

Premessa:

Internet e il Mobile Computing con la globalizzazione dei mercati, stanno modificando le regole di vendita tradizionali. I processi di business sono sempre più veloci ed è possibile ordinare i prodotti ed i servizi in tutto il mondo, a qualsiasi ora, in qualsiasi giorno, da qualsiasi posto. Chi cerca il successo o vuole continuare a mantenerlo deve rispondere alle nuove esigenze imposte da questo nuovo scenario. In altre parole è necessario rispondere velocemente alle specifiche esigenze di questa nuova generazione di clienti.

Dopo l'acquisizione del clienti, oggi, è necessario mantenerli e fidelizzarli. Nasce, quindi, la consapevolezza delle aziende per il CRM (Customer Relationship Management)

Per rafforzare i rapporti con i propri clienti, le Aziende hanno bisogno che le figure professionali che interagiscono con il cliente abbiano un'unica fonte dati, da cui reperire informazioni e da aggiornare facilmente; La realizzazione di questi strumenti di supporto alla gestione del cliente non può prescindere da una struttura informatica moderna ed efficiente;

Le funzioni più coinvolte in questo processo sono il marketing, le vendite ed il supporto post vendita. Funzioni tutte connesse fra di loro che insieme rappresentano il front-office dell'Azienda verso il mercato;

Obiettivo di **BOW** (Business on Web), è aiutare le aziende in questa evoluzione fornendo soluzioni basate su un'infrastruttura informatica potente, flessibile e soprattutto integrata. **Integrata soprattutto con il sistema informativo Aziendale, che comunque deve essere il motore principale di gestione delle informazioni.**

E-Crm, BOW Internet è il veicolo commerciale, il canale di vendita e la piattaforma di comunicazione. Consente di analizzare il comportamento dei clienti sul Web, quindi identificarne le esigenze. I clienti, di contro, troveranno le informazioni che cercano e riusciranno a soddisfare le proprie esigenze. Punti di forza dell'applicazioni internet sono: la semplicità e la velocità di pubblicare informazioni relative agli articoli, poter predisporre prezzi personalizzati per clienti, fornire informazioni sulla consegna degli articoli, sulla situazione

contabile e di fido, poter scaricare documenti personalizzati. (si pensi alla fattura elettronica, a listini personalizzati, etc). Internet può essere anche uno strumento per la forza vendita. Tramite internet la Forza Vendita è sempre in contatto con l'Azienda, ottiene informazioni dirette dal sistema informatico esattamente come se fosse in azienda, può dare più servizio al cliente. Può controllare le situazioni contabili e provvigionali dal proprio computer senza l'utilizzo di altre risorse umane presenti in azienda, Ma internet è solo uno dei canali di contatto con i clienti che non sostituisce quelli più tradizionali, ma spesso li affina per questo è necessario una struttura gestionale interna in grado di dare la massima efficienza alle funzioni di vendita dell'azienda;



M-Crm. L'integrazioni delle tecnologie mobili rappresenta poi un ulteriore salto di qualità nelle attività commerciali e di assistenza. Bow sfrutta le tecnologie di Internet e del Mobile Computing per creare un ambiente integrato unico al servizio dell'azienda, della forza vendita e dei clienti. L'agente può usare il suo palmare collegato on-line (per mezzo di GPRS e prossimamente UMTS), oppure lo usa Off-line e periodicamente sincronizza i dati con il data-base aziendale. Sul suo palmare può effettuare un ordine, ha sempre i prezzi di listino e la disponibilità aggiornate, può visualizzare l'estratto conto del cliente, vedere una statistica dei prodotti acquistati etc. Il computer palmare, consente inoltre l'integrazione con il sistema di posta elettronica centralizzata, quindi può ricevere e spedire messaggi sia nella intranet aziendale che nella rete esterna.

Caratteristiche tecniche del prodotto:

Bow lavora su piattaforma Microsoft ed è basato sulla tecnologia Three Tier:

1° livello: Browser internet/intranet

2° livello: Applicazione Web Based

3° livello: Back-end, data-base server, Business Logic.

I dati sono gestiti da Windows SQL Server 2000.

BOW al suo interno non prevede alcuna informazione propria, a parte alcuni parametri per la configurazione. Tutti i dati saranno prelevati dal software gestionale. Abbiamo attivato tre sistemi per fornire i dati a Bow.

