



FusionR Utility

Üzleti működéstámogató rendszer közüzemi szolgáltatók számára

Vállalatirányítás | Ügyfélkapcsolat-kezelés | Ügyfélszolgálat | Számlázás | Követeléskezelés



A **FusionR Utility** vállalatirányítási és működéstámogató rendszer a víziközmű, távhoszolgáltató, ingatlankezelő, hulladékgazdálkodó szolgáltató vállalatok számára kínál átfogó megoldást.

A **FusionR Utility** egységes informatikai rendszerben nyújt a vállalatirányítási, ügyfélkapcsolat-kezelési, szolgáltatás- és termékkezelési, tömeges számlázási, valamint bevételbiztosítás és követeléskezelési funkciókat. Teljesítményének és teherbírásának köszönhetően földrajzilag kiterjedt régiókban működő, akár több százezer felhasználót ellátó szolgáltatók működését képes támogatni.

A hazai fejlesztésű **FusionR Utility** megteremti a az ügyfélközpontú, átlátható és hatékony működés feltételeit. Segítségével a törvényi szabályozásoknak és magas minőségi elvárásoknak megfelelően végezhető a közüzemi szolgáltatói tevékenységek.

Az R&R Software 25 év üzleti és informatikai tapasztalatát kínálja a **FusionR Utility** rendszerben.

2 Iparág-specifikus funkciók

Üzletágak egységes rendszerben

A **FusionR Utility** rendszer víziközmű- és távhőszolgáltató, valamint ingatlankezelő és hulladékgazdálkodó közüzemi szolgáltatók részére kínál átfogó megoldást, amely magában foglalja a vállalatirányítási, az ügyfélkapcsolat-kezelési, a szolgáltatás- és termékkezelési, a tömeges számlázási, a bevételbiztosítási, valamint követelés-kezelési funkciókat is.

A **FusionR Utility** lehetővé teszi a szolgáltatási körök és a közüzemi szolgáltatók, vagy divíziók egységes kezelését - ezáltal pedig a holding központi irányítását és ellenőrzését.



ERP + BSS + CRM + BI

A vállalatirányítási ERP, az üzleti működés támogató BSS, az ügyfélkapcsolat menedzsment CRM és az üzleti intelligencia BI funkciókat integrálja a **FusionR Utility**, mely teljes körűen lefedi az ügyfélszolgálati, számlázási folyamatok mellett a közüzemi szolgáltatók pénzügyi, számviteli, készlet- és eszközgazdálkodási, tervezés, kontrolling, vezető információs tevékenységeit is.



Ügyfélközpontú kiszolgálás

A **FusionR Utility** segítségével megvalósul az ügyfélközpontú kiszolgálás, az önkiszolgáló és egyablakos ügyintézés, a szolgáltatások egységes számlázása, a teljes szolgáltatási körre kiterjedő, központosított bevételbiztosítás, követeléskezelés.

A szolgáltatások felhasználói számára új csatornák nyithatók az ügyfélszolgálat felé; egyúttal e folyamatok központi nyilvántartása egységesse, átláthatóvá válik, minőségük biztosítható.



3 Rugalmas és testreszabott megoldás

Testreszabott üzleti folyamatok és funkciók

Az R&R Software szakértői a **FusionR Utility** rendszert a közüzemi szolgáltatók igényeinek megfelelően állítják be.

Skálázhatóságának köszönhetően a **FusionR Utility** „egy szerveres”, néhány felhasználót kiszolgáló „dobozos” környezettől a több szerverből, vagy szervercsoportokból álló, fizikailag és logikailag is elosztott, sok száz felhasználót kiszolgáló, nagy teljesítményű, magas rendelkezésre állású, sok százezer ügyfél sok milliárd adatát kezelő konfigurációig is terjedhet.



Beépített iparági gyakorlat

A **FusionR Utility** rendszer 25 évnyi, az ügyfélszolgálati, számlázási és vállalatirányítási rendszerek fejlesztésében, bevezetésében és támogatásában szerzett tapasztalat eredménye.

A legjobb iparági gyakorlatok folyamatos beépítéséről, és azok szakszerű támogatásáról az R&R Software jól szervezett, tapasztalt tanácsadó- és szoftvermérnök-csapata gondoskodik.



Időtálló befektetés

A fejlődő jogszabályi és technológiai környezetben a **FusionR Utility** rendszer és az R&R Software szolgáltatásai teljesítik a felhasználók mindenkori követelményeit.

