

BCM BUSINESS CONTACT MANAGEMENT

OS1
ADD-ON

Un moderno sistema informativo

In questi ultimi anni hanno avuto grande affermazione nel mercato mondiale i cosiddetti sistemi ERP che sono in grado di gestire i processi chiave delle imprese, quali contabilità, vendite, logistica, produzione, ecc. in modo perfettamente integrato, ottimizzato e distribuito geograficamente.

Inoltre, proprio per il loro elevato livello di integrazione, i sistemi ERP si disegnano perfettamente sulle nuove strutture aziendali che, dal punto di vista organizzativo, sono basate più sui processi che sulle funzioni.

Una struttura organizzativa snella e basata sui processi, unita ad un buon sistema informativo, ha dimostrato sul campo di portare dei vantaggi non solo operativi, ma anche strategici e competitivi, per questo motivo molte PMI stanno sostituendo i loro sistemi informativi con sistemi ERP.

Scegliere una soluzione ERP non è cosa semplice: molti package realizzano livelli più o meno elevati di integrazione fra le varie funzioni aziendali e conseguentemente si definiscono ERP.

Tuttavia, la semplice interazione di vari programmi operativi, collegati tra loro in termini di sequenza di eventi aziendali, non realizza un vero sistema informativo ERP oriented, occorre soprattutto, che l'architettura dei package sia stata disegnata, in fase di progettazione, tenendo conto di alcune esigenze aziendali essenziali e irrinunciabili, quali:

- architettura progettuale: i vari moduli software non solo devono integrarsi su una base dati comune, ma devono anche mostrare un'interfaccia funzionale unitaria e comune;
- utilizzo di un data base relazionale: un'insieme di dati che viene gestito e organizzato da un software specifico, il RDBMS (Relational Data Base Management System), uno "strato" software che si interpone tra le applicazioni e i dati veri e propri, grazie a questo "strato" intermedio utente ed applicazioni non accedono ai dati così come sono memorizzati fisicamente, ma ne vedono solamente una rappresentazione logica. Tutto questo permette un elevato grado di indipendenza tra le applicazioni e la memorizzazione fisica dei dati, tuttavia, molti package utilizzano una base dati "proprietaria" che limita la portabilità del software;



- progettazione dell'applicazione e della base dati funzionale all'esigenza di alimentare in modo consistente ed integrato il Data Warehouse (Magazzino Dati) aziendale, un sistema che consente ad analisti e manager d'azienda di accedere ai dati in modo veloce ed interattivo, con un'ampia varietà di viste dell'informazione, utilizzando modelli di analisi multidimensionali.

La nostra proposta

Il panorama italiano del software gestionale annovera molti packages ERP che "possono gestire tutto". Ovvero, che sarebbero in grado di risolvere tutte le esigenze gestionali delle aziende, prescindendo dal settore di appartenenza, dalle dimensioni e dalla tipologia del mercato in cui operano, dagli obiettivi delle aziende stesse.

Per poter sopravvivere e progredire nell'attuale contesto competitivo è essenziale effettuare analisi rigorose e dinamiche della propria azienda e di come si pone sul mercato: sul proprio di riferimento e non su un generico e indefinito "mercato".

Ogni area di mercato richiede infatti informazioni pertinenti, originali metodi di lettura e propri criteri di analisi, nonché specifici metodi organizzativi ed operativi: una cosa è gestire un'azienda manifatturiera, altro è gestire una impresa edile o una azienda di trasporti.



Coerentemente con la filosofia enunciata, la nostra proposta si basa non su uno specifico software, ma sulla "suite" gestionale OS1, messa a punto da Open Source Italia (OSItalia) di cui Consoftware Group è socio fondatore. OS1 è una moderna piattaforma gestionale ERP in architettura client/server, disponibile nelle versioni OS1 business e OS1 enterprise che supporta le esigenze delle PMI industriali, commerciali e di servizio, che necessitano di un sistema informativo molto flessibile, rapidamente modificabile e che, al tempo stesso, richieda tempi e costi di avviamento contenuti.

Multiaziendale e multiutente, la piattaforma trova elemento di sintesi nella procedura OS1 contabilità e finanza che presiede all'attività di contabilità, tesoreria, budgeting e controllo di gestione comune a tutte le tipologie di aziende utenti. La soluzione si specializza poi in molteplici versioni, ciascuna delle quali è destinata ad uno specifico settore imprenditoriale, allo scopo di soddisfare le peculiari esigenze del commercio, industria, artigianato, servizi, ecc.

I vantaggi per le aziende che adottano tali procedure comprendono un miglioramento della qualità delle informazioni, una maggiore capacità di valutazione delle prestazioni aziendali e la liberazione di preziose risorse aziendali.



OS1 standard OS1 enterprise



OS1 business è la piattaforma gestionale per le aziende di piccole e medie dimensioni che introduce un nuovo e più elevato standard nelle soluzioni per la gestione aziendale. La struttura modulare e le soluzioni componenti permettono di scegliere i moduli che più si adattano alle necessità aziendali, senza correre il rischio di sovradimensionare o sotto-dimensionare il sistema informativo aziendale.

