



## La completa gestione delle attività e del marketing aziendali

La nuova economia sta sempre più esasperando la competitività dei mercati. Nuove tecnologie, nuovi strumenti e persone capaci di evolvere con i tempi e di precedere i cambiamenti saranno la chiave del successo nel business dei prossimi anni. Ciò che veramente segnerà la differenza fra le aziende sarà sempre di più la capacità di gestire e sfruttare in modo rapido e preciso le informazioni che provengono dal mercato, unita alla capacità di fornire consulenza e supporto ai propri clienti. Da qui l'assoluta necessità di lavorare con sistemi informativi potenti, semplici da utilizzare, ma *dedicati a gestire in modo specifico il proprio settore*.

Quanto detto è di fondamentale importanza per tutte le aziende, ma lo sarà ancora di più, per quell'insieme sempre più numeroso che fornisce servizi, o prodotti, nell'ottica di un servizio. Oltre alla sempre migliore competenza e professionalità del proprio personale, oggi questa tipologia di aziende ha due obiettivi prioritari per continuare a restare sul mercato ed avere successo: il primo è di poter gestire, analizzare e relazionare rapidamente i dati relativi all'impiego di risorse umane (tecnici, consulenti, installatori, ...) alle attività svolte, sia presso la sede del cliente sia internamente; il secondo è un efficace sfruttamento e pianificazione del marketing aziendale.

**SC** è il software per gestire in modo veramente completo ed efficace le attività aziendali degli operatori e quelle di marketing.

**SC** è suddiviso nelle due aree principali di:

- gestione attività
- gestione marketing

**SC** è completamente parametrizzabile da parte dell'utilizzatore in modo da renderlo realmente adattabile nei contenuti al contesto in cui viene impiegato. Ha un'interfaccia semplice, potente e uniforme in tutte le sezioni dell'applicazione, facilitando al massimo il lavoro degli utenti, indipendentemente dall'area in cui lavorano. L'interfaccia si compone principalmente di elenchi sui quali è possibile fare ricerche, ordinamenti, filtri e dai quali è possibile accedere al dettaglio delle informazioni. L'uso dei colori permette di evidenziare immediatamente lo stato dell'attività sottostante (scaduto, sospesa, chiusa, ...)

ID	Code	Nome	Program	Support	Stato
20020011831	20020011831	Chiusa	Programma	Supporto	Chiusa
20020011832	20020011832	Chiusa	Programma	Supporto	Chiusa
20020011833	20020011833	Chiusa	Programma	Supporto	Chiusa

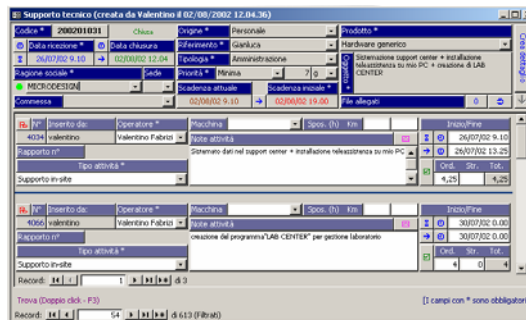
**SC** gestisce i dati anagrafici di:

- **operatori**: chi esegue le attività, organizzati per gruppi e con differenti privilegi di accesso e di gestione dei dati
- **prodotti**: gli oggetti delle attività, con i dati caratteristici principali (versioni, moduli, attività relazionate, caratteristiche commerciali, ...)
- **articoli**: sono i codici che poi verranno gestiti in sede di fatturazione ed inseriti nei documenti (eventualmente sincronizzati con il gestionale)
- **contatti**: sono i soggetti sui quali viene svolta l'attività (clienti, fornitori, contatti generici o di settore, stampa, ...)
- **prodotti/contatti**: è l'anagrafica che contiene l'associazione del prodotto allo specifico contatto, può essere reale o a fini di marketing. Nel primo caso si potranno gestire: contratti di assistenza, numeri di serie, licenze, moduli, date di installazione, costi delle attività sul prodotto. Nel secondo si potranno raccogliere e gestire le informazioni di prodotto più significative e ritenute fondamentali ai fini dell'acquisto del bene o servizio da parte del contatto.

