



GL180.BUSINESS SALES FORCE – ORDER

[BENEFIT]

Risparmio di tempo

I dati vengono inseriti nel sistema da chi è sul campo: invece di scrivere una "copia commissione", inviarla via fax in sede, dove qualcuno la traduce nel sistema informatico, si scrive su una tavoletta elettronica ed i dati sono "spediti" al sistema centrale. Si risparmia il tempo di inserimento ordini da parte del personale interno.

Maggiore Correttezza dei dati

E' riprovato che il "passa-dato" è fonte inesauribile di errori, dovuti a interpretazioni non corrette di scritte o appunti, distrazioni ecc. La maggiore correttezza si ottiene con un BUON sistema di input, propositivo ma formalmente corretto. GL180 Sales Force Management propone i dati sotto forma di scheda "precompilata" in modo che l'utente non debba fornire codice ma possa "spuntare" le informazioni con un click di penna.

I dati vengono reimpostati dal sistema informativo aziendale centrale.

Miglioramento degli standard aziendali

Molte volte il sistema di raccolta ordini è basato su un insieme di "tradizioni" poco formali. In questi casi l'eccezione è all'ordine del giorno ed il personale interno si trova ad affrontare diversi "stile" di scrittura degli ordini da parte del personale di vendita. Il primo effetto che si viene a creare in un'azienda che adotta un SFM, è quello della STANDARDIZZAZIONE. L'azienda riconosce le procedure giuste e scarta quelle sbagliate o non convenienti.

Migliore comunicazione

L'obbligo di comunicare attraverso un linguaggio comune, quello digitale del software, permette di definire un vocabolario preciso. Altri due aspetti sono interessanti:

- la velocità di trasferimento di

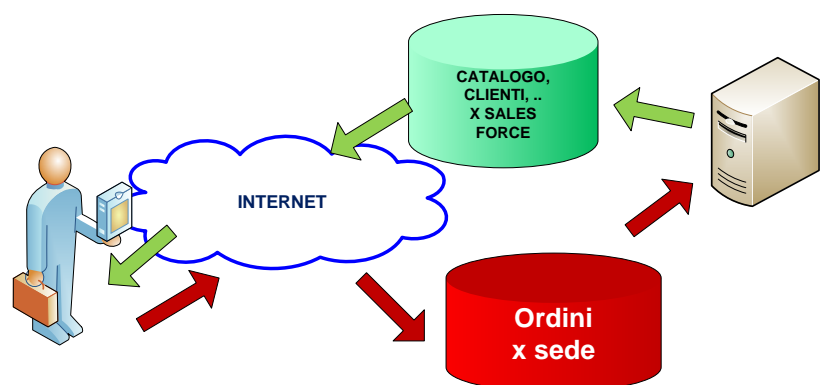
Cos'è **GL180.Business Sales Force Order Entry (SFM-OE)**. E' una suite di programmi che permette di raccogliere ordini da clienti in modo semplice e, soprattutto, direttamente "sul campo". Gli utilizzatori tipici di questi programmi sono:

- Agenti e/o agenzie di rappresentanza
- Responsabili commerciali
- Personale interno.

In poche parole chiunque abbia l'occasione di poter acquisire un ordine.

La caratteristica principale di un sistema SFM è quella della "mobilità": l'utilizzatore deve poter utilizzare la procedura in qualsiasi circostanza e tipicamente fuori dal perimetro aziendale e per questo le applicazioni devono essere studiate appositamente attorno a questo concetto.

Nel caso di GL180.WEB SFM-OE abbiamo seguito la strada della PUBBLICAZIONE-SOTTOSCRIZIONE: l'azienda pubblica i dati (cataloghi, clienti, listini, promozioni), gli utenti mobili mediante sottoscrizione "scaricano" i dati, e li lavorano (creano ordini). Quando gli ordini sono pronti, vengono pubblicati verso la sede che li scarica. Una volta validati da procedure automatiche, gli ordini sono resi disponibili al personale interno.