Mette a disposizione dell'utente una serie di moduli agili ed essenziali che automatizzano tutta la gestione documentale, organizzano la gestione del magazzino, razionalizzano la gestione della produzione e forniscono tutte le informazioni di dettaglio e di sintesi per la valutazione, diventando utili strumenti per calcolare i giusti prezzi di vendita e gli sconti possibili rispetto ai listini, per controllare l'incidenza dei costi sul fatturato totale, per stimare i fabbisogni di produzione, per fare previsioni razionali e raggiungibili sui risultati e per definire obiettivi coordinati e calibrati alle risorse realmente disponibili



OS1 Enterprise è un potente ERP in architettura client/server destinato alle aziende di medie e grandi dimensioni; completamente personalizzabile, copre ogni area funzionale e, grazie all'utilizzo di Microsoft SQL Server, rende pienamente disponibile questa potente base dati agli utenti più qualificati.

Alle già considerevoli potenzialità della versione standard, OS1 enterprise aggiunge molteplici funzionalità a partire dalla gestione dei costi diretti e dei costi indiretti tramite l'imputazione degli oneri accessori (dazi, noli, trasporti, imballi ecc. sulle materie prime, costi di manodopera e oneri indiretti su semilavorati e prodotti finiti), alla gestione delle provvigioni sull'incassato, alla gestibilità di lotti e varianti, ecc.

BCM - business contact management

Come è ormai unanimemente riconosciuto, il cliente riveste un ruolo determinante all'interno dell'impresa.

Una impresa che non si accontenta di sopravvivere sul mercato e che vuole arrivare al successo e incrementare il proprio business deve cercare di soddisfare al meglio il proprio cliente.

Mantenere e incrementare le relazioni commerciali con i clienti acquisiti è quindi altrettanto importante quanto l'acquisire nuovi clienti.

La filosofia del CRM (Customer Relationship Management) definisce un nuovo approccio al mercato che pone il cliente e non il prodotto al centro del business.

Partendo dal presupposto che è impossibile soddisfare i clienti se non li si conosce e tenendo conto del fatto che il valore di un cliente non lo si può misurare in base al suo ultimo acquisto effettuato nella nostra azienda, bensì per tutti i potenziali acquisti che potrà effettuare in futuro, la strada vincente da percorrere è la definizione e l'applicazione di metodologie CRM. Ciò significa imparare a conoscere chi sono i clienti, capire i loro desideri e soddisfarli.

Non esiste un'esatta ed unica definizione di CRM. Lo si può comunque considerare come un insieme di procedure organizzative, strumenti informatici e non, archivi, dati e modelli comportamentali creato in un'azienda per gestire le relazioni con il cliente, il cui obiettivo primario è quello di migliorare il rapporto cliente-fornitore. Il CRM è quindi una filosofia di business, un'attitudine verso i clienti, supportata da processi e sistemi.



Fare CRM è come coltivare una pianta, iniziando piantando il seme nel primo contatto con un possibile cliente, avendone cura ed innaffiandola con successivi contatti e proposte, fino cogliere i

primi frutti, per procedere con le ulteriori cure per rendere sempre più rigoglioso il rapporto.

Sotto l'aspetto più strettamente informatico, la filosofia CRM comporta l'armonica utilizzazione e consultazione di tutte le procedure gestionali, dall'emissione dei preventivi e delle offerte alla gestione degli ordini di vendita, dagli acquisti alla gestione del magazzino, dalle vendite alla gestione del post vendita, alla gestione dei contratti di assistenza e così via.

A tali procedure si aggiunge e si integra anche un nuovo data base di informazioni che permette di tenere nota di tutti i contatti in ingresso e in uscita con la clientela acquisita e potenziale, delle relative motivazioni, delle attività svolte a seguito dei contatti, delle soluzioni proposte e così via.

Questo componente, o modulo, del sistema informatico viene denominato **BCM (business contact management)** o, se preferite, "gestore dei contatti con i clienti". Benché possa essere installato anche autonomamente, realizza un vero e proprio sistema CRM quando interagisce con gli altri moduli del sistema informativo aziendale.

Spesso tuttavia le procedure BCM non sono integrate alle procedure informatiche aziendali. Ne consegue una diversa modalità d'uso del software da parte degli utenti aziendali e la moltiplicazione degli archivi con la necessità di onerose integrazioni per consentire l'analisi completa di tutta la base dati aziendale.

Consoftware Group, nello sviluppare la propria soluzione BCM, si è quindi posta l'obiettivo di mantenere la stessa interfaccia utente adottata da Open Source Italia per lo sviluppo della suite gestionale OS1, allo scopo di rendere estremamente agevole l'uso di BCM agli utenti gestionali che riescono così ad operare in un ambiente familiare. Nel contempo, BCM è in grado di integrarsi nativamente con le procedure gestionali per attingere all'intera base dati aziendale.

BCM mette a disposizione funzionalità di:

- **Database Clienti** dei clienti attivi, potenziali (prospect) e possibili (suspect): tutta l'azienda ha sempre a disposizione informazioni complete ed aggiornate sul portafoglio clienti, indispensabili per tracciare l'esatto profilo del mercato di riferimento.

Il personale aziendale può accedere alle informazioni disponibili sui clienti (con la possibilità di prevedere regole di accesso) ed contribuisce ad incrementare via via le informazioni disponibili: relazioni delle visite degli agenti, relazioni dei rapporti con gli altri collaboratori aziendali, documenti ricevuti ed inviati e così via.