- interfacciamento con i seguenti software gestionali:
 - o Arca 2000 Professional della Artel Spa Vicenza
 - o Spring della Sistemi Spa (Torino)
- Interscambio dati tramite file ASCII
- Editing dei dati pubblicare con Browser Internet.

BOW Internet è suddivisa in tre Moduli principali:

B2C (Business to consumer)

B2B (Business to business)

ENTERPRISE integra le funzioni B2C e B2B

- Sono disponibili i seguenti moduli opzionali:
- Modulo lingua estera
- Listini personalizzati combinati per clienti, gruppo clienti, articoli e gruppo articoli
- Configuratore on line (adatto per le Aziende che assemblano prodotti finiti da componenti sfusi)
- Spese di spedizioni parametrico per peso e paese di destinazione
- Pagamento con carta di credito banca Sella
- Modulo FAQ
- Listino articoli dinamico creato con Crystal Report

Funzioni comuni alle versioni B2B e B2C

- Indice a 3 livelli. L'indice (Marca-Tipo-Sottotipo) è invertibile in (Tipo-Sottotipo-Marca)
- Colonne del catalogo sortabili
- Campo di ricerca sugli articoli (codice, descrizione)
- Informazioni su articoli con immagine ingrandibile e note

- I prodotti in offerta, fine serie e le novità sono gestiti dall'azienda con menu riservato;
- Formattazione delle informazioni articolo per la stampa.
- Prezzi diversi per quantità;
- Visualizzazione della data di validità dell'offerta;
- Il carrello viene memorizzato anche se si esce dalla sessione internet;
- Carrello modificabile;
- Calcolo delle spese di spedizione in funzione del peso articolo e della destinazione del cliente
- Pagamento con carta di credito Banca Sella
- Pagine istituzionali (Chi siamo, Dove Siamo, Registrati, Contatti, etc);
- News e FAQ;
- Note utente sull'ordine;
- Per ogni articolo può essere visualizzata la disponibilità e la quantità in arrivo. I dati sono visualizzabili in formato numerico o con indicatori grafici;

Elenco delle funzioni di BOW B2B :

E' disponibile in due configurazioni: Agenti e Clienti. L'Azienda può usare una delle due versioni o può usare entrambe le versioni, consentendo l'accesso al sito, con le modalità di seguito descritte, sia agli Agenti che ai Clienti.

La versione AGENTE:

- L'agente si identifica con un codice e password. La password può essere personalizzata dall'agente dopo il primo login;
- viene presentata la lista Clienti associati all'Agente, può ricercare il cliente per ragione sociale o partita iva;
- sceglie il cliente per il quale vuole svolgere le attività di consultazione o di inserimento ordine. Accede al catalogo per selezionare gli articoli da ordinare, da qui può visualizzare la giacenza e la disponibilità degli articoli, può visionare la scheda tecnica e l'immagine del prodotto. I prezzi visualizzati sono associati al cliente selezionato. Se abilitato l'agente può inserire uno sconto il percentuale sulla riga articolo;
- L'agente può visualizzare le scadenze scadute e a scadere di un singolo cliente o della globalità dei clienti ad esso associati;

- L'agente può visualizzare il fatturato globale degli ultimi 4 esercizi contabili suddiviso per mese. Può anche visualizzare il fatturato degli ultimi quattro anni per ogni singolo cliente
- Può visualizzare lo stato degli ordini di tutti i clienti o dei singoli clienti;
- Può visualizzare lo stato delle provvigioni non liquidate;
- Invia l'ordine in Azienda, specificando note allegare quali data di consegna richiesta, modalità di pagamento e consegna, etc.

La versione CLIENTE

- Il cliente si identifica con un codice una password. Dopo il primo login può modificare la sua password
- Accede al catalogo per selezionare gli articoli da ordinare, da qui può visualizzare la giacenza e la disponibilità degli articoli, può visionare la scheda tecnica e l'immagine del prodotto. I prezzi di listino e gli sconti sono personalizzabili per cliente sulla base di 9 listini standard, sulla base di offerte per singoli articoli o per gruppo di articoli con informazioni sulla data di inizio e fine della promozione. I prezzi dei prodotti in promozione sono visualizzati con evidenza rispetto ai prezzi standard. Nel caso di un prezzo con scadenza viene visualizzata la data di scadenza dell'offerta;



- Invia l'ordine in Azienda, specificando note allegare quali data di consegna richiesta, modalità di pagamento e consegna, etc.