Perché un sistema di Sales Force. Le motivazioni aziendali possono essere svariate e ci possono essere molte "sfumature" che rendono conveniente un SFM. Tuttavia alcune motivazioni sono oggettivamente attraenti:

- Il dato viene "lavorato" solo una volta, alla fonte



GL180.BUSINESS SALES FORCE – ORDER

informazioni

- Il carattere asincrono delle comunicazioni.

La velocità è determinata dalla facilità di collegamento e dalle prestazioni di Internet.

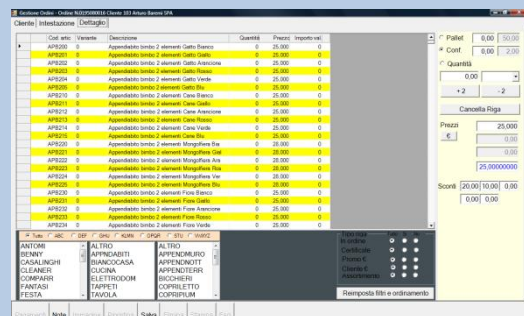
Il fatto che l'azienda renda disponibili i dati e il commerciale li "scarichi" quando lo ritiene opportuno permette di evitare perdite di tempo come le telefonate al centralino o al corrispondente interno.

Migliore Immagine percepita dai clienti

L'azienda viene percepita come un fornitore che investe per migliorare i servizi ai clienti. Gli agenti che visitano i clienti e utilizzano le migliori tecnologie in modo efficiente sono riconosciuti come efficienti e professionali.

[Gli obiettivi funzionali]

Inserimento ordini



Cod. artic.	Quantità	Prezzi	Importo net.
APR20	0	25,500	0
APR22	0	25,500	0
APR24	0	25,500	0
APR26	0	25,500	0
APR28	0	25,500	0
APR30	0	25,500	0
APR32	0	25,500	0
APR34	0	25,500	0
APR36	0	25,500	0
APR38	0	25,500	0
APR40	0	25,500	0
APR42	0	25,500	0
APR44	0	25,500	0
APR46	0	25,500	0
APR48	0	25,500	0
APR50	0	25,500	0
APR52	0	25,500	0
APR54	0	25,500	0
APR56	0	25,500	0
APR58	0	25,500	0
APR60	0	25,500	0
APR62	0	25,500	0
APR64	0	25,500	0
APR66	0	25,500	0
APR68	0	25,500	0
APR70	0	25,500	0
APR72	0	25,500	0
APR74	0	25,500	0
APR76	0	25,500	0
APR78	0	25,500	0
APR80	0	25,500	0
APR82	0	25,500	0
APR84	0	25,500	0
APR86	0	25,500	0
APR88	0	25,500	0
APR90	0	25,500	0
APR92	0	25,500	0
APR94	0	25,500	0
APR96	0	25,500	0
APR98	0	25,500	0
APR100	0	25,500	0

Gli obiettivi del modulo sono:

- Specificare con chiarezza la data di consegna
- Specificare le condizioni commerciali per l'ordine: a fronte di una certa flessibilità il sistema emettendo degli allarmi se le condizioni sono peggiorative per l'azienda.
- Specificare le righe dell'ordine in modo corretto: le quantità, le confezioni, i prezzi e sconti sono conformi alle regole stabilite dalla azienda.
- Specificare note e/o "fuori misura":

da personale molto competente dal punto di vista commerciale. Si evitano errori e di perdite di tempo.

- Adottare un sistema di SFM significa "formalizzare" usi e costumi aziendali spesso frammentati. Questo processo migliora il modo con cui il reparto commerciale lavora.
- Le comunicazioni tra il personale operativo e la Forza di vendita avvengono in modo più veloce. Internet permette di aggiornare "in tempo reale" i dati in dotazione dei commerciali: meno errori e maggiori opportunità.
- La percezione del cliente è quello di un fornitore efficiente con un'ottima immagine aziendale.

Come si utilizza.



Per utilizzare il software sul campo ci si avvale di speciali PC detti Tablet che permettono all'utente di interagire con i programmi tramite una penna. Toccando lo schermo sensibile, scrivendo a mano libera su appositi pannelli è possibile fornire al programmi i dati necessari per il suo funzionamento. Il tutto avviene in modo naturale e molto semplice in quanto le azioni sono molto simili a quelle che si producono scrivendo con carta e penna.