Il database accoglie anche i clienti "suspect", ovvero i nominativi ancora

da qualificare (ad esempio quelli raccolti durante una fiera o provenienti da mailing list di società di marketing esterne), che possono essere oggetto di azioni di marketing mirate o di contatti informativi, a seguito dei quali si aggiungono informazioni utili per la profilazione degli stessi. I nominativi dei clienti "suspect" possono essere automaticamente importati ed aggiornati da altri archivi di provenienza esterna.

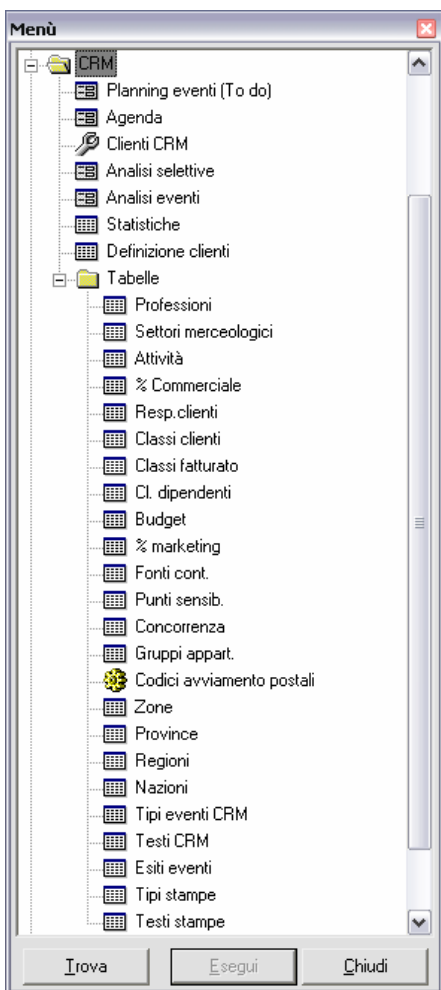
Grazie ai potenti strumenti di ricerca di cui è dotato il sistema è possibile realizzare estrazioni estremamente accurate, utilizzando tutti i parametri di classificazione previsti, anche nell'ottica di un'analisi e un controllo del vostro portafoglio clienti.

L'interazione del BCM con gli altri moduli della suite OS1, ove installato, consente di agganciare al database tutte i documenti gestionali riferiti a ciascuno di essi: offerte e preventivi, ordini di vendita, DDT, fatture, analisi statistiche, ecc.

- **Storico di tutti i contatti:** dimostra al cliente di avere memoria dei contatti avuti con lui è la chiave per comunicargli l'importanza che riveste per l'azienda. Il BCM diventa la memoria aziendale riferita a ciascun cliente grazie alla gestione dei contatti resa possibile dalla disponibilità di un archivio potente e dinamico, che consente di organizzare tutte le informazioni relative ad ogni cliente. La soluzione BCM assicura la gestione completa ed uniforme di tutti i contatti con i clienti (telefono, lettere, visite, e-mail, fax), dalla pianificazione alla registrazione e analisi. È sufficiente accedere al sistema per avere tutto sotto controllo, inserire nuove informazioni, recuperare note relative a contatti passati e controllare quelli pianificati. È sufficiente aprire la scheda del cliente per ricordare, ad esempio, a quando risale l'ultima telefonata o le richieste fatte in una recente mail.



- **Agenda integrata per tutto il personale aziendale:** BCM mette a disposizione un'agenda integrata e condivisa per gestire appuntamenti, scadenze, contatti, ecc. Ogni utente



gestisce facilmente il proprio calendario di attività e di appuntamenti pianificati da eseguire, con la possibilità di recuperare tutte le informazioni necessarie per il contatto. Ogni utente può assegnare attività ed appuntamenti ad un altro utente, con controllo automatico – nel caso di appuntamenti soprattutto se condivisi – della disponibilità. Con pochi semplici passaggi si registrerà poi l'esito del contatto avvenuto, completo di tutte le informazioni (tipo di contatto, data, oggetto, contenuti, richieste, ecc.), e si pianifica la successiva attività di follow up sul cliente.

- **Pianificazione e gestione delle attività aziendali**, con la possibilità di inserire attività legate ad un cliente oppure attività interne all'azienda. È possibile definire anche l'organizzazione delle attività, secondo un'ottica padre-figlio, con la previsione di collegamenti tra le diverse attività inserite. Potete inoltre assegnare un'attività aziendale ad altri collaboratori, prenotare risorse quali sale riunioni o automezzi e seguire l'esecuzione e la chiusura di ciascuna attività per un migliore controllo delle operazioni.

Il sistema consente di definire meccanismi di automazione nell'apertura ed assegnazione di attività, consen-

tendo di impostare precise regole di workflow e di rispecchiare quelle già esistenti, per garantire risparmi di tempo, precisione e coerenza nell'esecuzione dei compiti.

- **Strumenti di analisi e di reporting** delle attività svolte ed in particolare delle trattative, che permettono di disporre di un quadro dettagliato delle opportunità aperte (per venditore, cliente, prodotto, ecc.), di seguirne e prevederne andamenti e di valutare le trattative che sono state vinte e quelle perse.

L'anagrafica clienti BCM

Il package OS1 dispone già di una anagrafica Clienti effettivi e di una Anagrafica Clienti provvisori che contengono tutte le informazioni amministrative necessarie per le applicazioni gestionali: modalità di pagamento, modalità di consegna, saldi contabili, sintesi dei fatturati e così via.