A felhasználók igényeinek megfelelően testreszabott **FusionR Utility** rendszerhez az R&R Software verziókövetés, jogszabálykövetés, támogatás, üzleti tanácsadás, egyedi megoldások tervezése és műszaki kivitelezése szolgáltatásokat nyújt.



4 Piacvezető technológia

Mobilitás és terepmunka

Egy egyszerű webböngésző használatával a **FusionR Utility** felhasználók gyakorlatilag bárholnan, alacsony sebességű internetkapcsolaton keresztül, okostelefonon és táblagépen is elérhetik a rendszer szolgáltatásait kiszállás, kitelepülés vagy otthonról végzett távmunka esetén egyaránt.

A **FusionR Utility** rendszer opcionális része a **FusionR SFA** operatív CRM és FFA rendszer, mely mobilhálózattal nem fedett helyeken is biztosítja az ügyfélkapcsolat-kezelési, illetve a leolvasási feladatokat támogató alkalmazásokat.



FusionR Utility Cloud

A **FusionR Utility** korszerű, webes technológiája és az R&R Software Cloud szolgáltatása lehetővé teszi, hogy felhasználók a rendszert „felhő” alapú szolgáltatás formájában érhék el.

A FusionR Utility Cloud informatikai beruházás nélkül vehető használatba, a használat költsége jól tervezhető.



Ergonomikus munkafelület

A **FusionR Utility** kényelmes, áttekinthető felhasználói felülettel támogatja a hatékony munkavégzést. A rendszer minden eleme integrált, felületei egységes megjelenésűek, a felhasználás eseteire optimalizáltak.

A **FusionR Utility** rendszer felhasználói szerepkörök szerint kínál feladatkörökre paraméterezett munkafelületeket és folyamatokat - így sosem jelennek meg felesleges adatok, vagy az adott felhasználó részére nem elérhető funkciók.

[illegible]

5 Minőség és biztonság

Biztonság

A **FusionR Utility** megvédi a benne tárolt adatokat az illetéktelen, rosszindulatú vagy gondatlan felhasználástól. Integritását beépített pro-aktív, aktív és passzív védelmi eszközök, valamint kifinomult jogosultsági rendszer biztosítja. A **FusionR Utility** vállalati IT biztonsági eszközökkel és rendszerekkel is integrálható.

Az R&R Software a **FusionR Utility** zárt és megbízható működésének ellenőrzése érdekében rendszeres auditnak veti alá a beépített biztonsági megoldásokat, az alkalmazsomag komponenseit, valamint a szoftverkibocsátás teljes folyamatát.



Minőiségbiztosított implementáció

Az R&R Software a Project Management Institute (PMI) előírásainak megfelelő, ISO minőségbiztosítási rendszerben irányított projektmenedzsmenttel vezeti be a **FusionR Utility** rendszert.

Az R&R Software a minőség, a határidő- és költség-tartás hármas céljával ajánl a megrendelő igényeinek és körülményeinek megfelelő bevezetési projektet, melyben az „agilis” és „vízesés” módszertanok legjobb elemeit ötvözi.



Naplózott működés

A **FusionR Utility** az általa kezelt adatok, valamint a szoftver-komponensek integritásának védelme érdekében a működése közben keletkező, vagy módosított adatokat időrendi sorrendben, tételesen eltárolja.

A rendszer a **FusionR Utility** felhasználók, valamint gépek és szoftverek által végrehajtott műveletekről teljes naplót vezet a gépi adatkezelésre, személyes adatok védelmére vonatkozó jogszabályoknak megfelelő eljárásokkal.



6 Fókuszban a Felhasználó

Törvényi megfelelés

A törvényi követést az R&R Software által nyújtott karbantartási és követési szolgáltatás biztosítja, így a változások teljesítésére felkészített **FusionR Utility** verziók időben hozzáférhetők.

A törvényi változásokat megelőzően az R&R Software szakmai szervezetek – például a MaVíz – tagjaként részt vesz azok szakmai előkészítésében, egyeztet Ügyfeivel, valamint előkészíti és támogatja az új szoftververzió használatbavételét.

A **FusionR** rendszer számlázási modulja megfelel a számlázási rendszerekre vonatkozó információbiztonsági és zársági törvényeknek és rendeleteknek.