### SC Gestione Attività

Permette di attivare, assegnare e monitorare le attività (ovvero *chiamate, commesse, ...*) dalla loro creazione, alla loro definitiva chiusura. In questo modo i responsabili di ogni settore aziendale possono gestire in modo completo il lavoro degli addetti, conoscendo in qualsiasi momento la situazione aggiornata relativamente a:

- le attività da fare
- il tempo lavorato
- il lavoro svolto
- quando è stata svolta un'attività e da chi
- lo stato della richiesta (in corso, sospesa, attesa materiali, attesa informazioni, chiusa, ...)



Sono inoltre presenti una serie di facilitazioni per la gestione operativa del lavoro come:

- invio di e-mail precompilate con i dati della chiamata;
- stampa dei reportini di intervento con i dati inseriti nel sistema (persona di riferimento, richiesta, tempi e km trasferta);
- una reportistica completa e dettagliata sull'attività fatta per cliente

Nel software si può gestire sia una modalità operativa con assegnazione diretta delle attività all'operatore, sia un'attribuzione del compito ad un gruppo di operatori che smistano e si assegnano successivamente l'attività richiesta.

Da un punto di vista pratico la gestione del lavoro è estremamente semplice. L'operatore che utilizza il sistema dispone di una consolle dove vede elencate le proprie attività, già ordinate in modo tale da costituire uno scadenziario. I responsabili possono a loro volta, con lo stesso strumento, tenere sotto controllo l'avanzamento, le scadenze ed il carico di lavoro proprio e dei propri collaboratori, per i quali è anche possibile conoscere presso quale cliente si sono recati per un eventuale intervento o visita. Il tutto senza alzarsi dalla propria scrivania, senza leggere noiosi reports e dover fare numerose telefonate. Non solo, ma con questo sistema, è possibile rispondere e relazionare immediatamente al cliente sull'operato svolto nei suoi riguardi e fare il punto della situazione in merito ad attività ancora in corso.

ID	Code	Nome	Program	Support	Stato
20020011831	20020011831	Chiusa	Programma	Supporto	Chiusa
20020011832	20020011832	Chiusa	Programma	Supporto	Chiusa
20020011833	20020011833	Chiusa	Programma	Supporto	Chiusa



## La completa gestione delle attività e del marketing aziendali

Altra funzionalità significativa è la possibilità di agganciare delle immagini o dei documenti (nei classici formati word, excel, ...) alle attività definite, ai prodotti, ecc., in modo da rendere immediatamente disponibili le informazioni necessarie collegate.

I dati relativi ad ogni attività svolta possono essere valorizzati in base ai costi impostati e personalizzabili per cliente. Per la stessa attività, possono essere gestiti costi diversi a seconda del prodotto a cui ci si riferisce (per esempio "assistenza tecnica" per prodotti *hardware* oppure *software*).

Inoltre è possibile sincronizzare le informazioni del database del sistema con i dati del gestionale aziendale. Le anagrafiche di clienti e fornitori, quelle degli articoli, possono venire così importate senza bisogno di un reinserimento. In direzione opposta sono i dati del sistema a poter transitare nel software gestionale, andando a costituire direttamente le fatture ai clienti. Il tutto avviene attraverso delle tabelle di appoggio intermedie che rendono possibile lo scambio di dati descritto in precedenza praticamente con ogni software gestionale.

Avendo completamente realizzata la soluzione ne abbiamo il completo controllo, sia per integrarla con ambienti gestionali già esistenti in azienda, sia per spingere più in profondità la personalizzazione della gestione. In particolare l'applicazione è interfacciata nativamente con i software gestionali della famiglia Arca2000 della Artel Software House. Utilizzando tale prodotto si beneficia al massimo ed immediatamente di tutte le integrazioni realizzate.