- Può scaricare il listino articoli. Il listino viene elaborato 'on demand' e vengono inseriti i prezzi, gli sconti e le promozioni attive del cliente che ha richiesto il listino;
- Da un menu sempre presente sulle pagine di navigazione, il cliente può visualizzare ed eventualmente stampare:
 - Le partite aperte;
 - Lo stato di evasioni degli ordini;
 - Il grafico del fatturato degli ultimi quattro anni

Elenco delle funzioni di Bow Internet B2C:

- Accesso alle informazioni istituzionali ed al catalogo prodotti all'utente guest;
- Pagine visualizzabili in 4 lingue oltre l'italiano
- Home page con gli articoli in promozione ordinabili direttamente dalla Home Page;
- Il cliente che effettua l'ordine viene inserito automaticamente nel gestionale. Il codice viene generato da un algoritmo che evita sovrapposizioni con la codifica standard;

Bow Mobile

Bow Mobile e' la soluzione completa per la raccolta ordini dagli agenti tramite l'utilizzo di computer palmari.

Caratteristiche generali:

- Creato per Pocket PC 2002 in ambiente Windows CE;
- Sviluppato in Visual Basic, su data base SQL 2000 CE;
- Composto da Modulo server (per il collegamento con il sistema informativo aziendale) e modulo Client da installare sui palmari. Il modulo server è basato su SQL 2000 Server;
- Utilizza un'intuitiva e semplice interfaccia Windows pilotabile dal pennino di navigazione che rende quasi nullo l'utilizzo della tastiera digitale;
- Comunicare tramite rete Wireless (senza fili) via cellulare GSM o GPRS, internet, modem, alloggiamento carica batteria (in locale) o interfaccia infrarossi;
- Tramite lettore di BarCode consente l'immissione da scaffale per gli ordini;

- E' Interfacciabile con tutte le stampanti portatili di fascia A6, emulazione ESC/P2, HP/LASER;
- Report di Stampa professionali con funzione di anteprima;
- Visualizzazione delle sole linee di prodotto vendibili al cliente;
- Gestione delle destinazioni diverse per cliente;
- Utilizzo di codici colore per evidenziare le informazioni più importanti (cliente moroso, visitato, etc.);
- Modulo tentata vendita con autonumerazione documenti e gestione incassi;
- Giro visita multiplo;
- Utilizza il riconoscimento automatico dei caratteri per un'immissione più naturale;
- Illimitato numero di articoli;
- Illimitato numero di anagrafiche clienti;
- Illimitato numero di scadenze;
- Trasferimento file Word, Excel, Web, Html, dall'Azienda al palmare e configurabili per Agente e visualizzabili dall'interno della procedura;



- Elenco dei prodotti più venduti al cliente;
- Dispone di funzioni di ricerca incrementale per la ricerca dei dati;
- Interfacciabile con tutti i gestionali di moderna concezione;
- Dati anagrafici dei clienti con i dati relativi ad indirizzo, telefono, persona da contattare, etc
- Sezione d'Inserimento Ordini;
- Carrello per riepilogo e modifica dell'ordine;
- Scadenze con riferimento al documento di origine. Incasso scadenze totale o acconto su scadenza con gestione della data incasso/assegno;
- Gestione giro visita. Indice progressivo di visita;
- Gestione sconti su riga articolo;
- Stampa documenti ed anteprima di stampa;
- Tabelle clienti e articoli configurabili da utente;
- Trasferimento documenti dalla sede;

- Visibilità delle ultime 5 vendite e resi per cliente e per articolo.

Caratteristiche funzionali:

Anagrafica Clienti

- L'anagrafica racchiude e visualizza tutti i clienti associati all'agente che utilizza il palmare.
- Le anagrafiche sono ordinabili per giro visita, ragione sociale o viceversa. Possono essere eseguite ricerche incrementali per codice e ragione sociale;
- I codici colore evidenziano i clienti da visitare, i visitati, quelli con ordine provvisorio, i morosi;
- E' possibile filtrare i clienti per giro visita, o quelli già visitati. Con la semplice pressione di un bottone viene visualizzati il totale degli ordini inseriti;
- Selezionando una Azienda compaiono a video i dati anagrafici, i contatti, il listino associato ed il totale ordine, se presente;
- I clienti morosi sono automaticamente bloccati ed e' possibile operare solo dopo aver ricevuto un codice di sblocco dall'azienda.