Felhasználók egyedi kiszolgálása

A **FusionR Utility** nagyszámú felhasználó esetén is biztosítja a jogszabályoknak és belső szabályzatoknak megfelelő, minőségi és hatékony kiszolgálást – minde mellett támogatva a kivételek, az ügyfelek egyedi helyzetének kezelését.

A **FusionR Utility** lehetőséget biztosít a nagy mennyiségű, egyedi szempont szerint szegmentált felhasználó kezelésére, úgymint: kiemelt, egyedi szolgáltatásokat igénylő, illetve egyedi helyzetű felhasználók (pl.: szociális szempontok alapján).



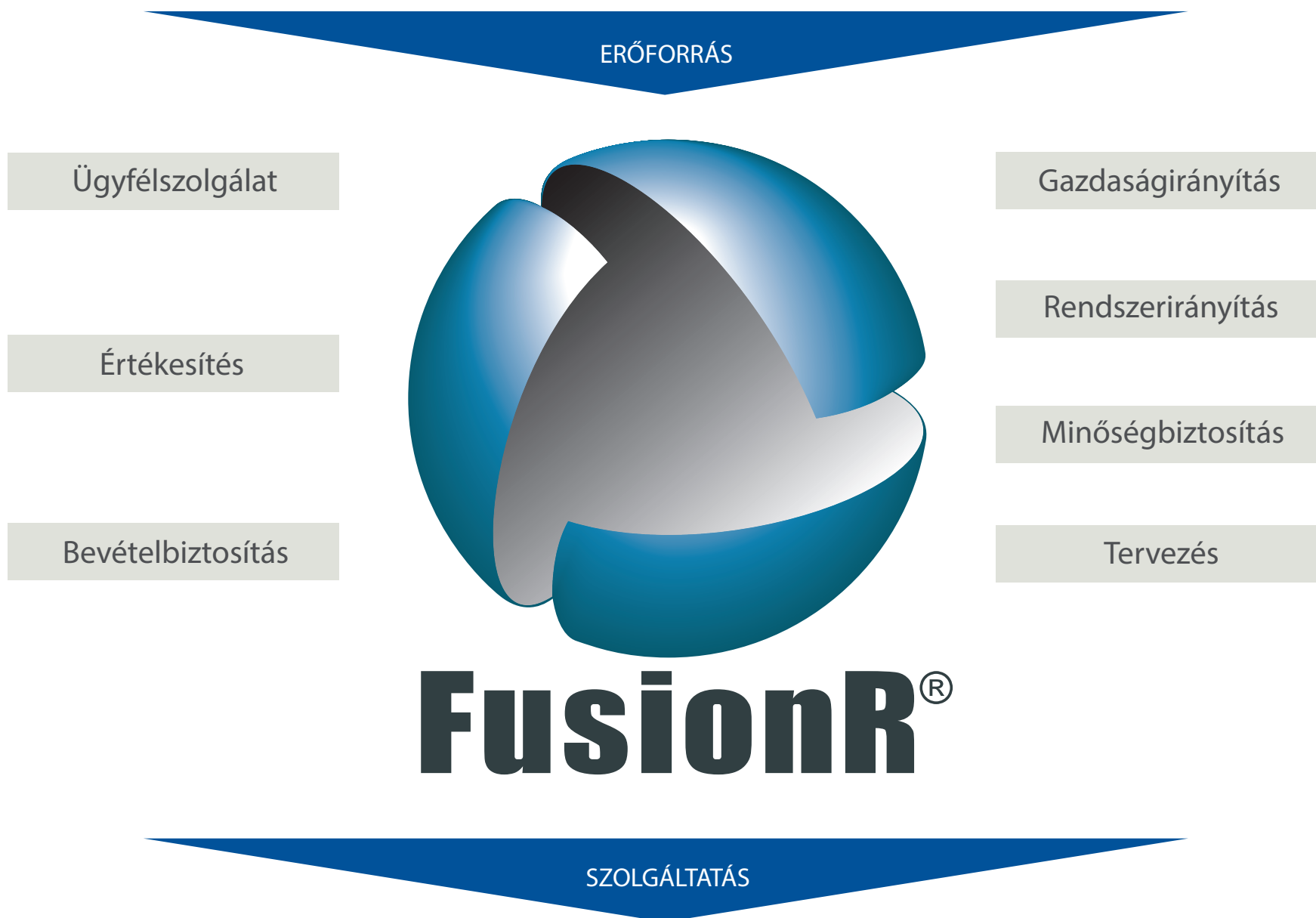
Vezeti és ütemezi a munkát

A **FusionR Utility** beépített munkafolyamat-vezérlőjével irányíthatók, támogathatók, ütemezhetők és követhetők a napi ügyviteli, ügyfélszolgálati, számlázási, munkalap-kezelési, adminisztrációs és adatfeldolgozási feladatok.