### SC Gestione Marketing

La gestione del marketing rappresenta il secondo modulo fondamentale del software. Gestire efficacemente il marketing significa riuscire ad alimentare con continuità i settori operativi dell'azienda e disporre di un volano per il business sempre attivo. Gestire efficacemente significa riuscire a tracciare costantemente le azioni commerciali effettuate, misurando i risultati delle varie iniziative intraprese e degli addetti del settore.

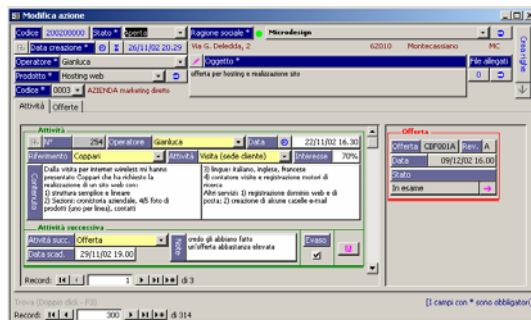
data scadenza	pre %	data	codice marcat.	attività	codice	oggetto	ragione sociale
20/01/03 19.00	60	14/01/03 10.00	0006	Telefonata	200000005	all'esterno e gestione	GIGLI BENEAMINO
21/01/03 18.00	50	20/11/02 19.34	0003	Offerta	200000000	Server per ospitare OLA	T.N.D. S.r.l.
21/01/03 19.00	50	20/01/03 20.34	0005	Telefonata	200000012	Revisione contratto asso	TECNOPROTECA S
22/01/03 18.00	0	27/11/02 17.31	0003	Telefonata	200000000	Upgrade server Compaq	UNIVERSO S.P.A.
22/01/03 18.00	35	27/11/02 16.44	0003	Segnalazione com	200000000	Software personalizzati	FET ELETTRONICA
23/01/03 17.30	95	23/01/03 17.09	0006	Telefonata	200000014	hardware e up date	ELMARC SRL
23/01/03 18.00	70	02/12/02 10.06	0002	Telefonata	200000000	Personalizzazioni Arca 2	UNIVERSO S.P.A.
24/01/03 13.00	30	27/11/02 20.30	0014	Visita (sede client)	200000000	Software di preventivat	COOPERATIVA FAL
24/01/03 13.00	30	20/01/03 20.09	0003	Visita (sede client)	200000011	Connettività internet vet	COMUNE DI MONTE
24/01/03 18.00	70	26/11/02 20.29	0003	Visita (sede client)	200000000	offerta per hosting e ra	C.B.F. S.p.A.
24/01/03 18.00	50	09/12/02 16.00	0003	Visita (sede client)	200000000	Proposta SC modulo Mar	C.B.F. S.p.A.
24/01/03 18.00	40	26/11/02 20.44	0003	Visita (sede client)	200000000	Proposta per alternativ	C.B.F. S.p.A.
24/01/03 19.00	40	27/11/02 12.14	0001	Telefonata	200000000	Richiesta per software d	STORANI ALLUMPI
26/01/03 19.00	70	15/01/03 17.00	0006	Telefonata	200000004	Italia wireless per train	CAMPETELLA ROSE
30/01/03 13.00	70	29/01/03 20.32	0006	Telefonata	200000011	notebook	METALLURGICA ME

Le modalità operative sono simili a quelle della gestione delle attività: ciò che interessa dal punto di vista informativo è sapere cosa è stato proposto, quando ed a chi. Operativamente abbiamo invece uno strumento per la gestione e la pianificazione del lavoro degli addetti commerciali ed una console per la verifica ed il controllo per i responsabili del settore.