Ad esse il modulo BCM aggiunge una terza anagrafica in cui confluiscono, oltre ai Clienti effettivi e ai Clienti provvisori, anche tutti i Clienti prospect nei confronti dei quali vengono svolte attività di marketing, e tutti i Clienti suspect ancora privi di profilazione che costituiscono il "serbatoio" commerciale dell'azienda.

L'anagrafica Clienti BCM non contiene evidentemente informazioni di carattere amministrativo, ed è quindi utilizzabile da tutti gli utenti. Si caratterizza per la presenza, oltre che di pochi dati anagrafici, anche di molteplici informazioni commerciali (persone di riferimento, parametri selettivi e valutativi personalizzabili a cura dell'Azienda utente, utili per la profilazione della clientela e per l'impostazione di campagne di marketing).

L'anagrafica Clienti BCM rimane permanente nel tempo: anche quando viene creata, in occasione del primo preventivo, l'Anagrafica Cliente Provvisorio, oppure in occasione del primo ordine l'Anagrafica Cliente Effettivo, essa conti-

nua ad essere consultabile e si arricchisce continuamente con ulteriori informazioni relative ai nuovi contatti. Si articola su quattro linguette: Anagrafica, Contatti, Destinazioni e Parametri CRM.

Anagrafica

La linguetta Anagrafica è suddivisa su due sezioni video, come da immagine in calce. La sezione superiore contiene la ragione sociale, l'indirizzo ed i riferimenti telefonici del cliente.

La sezione video inferiore, organizzata su righe con scorrimento verticale, visualizza tutti i contatti, le attività e gli appuntamenti intercorsi con il cliente attivo. Vengono visualizzate per prime le attività o gli appuntamenti più recenti o non ancora esitati e a seguire, in ordine decrescente di data, lo storico dei contatti con il cliente.

Risulta agevole, grazie all'icona dell'omino che cammina o a quella dell'agenda, distinguere le attività dagli appuntamenti; gli eventi conclusi sono riconoscibili tramite il visto di spunta, non presente negli eventi aperti. A loro volta, gli eventi aperti ma non scaduti sono evidenziati con colore nero, mentre gli eventi aperti e scaduti sono evidenziati in colore rosso.

La griglia di visualizzazione riporta solo i dati sintetici di ciascun evento. È tuttavia possibile aprire lo zoom di un evento per visualizzare le informazioni in esso contenute e gli eventuali documenti allegati.

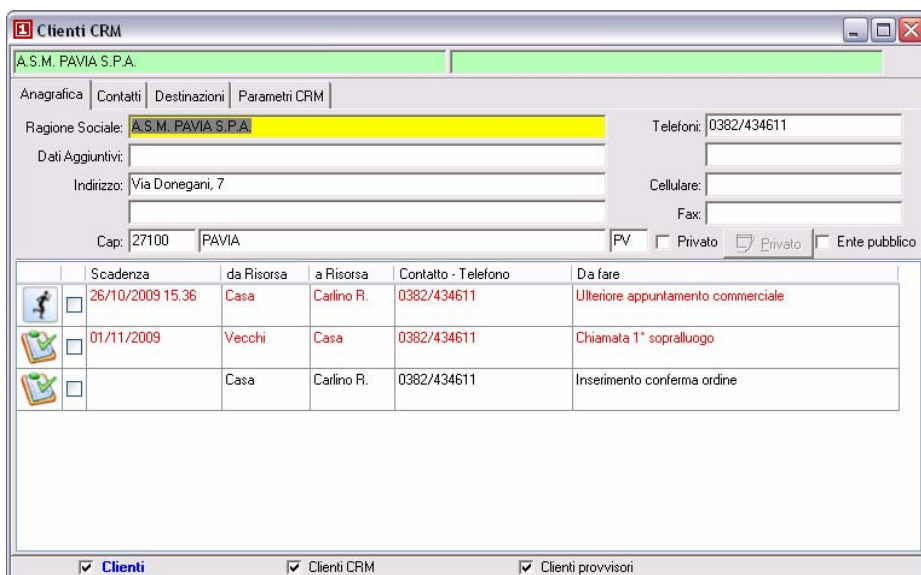
Gli eventi "appesi" all'anagrafica clienti BCM sono trattati attraverso gli specifici programmi di Gestione Planning e di gestione Agenda.

La pressione del bottone "stampa" della tool bar avvia la stampa del memorandum contenente in tutto o in parte le descrizioni degli eventi relativi ad un cliente.

Contatti

Anche la linguetta Contatti è suddivisa in due sezioni video.

La sezione video superiore completa le



informazioni anagrafiche con l'indicazione dell'indirizzo e_mail principale, del referente principale, del numero di telex e di altre informazioni. La sezione inferiore sintetizza invece

l'elenco dei referenti aziendali, con le loro qualifiche, gli indirizzi di e_mail ed il numero di telefono. La manutenzione dei referenti aziendali si attiva attraverso l'apposito bottone che accede ad una

specifica anagrafica dove è possibile, per ciascun soggetto, memorizzare anche altre molteplici informazioni quali l'indirizzo, numeri di cellulare, fax, ecc.

Destinazioni

La linguetta è suddivisa su tre sezioni. La sezione video superiore è riservata ad alcuni parametri fissi di profilazione: Nazione, Regione, Zona, Settore merceologico, Tipo di attività, Agente e Addetto marketing incaricati di seguire il cliente.