A **FusionR Utility** biztosítja a tervezett és kivételes helyzetek biztos, a közüzemi szolgáltató tagoltságának, szolgáltatásainak, szabályzatainak és a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő kezelését, ezáltal pedig a minőségi munkavégzést.



7 A FusionR Utility alkalmazáscsomag funkciói (áttekintés)



8 A FusionR Utility alkalmazáscsomag funkciói (áttekintés)

Ügyfélszolgálat

- Pénztár
- Dokumentumkezelés, iktatás
- Riportok: előre definiált szerkezetű jelentések, lekérdezések
- Felhasználó (fogyasztó) és partneryilvántartás
- Szerződések, megrendelt szolgáltatások, műszaki szolgáltatás struktúra (pl.: mérőstruktúra) nyilvántartása
- Mérőállás-nyilvántartás
- Ügyfélszolgálati munkafolyamatok, bejelentések, munkakosarak
- Terméknyilvántartás
- Árak és kedvezmények nyilvántartása
- Fogyasztásiadat-gyűjtés, feldogozás
- Hőközponti fogyasztások kezelése
- Fogyasztásmérő-leolvasás támogatás mobil eszközökkel
- Körzetek kezelése
- Mérőcsere irányítás, feladattervezés
- Felhasználói folyószámlakezelés
- Támogatások, szociális juttatások nyilvántartása
- Közműfejlesztési hozzájárulás kezelése
- Bekötési költségvetés kezelése
- Számlák eseti nyomtatása
- Elektronikus számlázás
- EDM elektronikus dokumentumkezelő rendszer interfész
- DWH adattárház interfész
- CSS ügyfélportál interfész
- DMI adatátvételi interfész

Értékesítés

- Vevői folyószámla kezelés, számlázás
- Tervezés, kalkuláció, kontrolling
- Értékesítés
- Készletgazdálkodás
- Dokumentumkezelés, iktatás
- Riportok: előre definiált szerkezetű jelentések, lekérdezések
- Felhasználó (fogyasztó) és partneryilvántartás
- Szerződések, megrendelt szolgáltatások, műszaki szolgáltatás struktúra (pl.: mérőstruktúra) nyilvántartása
- Mérőállás-nyilvántartás
- Ügyfélszolgálati munkafolyamatok, bejelentések, munkakosarak
- Terméknyilvántartás
- Árak és kedvezmények nyilvántartása
- Fogyasztásiadat-gyűjtés, feldogozás
- Hőközponti fogyasztások kezelése
- Fogyasztásmérő-leolvasás támogatás mobil eszközökkel
- Körzetek kezelése
- Mérőcsere irányítás, feladattervezés
- Díjszámítás, árazás
- Felhasználói tömeges számlázás, folyamatirányítás és ellenőrzés
- Felhasználói folyószámlakezelés
- Közműfejlesztési hozzájárulás kezelése
- Bekötési költségvetés kezelése
- Számlák tömeges helyi nyomtatása
- Számlák eseti nyomtatása
- Nyomtató szolgáltatók interfészei
- Elektronikus számlázás
- EDM elektronikus dokumentumkezelő rendszer interfész
- DWH adattárház interfész
- CSS ügyfélportál interfész
- DMI adatátvételi interfész

Bevételbiztosítás

- Vevői folyószámla kezelés, számlázás
- Bevételbiztosítás: követeléskezelés, behajtás
- Bankszámlakezelés
- Pénztár
- Tervezés, kalkuláció, kontrolling
- Dokumentumkezelés, iktatás
- Riportok: előre definiált szerkezetű jelentések, lekérdezések
- Felhasználó (fogyasztó) és partneryilvántartás
- Szerződések, megrendelt szolgáltatások, műszaki szolgáltatás struktúra (pl.: mérőstruktúra) nyilvántartása
- Mérőállás-nyilvántartás
- Ügyfélszolgálati munkafolyamatok, bejelentések, munkakosarak
- Felhasználói tömeges számlázás, folyamatirányítás és ellenőrzés
- Felhasználói folyószámlakezelés
- Díjbeszedések és kifizetések kezelése
- Támogatások, szociális juttatások nyilvántartása
- Banknyilvántartás, elektronikus banki interfész
- Csoportos és egyedi értékvesztések kezelése
- Leírások kezelése
- Nyomtató szolgáltatók interfészei
- Fizetési felszólítás, kamatlevél nyomtatás
- EDM elektronikus dokumentumkezelő rendszer interfész
- DWH adattárház interfész
- CSS ügyfélportál interfész
- DMI adatátvételi interfész

