os roteiros e recolher informação diversa de cadastro e clientes • Aplicação Móvel de Serviços que permite gerir as ordens de serviço on-line. • Aplicação móvel que permite gerir as fichas de vistoria dos processos de ligação.
AQUAData	Módulo Aplicacional que contém Business Intelligence do AQUAMatrix.	<ul style="list-style-type: none"> • Portal com DashBoards/Relatórios de Gestão Estratégica e Tática • Relatórios ad-hoc
AQUAWeb	Módulo Aplicacional que contém o Balcão Digital.	

WZ