La sezione video centrale può contenere fino a sei campi alfanumerici destinati a contenere informazioni di interesse aziendale. L'azienda utente può facilmente personalizzare, attraverso i programmi di configurazione di cui si tratterà più avanti, questi campi assegnando a ciascuno di essi uno specifico nome o "etichetta" secondo le esigenze aziendali.

La sezione video inferiore, in forma di griglia con scorrimento verticale, è destinata alla sintetica visualizzazione di tutte le eventuali filiali, sedi periferiche o stabilimenti del cliente in esame. La manutenzione delle destinazioni o sedi periferiche si attiva attraverso l'apposito bottone che accede ad una specifica anagrafica dove è possibile, per ciascuna sede memorizzare altre molteplici informazioni di natura commerciale.

Parametri CRM

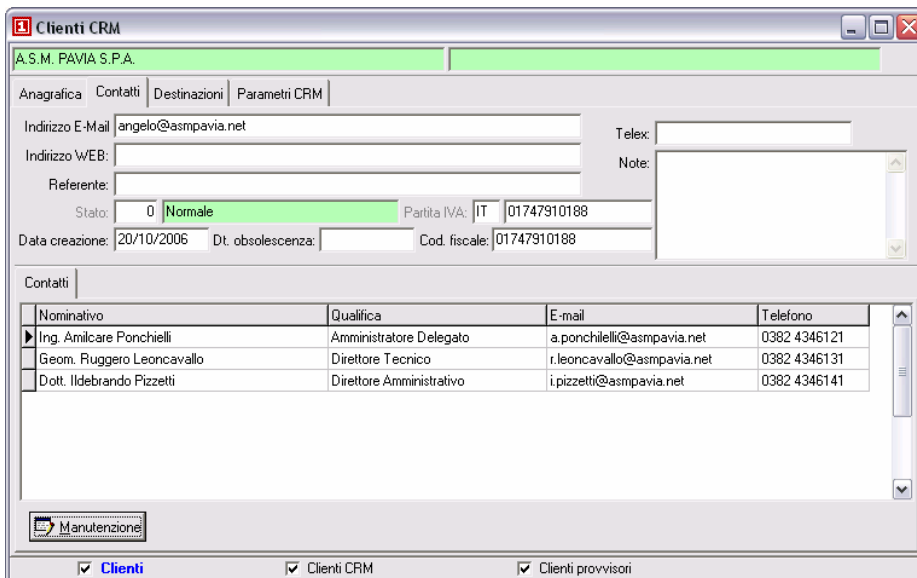
La linguetta è suddivisa in tre sezioni video.

La sezione video superiore è completamente personalizzabile da parte dell'azienda utente e può contenere fino a dodici parametri selettivi di profilazione della clientela il cui significato, o etichetta, viene direttamente definito dal responsabile aziendale del sistema BCM. Naturalmente ciascuno di questi campi è associato ad una corrispondente tabella che contiene le varie classificazioni utilizzate dall'azienda.

Anche la sezione video centrale è completamente personalizzabile da parte dell'azienda utente e può contenere fino a dodici caselle di spunta, che costituiscono ulteriori parametri selettivi di profilazione della clientela. Anche in questo caso il loro significato, o etichetta, viene direttamente definito dal responsabile aziendale del sistema BCM.

La sezione video inferiore contiene invece, oltre ad un campo note, una serie di campi dedicati al trattamento privacy dei clienti prospect e suspect: è possibile memorizzare i dati relativi alla fornitura dell'informativa sul trattamento dei dati personali al cliente e memorizzare eventuali limitazioni all'invio di e_mail, di fax o di contatti di telemarketing, indicando per ciascuna di esse la data di inizio inibizione.

I filtri privacy intervengono automaticamente, escludendo il nominativo, in caso di estrazione di nominativi su excel da associare a messaggi word mediante la funzione Stampa unione per attività di marketing quali mailing, faxing o telemarketing.



Clienti CRM
A.S.M. PAVIA S.P.A.

Anagrafica | Contatti | Destinazioni | Parametri CRM

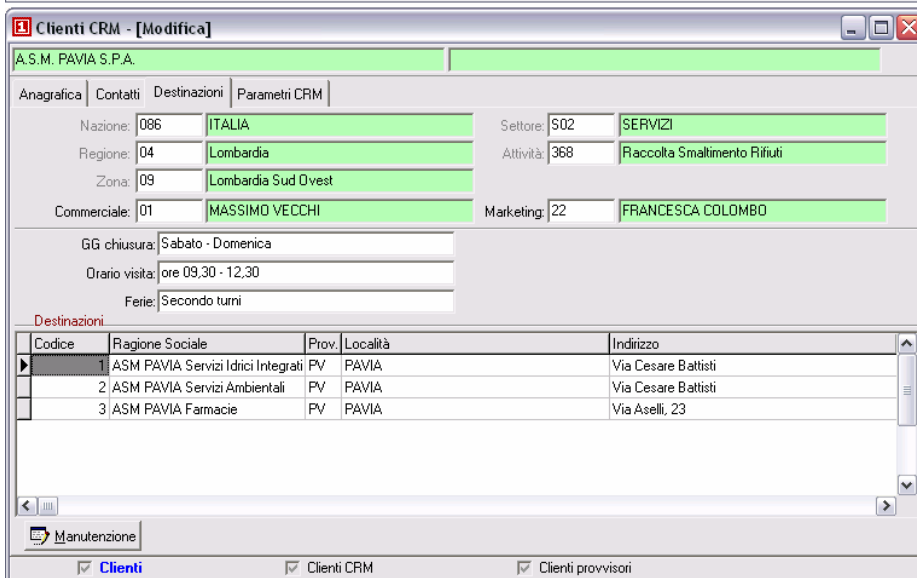
Indirizzo E-Mail: angelo@asmpavia.net
Indirizzo WEB:
Referente:
Stato: 0 Normale Partita IVA: IT 01747910188
Data creazione: 20/10/2006 Dt. obsolescenza: Cod. fiscale: 01747910188