Si deduce che è FONDAMENTALE CHE un software SFM sia estremamente **FACILE** da utilizzare e robusto anche perché viene utilizzato da personale non esperto dal punto di vista informatico.

Inoltre l'ambiente in cui viene utilizzato un SFM può essere piuttosto "ostile" (si pensi per esempio alle





GL180.BUSINESS SALES FORCE – ORDER

per le informazioni non strutturare si utilizza la penna e si scrivono appunti come si fa con carta e penna.

- Confermare l'ordine direttamente presso il cliente: l'agente stampa subito la conferma al cliente che l'accetta immediatamente.

Fornire informazioni commerciali

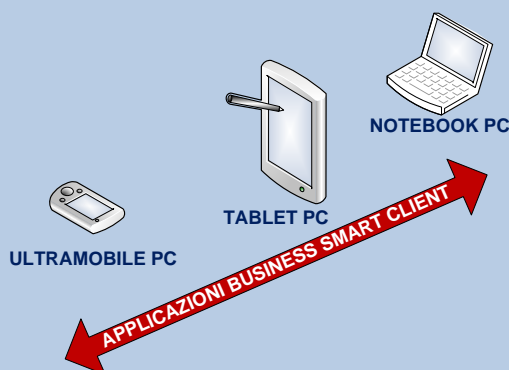
Durante l'inserimento dell'ordine le righe riportano anche informazioni non strettamente necessarie dal punto informatico ma utili a chi vende:

- sconti per quantità
- promozioni
- statistiche sugli assortimenti dei clienti
- foto e/o schede tecniche dei prodotti.

Esiste la possibilità di avere la situazione contabile del cliente (fatture emesse, pagate): l'agente può rispondere a tono al cliente avendo sotto mano i dati che arrivano aggiornati dalla contabilità.

Gli ordini rimangono nel Tablet-PC anche dopo l'invio alla sede e costituiscono lo storico che può essere consultato in ogni momento.

[I dispositivi da utilizzare]



- PC-portatile: fino a 17 pollici, peso circa 2 kg
- Tablet PC: quasi un formato A4, peso circa 1 Kg
- Ultra-Mobile PC: 20 x 12 cm, 600 grammi.

condizioni di luce e/o atmosferiche di un cantiere): il software deve essere estremamente **PROPOSITIVO** in modo da evitare input onerosi.

La mobilità pone anche la seguente questione: su che tipo di "computer" installare il software?

La risposta che ci siamo dati è che non esiste un target preciso: **il cliente deve poter scegliere liberamente il "formato" del dispositivo.**

Attualmente la nostra esperienza ci ha portato a privilegiare 3 formati di PC mobili:

- PC-portatile
- Tablet PC
- Ultra-Mobile PC.

Tutti questi dispositivi sono dotati di disco rigido, sistema operativo Windows XP o Vista, sono facili da utilizzare e soprattutto sono studiati per poter utilizzare internet in modo semplice essendo dotati di scheda di rete sia tradizionale che wireless, modem e di comunicazioni bluetooth per collegarli ai cellulari e stampanti di nuova generazione.



GL180.BUSINESS SALES FORCE – ORDER

[TECNOLOGIE ADOTTATE]	
Dispositivi mobili	PC portatili, Tablet-PC, Ultra Mobile-PC con sistemi operativi Windows XP o Windows Vista..
Sistema memorizzazione dati client	I dati sono tutti in formato XML: lo standard più utilizzato per lo scambio di informazioni
Sistema di scambio dati	GL180 Sales Force Management è una parte dei servizi applicativi SOA della piattaforma GL180 (Service Oriented Application). Tutti i dati sono scambiati attraverso da servizi WEB.
Sistema back office	I dati arrivano in azienda presso un db SQLServer 2005 e sono processati da programmi scritti con tecnologia DOT.NET 3.5. Lo scambio con GL180 Web Edition è già integrato e ottimizzato. Per altri gestionali si procede a progetto.
Servizi Internet	Microsoft IIS versione 6.0 o superiori su Windows Vista, Windows 2003 e Windows 2008 con collegamento ADSL.