Le principali funzioni sono:

- gestione azioni marketing: creazione, inserimento dati, gestione dello stato dell'azione intesa come successione di attività destinate a far acquistare prodotti o servizi ai clienti
- gestione delle offerte: creazione, inserimento, gestione dello stato delle offerte che anche qui possono essere collegate come documento (word, excel, pdf, ...) ai dati qualitativi dell'offerta
- gestione dati di marketing aziendali e di prodotto: mediante una struttura completamente parametrica possono essere definiti ed archiviati i dati caratteristici dell'azienda e quelli di prodotto ritenuti importanti per conoscere il proprio contatto. Per l'azienda ad esempio: fatturato, dipendenti, settore, ...; mentre per il prodotto, ipotizzando di proporre software x trasportatori: numero di mezzi, zone coperte, trasporto di collettame o carichi completi, ... Tali dati possono essere rilevati sui clienti acquisiti o su quelli potenziali, tramite agenti o collaboratori, telemarketing, mailing, ... e sono indispensabili per costruire un efficace database marketing aziendale

- reportistica per l'ausilio dell'attività operativa: elenco contatti, riferimenti, informazioni aziendali sul contatto e sul prodotto, scadenziario attività reportistica per la verifica dell'attività degli addetti
- import parametrico da file per il rapido inserimento di elenchi di contatti trovati esternamente su altri database



Analogamente alla gestione delle attività anche per le azioni di marketing si lavora con delle maschere strutturate a due livelli: un elenco preorganizzato, in modo da fungere da scadenziario per le attività, ed un dettaglio, costituito da diverse entrate, che permette di archiviare l'attività fatta, la data, il riferimento, l'attività successiva, la scadenza, ... Ogni azione ha un oggetto, un prodotto o famiglia di prodotti al quale fa riferimento, un'associazione ad una iniziativa di marketing con cui è relazionata (generica: "visita agente", o specifica: "promozione dicembre 2002") per poter avere sempre una relazione tra iniziativa marketing e risultato ottenuto.

Ad ogni azione sono agganciabili le offerte, complete di revisioni, stato (inviata, in esame, da revisionare, ...), importi, percentuali di andare a buon fine, motivazioni riguardanti il successo o il rifiuto da parte del cliente e collegamento ai documenti relazionati (offerta word, fax di conferma ordine, ...)

Il risultato è un controllo completo dell'attività commerciale sia a livello di azione/risultato, sia di gestione delle attività degli addetti e di verifica dei responsabili per non bruciare neanche una opportunità di vendita.

### SC Moduli aggiuntivi

Oltre ai due moduli principali il software è composto da altri moduli aggiuntivi che ne completano le funzionalità:

**SC Web :** permette al cliente di attivare e gestire le proprie richieste di supporto direttamente da internet mediante un browser standard, consente la pubblicazione di quelle attivate in modo tradizionale e delle attività ad esse collegate, consente la verifica dello stato e l'interrogazione di richieste precedenti.

**SC Outlook :** consente di pubblicare appuntamenti, contatti e le principali informazioni ad essi relativi in Microsoft Outlook®, permettendone così la sincronia con un PC palmare tipo Compaq iPAQ nonché, dove esista la necessaria infrastruttura, l'interrogazione via internet con Outlook Web Access®.

**SC Mailing :** permette l'automazione della realizzazione di mailing, con destinatari filtrati a seconda delle caratteristiche presenti nel database e con l'aggancio dei dati disponibili in archivio alla comunicazione stessa.

**SC e-Mailing :** analogo al precedente, ma la comunicazione e l'invio avvengono mediante posta elettronica.

**SC Know How :** permette la rapida archiviazione, indicizzazione e ricerca dei vari tipi di documento (doc, excel, pdf, html, txt, ...) contenenti informazioni e procedure ritenute utili nella gestione dei clienti e dell'azienda. L'obiettivo è quello di disporre di una base dati eterogenea, ma centralizzata in cui depositare e ricercare rapidamente tutte quelle conoscenze che andrebbero altrimenti dimenticate e perse in quanto solo patrimonio personale.

**SC Stat :** costituisce un potente motore di analisi delle attività e del marketing aziendali, permettendone la misura dell'efficienza e dell'efficacia, tramite analisi basate su olap services, pivot table Excel® e grafici, ricavabili incrociando a piacimento dell'utente i dati inseriti.