Contatti

Nominativo	Qualifica	E-mail	Telefono
Ing. Amilcare Ponchielli	Amministratore Delegato	a.ponchielli@asmpavia.net	0382 4346121
Geom. Ruggero Leoncavallo	Direttore Tecnico	r.leoncavallo@asmpavia.net	0382 4346131
Dott. Ildebrando Pizzetti	Direttore Amministrativo	i.pizzetti@asmpavia.net	0382 4346141

Manutenzione

Clienti Clienti CRM Clienti provvisori



Clienti CRM - [Modifica]
A.S.M. PAVIA S.P.A.

Anagrafica | Contatti | Destinazioni | Parametri CRM

Nazione: 086 ITALIA Settore: S02 SERVIZI
Regione: 04 Lombardia Attività: 368 Raccolta Smaltimento Rifiuti
Zona: 09 Lombardia Sud Ovest
Commerciale: 01 MASSIMO VECCHI Marketing: 22 FRANCESCA COLOMBO

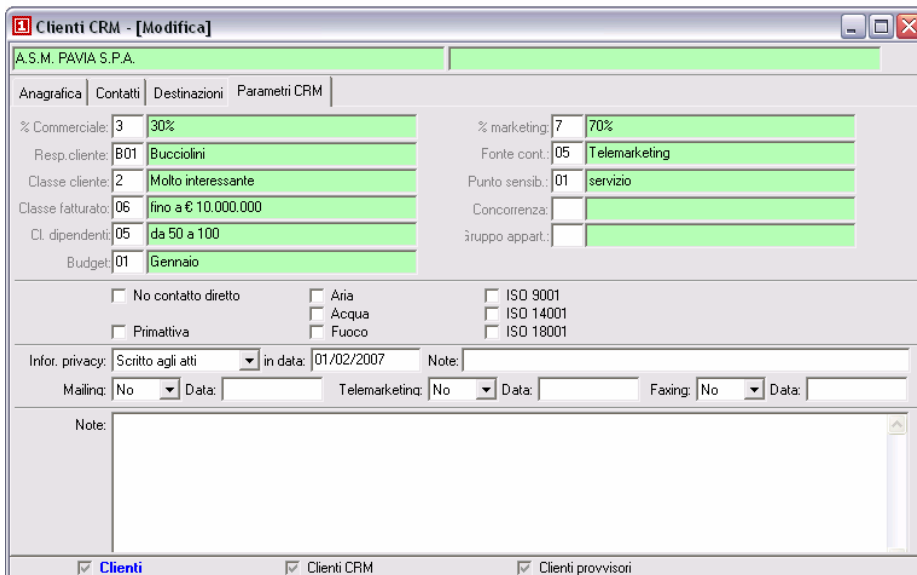
GG chiusura: Sabato - Domenica
Orario visita: ore 09,30 - 12,30
Ferie: Secondo turni

Destinazioni

Codice	Ragione Sociale	Prov.	Località	Indirizzo
1	ASM PAVIA Servizi Idrici Integrati	PV	PAVIA	Via Cesare Battisti
2	ASM PAVIA Servizi Ambientali	PV	PAVIA	Via Cesare Battisti
3	ASM PAVIA Farmacie	PV	PAVIA	Via Aselli, 23

Manutenzione

Clienti Clienti CRM Clienti provvisori



Clienti CRM - [Modifica]
A.S.M. PAVIA S.P.A.

Anagrafica | Contatti | Destinazioni | Parametri CRM

% Commerciale: 3 30% % marketing: 7 70%
Resp. cliente: B01 Bucciolini Fonte cont.: 05 Telemarketing
Classe cliente: 2 Molto interessante Punto sensib.: 01 servizio
Classe fatturato: 06 fino a € 10.000.000 Concorrenza:
Cl. dipendenti: 05 da 50 a 100 Gruppo appart.:
Budget: 01 Gennaio

No contatto diretto Aria ISO 9001
 Primativa Acqua ISO 14001
 Fuoco ISO 18001

Infor. privacy: Scritto agli atti in data: 01/02/2007 Note:
Mailing: No Data: Telemarketing: No Data: Faxing: No Data:

Note:

Clienti Clienti CRM Clienti provvisori

Eventi BCM

L'elemento fondamentale della procedura è l'Evento BCM (attività o appuntamento), ovvero l'insieme delle informazioni necessarie per definire una azione nei confronti di un cliente.

Non tutti i tipi di evento presentano le stesse caratteristiche: per alcuni, che definiremo **Appuntamenti**, fin dall'inizio vengono definite una data e un orario di inizio certo e non derogabile. Altri, che definiremo **Attività**, sono caratterizzati dalla definizione di una data indicativa di inizio e di una data di scadenza entro il quale devono essere portati a termine.