Inserimento Ordini

- La sezione di inserimento consente l'immissione, la cancellazione e la modifica dell'ordine tramite pennino.
- Gli articoli sono raggruppati e visualizzati per gruppo o azienda.
- Abilitando la gestione "linee", l'Agente può scegliere quale gruppo di prodotti visualizzare fra quelli vendibili al cliente.
- Bow Mobile gestisce:
 - o resi su Articolo
 - o sconti su articolo, proposti codificati sul cliente e modificabili dall'agente
 - o statistiche sulle ultime 5 vendite/resi/data.
 - o doppia unità di misura per ogni articolo
 - o sconti positivi e negativi
 - o sconti in cascata nella forma "sconto+sconto+sconto"
 - o la data consegna ordine
 - o note sull'ordine
 - o omaggi e sostituzioni.
 - o ordini provvisori
 - o prezzi articolo associati al listino del cliente
 - o prezzi per confezione
 - o codice ean per articolo
 - o gruppi di articoli

- o sostituzioni ed omaggi su articolo
 - o disponibilità (aggiornabile in tempo reale collegandosi in sede).
 - o Totale ordine (imponibile + Iva)
- E' consentito avere solo un ordine per cliente sul palmare.
 - Gli ordini possono essere provvisori oppure vuoti.
 - L'inserimento della quantità e' possibile tramite tastierino, riconoscimento automatico della grafia, o tramite le frecce di incremento e decremento rapido.
 - E' possibile modificare/cancellare l'ordine dalla sezione "carrello"
 - Un segnale avvisa l'agente se sta tentando di modificare o cancellare l'ordine immesso
 - Tramite la pressione di un tasto, l'ordine può essere stampato in qualsiasi momento.



Gestione Scadenze

- Bow Mobile gestisce i pagamenti e gli incassi del cliente.
- Le scadenze sono associate ad una fattura.
- E' possibile avere più scadenze per documento.
- Le scadenze sono visualizzate in più colori per una più facile individuazione dello stato. (scaduta, a scadere, incassata, etc)
- E' gestito il pagamento parziale di una scadenza.
- Le scadenze oltre la data prevista di incasso sono visualizzate in un colore diverso.
- Le scadenze pagate sono evidenziate con colore proprio.
- L'avvenuto incasso genera un "avviso di pagamento" sul software aziendale (dipende dal software usato).

- E' possibile indicare "a saldo" un pagamento inferiore al dovuto (disattivabile).
- Totali delle scadenze scadute e quelle a scadere.
- Ad ogni sincronizzazione sono ricevute le nuove scadenze ed inviati gli incassi.
- E' possibile selezionare una data di incasso.

Trasferimento Dati da e verso la sede.

Il trasferimento dati da e verso la sede invia i nuovi ordini e riceve gli aggiornamenti dall'Azienda.

Il trasferimento è curato dal modulo Server di Bow Mobile

Bow Mobile trasmette e riceve i dati tramite Telefono cellulare GSM, collegamenti senza fili dentro sede (Wireless), collegamento senza fili ai dispositivi BlueTooth, tramite interfaccia ad infrarossi, modem collegato alla rete Internet.

Dispone di tre opzioni di aggiornamento

- Totale (Anagrafiche, Articoli, Listini, Ordini, codici EAN, sconti per cliente ed articolo)
- Solo Anagrafiche (Variazioni ragione sociale, listini, sconti...)
- Solo ordini (da usare durante il giorno per inviare le novità in azienda)

Al termine del trasferimento, per fini statistici, e' visualizzato il tempo di connessione.

Una finestra di testo informa l'utente sullo stato della connessione.

Bow Mobile Modulo Server:

- Tecnologia Microsoft SQL Server 2000
- Gestione numero illimitato di Agenti
- Gestisce numero e tipo illimitato di documenti.
- Interfacciabile ad internet tramite Modulo Internet.
- Import ed export dei dati da gestionali.
- Pluripostazione.
- Automatizzabile
- Necessita almeno di Windows 2000 Professional e SQL MSDE.
- Gestione di 9 listini e degli sconti proposti da casa madre.

Altro:

Integrazione dei dati con BOW Internet.