9 A FusionR Utility alkalmazáscsomag funkciói (áttekintés)

Gazdaságirányítás

- Üzleti törzsadat-nyilvántartás, pénzforgalmi alapadatok
- Vevői folyószámla kezelés, számlázás
- Bevételekbiztosítás: követeléskezelés, behajtás
- Szállítói számlakezelés
- Bankszámlakezelés
- Pénztár
- Főkönyv
- Tervezés, kalkuláció, kontrolling
- Keretgazdálkodás
- Költségvetés-menedzsment
- Beruházások kezelése
- Értékesítés
- Beszerzés
- Készletgazdálkodás
- Tárgyieszköz-gazdálkodás
- Gépjármű-nyilvántartás és -elszámolás
- Szervezeti erőforrások
- Dokumentumkezelés, iktatás
- Riportok: előre definiált szerkezetű jelentések, lekérdezések
- Csoportos és egyedi értékvesztések kezelése
- Leírások kezelése
- Főkönyvi feladás
- ERP interfész
- EDM elektronikus dokumentumkezelő rendszer interfész
- DWH adattárház interfész
- DMI adatátvételi interfész

Rendszerirányítás

- Tervezés, kalkuláció, kontrolling
- Beruházások kezelése
- Készletgazdálkodás
- Tárgyieszköz-gazdálkodás
- Gépjármű-nyilvántartás és -elszámolás
- Dokumentumkezelés, iktatás
- Felhasználó (fogyasztó) és partneryilvántartás
- Szerződések, megrendelt szolgáltatások, műszaki szolgáltatás struktúra (pl.: mérőstruktúra) nyilvántartása
- Mérőállás-nyilvántartás
- Ügyfélszolgálati munkafolyamatok, bejelentések, munkakosarak
- Körzetek kezelése
- Mérőcsere irányítás, feladattervezés
- MIR műszaki irányítási rendszer interfész
- LAB labor interfész

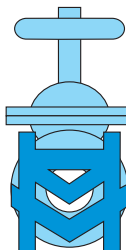
Minőségbiztosítás

- Dokumentumkezelés, iktatás
- Számlaminőség-kontroll
- Ügyfélszolgálati folyamatok SLA felügyelete
- Munkafolyamat-vezérlés és -felügyelet

Tervezés

- Tervezés, kalkuláció, kontrolling
- Gördülő tervezés (GFT)
- Riportok: előre definiált szerkezetű jelentések, lekérdezések

10 FusionR Utility referenciák

Heves Megyei Vízmű Zrt.	Nyírségvíz Zrt.	Pannon-Víz Zrt.	VASIVÍZ Zrt.
			
			
GYŐR-SZOL Zrt.		Sopron Holding Zrt.	SZÉPHŐ Zrt.

Az R&R Software vállalati folyamatok irányítását, támogatását és ellenőrzését megvalósító, integrált üzleti alkalmazásokat fejleszt és szállít.

Az száz százalékban hazai tulajdonú, 1991-ben alapított R&R Software működése a kezdetektől nyereséges: évi 1,7 milliárd forintot meghaladó bevételeivel, és 2014-ben 150 főre nőtt szakértői bázisával független piackutatók a legnagyobb hazai üzleti alkalmazásfejlesztők közé sorolják.

Az ügyfelek körében végzett felmérésekre adott válaszok alapján az elégedettség összesített szintje magasán az iparági átlag feletti, több mint 80 százalékos – 10 év feletti átlagos vevői életciklus mellett.

R&R Software Zrt.
1038 Budapest
Ráby Mátyás utca 7.
Tel: +36 1 436 7850
info@rrsoftware.hu
www.facebook.com/rrsoftware
www.rrsoftware.hu

Rozenberszki Zsolt
Értékesítési igazgató