Alla prima tipologia appartengono gli appuntamenti veri e propri con i clienti, le riunioni aziendali, le attività di formazione per i quali l'incaricato o gli incaricati devono rispettare necessariamente la data e l'orario definiti.

Alla seconda tipologia appartengono ad esempio i contatti telefonici in uscita, la redazione di offerte e preventivi, le attività interne di reperimento informazioni commerciali o tecniche, ecc. Per questa tipologia viene certamente indicata una data di inizio, ma è evidente che l'eventuale deroga alla data e all'orario definito non comporta alcuna difficoltà, purché l'attività venga svolta entro un ragionevole lasso di tempo definito e non oltre la data di prevista scadenza.

Tutti gli utenti del modulo BCM possono "assegnare" eventi a tutti gli altri utenti. Al contrario, non tutti gli utenti possono visualizzare gli eventi ed i clienti, acquisiti o potenziali, di altri utenti.

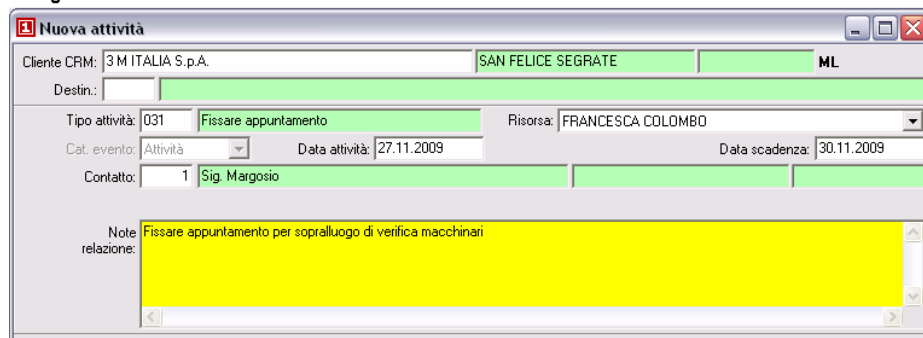
Per l'utilizzo del modulo BCM è quindi fondamentale il livello di autorizzazione assegnato ai vari utenti dal responsabile aziendale BCM, che lo definisce tramite gli appositi programmi di configurazione Risorse di cui si tratterà più oltre.

Il programma di manutenzione degli eventi BCM, che qui illustriamo in termini di sequenza operativa, è accessibile sia dal Planning eventi, sia dall'Agenda dell'utente BCM assegnatario, dei responsabili di aree aziendali o dagli addetti di call center, secondo le autorizzazioni assegnate a ciascuno.

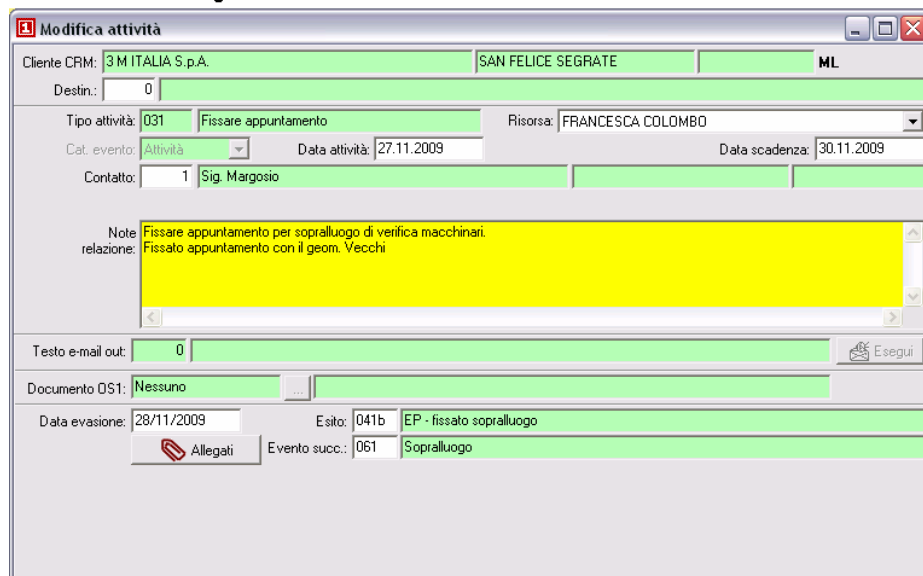
Le maschere video possono contenere più informazioni, rispetto a quelle visualizzate a lato a titolo informativo, in funzione dei parametri definiti in ciascuna causale Evento dal responsabile del BCM Aziendale. Più precisamente, oltre a quanto visualizzato, possono essere presenti:

- Il campo "commessa", che consente scegliere una commessa o un progetto da collegare all'evento attivo;
- il bottone "evento condiviso", per assegnare l'evento a più incaricati contemporaneamente;
- il campo "testo e_mail out" ed il correlato bottone "allegati", per le attività che prevedono l'invio interattivo di una e_mail e di uno o più eventuali allegati. Sia il testo predefinito

Assegnazione di un evento



Esito dell'evento e assegnazione dell'evento successivo




che gli allegati vengono definiti dalla causale Evento utilizzato;

- il campo "Documento OS1", definito nella causale Evento, con il relativo bottone "Accedi" che consente l'accesso interattivo all'apposito programma di manutenzione. Completata la generazione del documento, gli estremi dello stesso vengono collegati all'evento BCM d'origine;
- il bottone "allegati" che consente di allegare all'evento in esame uno o più files riconoscibile da windows (tabelle excel, documenti word o acrobat, immagini, xml, ecc.).

Assegnazione di eventi BCM

In fase di assegnazione di un nuovo evento, viene visualizzata la maschera video di input illustrata, articolata su due sezioni video: la sezione superiore con-

sentente la definizione e l'assegnazione dell'evento e presenta i campi variabili previsti dalla causale utilizzata. La sezione inferiore del video risulta priva di qualsiasi informazione e verrà "popolata" di campi solo al momento dell'inserimento dell'esito.

La causale prescelta definisce anche il tipo evento: nelle immagini illustrative, la prima assegnazione utilizza una causale che definisce una attività (telefonata) e pertanto il campo destinato a contenere la causale viene chiamato "Tipo attività"; la seconda assegnazione derivante dall'esito della prima definisce invece un appuntamento (sopralluogo) e pertanto il campo destinato a contenere la causale viene chiamato "Tipo appuntamento".

Il tipo di causale definisce anche alcuni campi significativi ai fini dell'Agenda e

del Planning eventi: una attività attiva i campi "Data inizio attività" e "Data scadenza", mentre un appuntamento attiva i campi "Data appuntamento", "Ora appuntamento" e "Durata".

E' gestibile, se attivata in configurazione, una terza tipologia di attività, definita come "Evento personale", che consentirebbe la gestione del calendario personale di ciascun utente, per consentire al sistema di gestire i periodi non operativi di ciascuna risorsa. Ma è ovviamente necessario che l'Azienda utente decida se utilizzare tale facoltà.

Nella fase di assegnazione, oltre alle date di scadenza degli eventi, l'assegnante indica la ragione sociale del cliente, l'eventuale filiale o dipendenza, il contatto o persona di riferimento, il tutto selezionabile dall'anagrafica del cliente stesso tramite agevoli meccanismi di assunzione. Aggiunge inoltre nel campo note le informazioni che ritiene utili far conoscere all'assegnatario e definisce infine il codice dell'assegnatario dell'evento.

In caso di assegnazioni multiple, è disponibile il bottone eventi condivisi che apre il menù di selezione risorse.

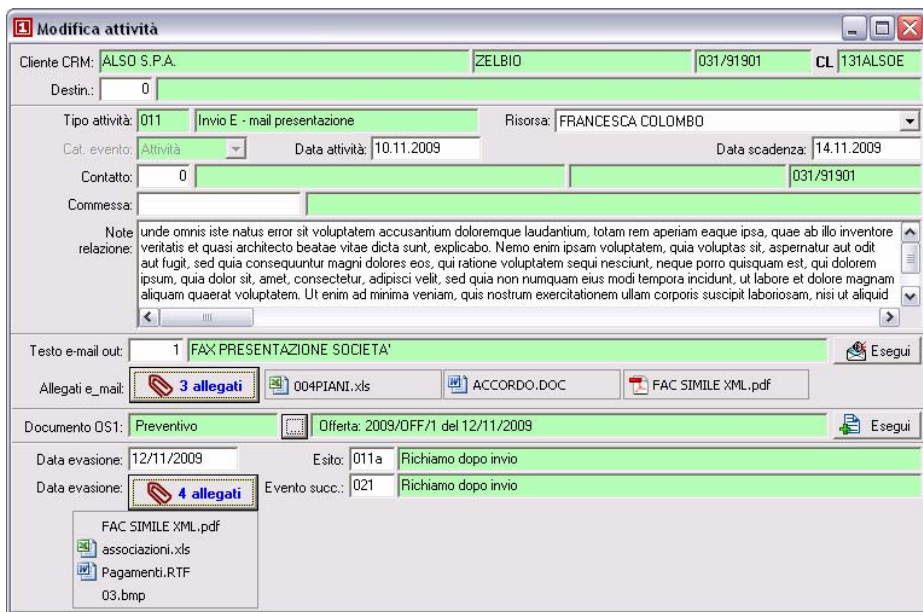


Selezionando altre risorse, è possibile assegnare automaticamente l'evento attivo alle risorse selezionate. Ovviamente sono in funzione procedure di controllo automatico dei calendari delle risorse selezionate, e nel caso in cui una di esse risulti già impegnata nella data e nell'ora definita, vengono visualizzate tutte le date prossime a quella indicata in cui tutte le risorse risultano libere allo scopo di consentire l'assegnazione comune.

Per quanto le maschere video non visualizzino i relativi campi, il tracciato record di ciascun evento memorizza anche il codice utente che effettua la prenotazione, la data e l'ora della stessa, nonché l'id dell'eventuale evento successivo all'evento in esame.

Nel momento in cui l'assegnazione viene salvata, essa si inserisce automaticamente nell'Agenda e nel Planning delle risorse incaricate e di tutte le altre risorse abilitate al controllo.

I programmi di configurazione risorse riservati al responsabile del CRN aziendale possono inibire a taluni utenti di modificare le assegnazioni degli eventi a loro assegnati.



Esito di evento (attività) nella più completa estensione di informazioni

Esito di un evento BCM

Per esitare un evento precedentemente assegnato, si accede normalmente dall'Agenda o dal Planning eventi selezionando l'evento da esitare. In funzione dei parametri della Causale evento, è possibile che l'esito concluda una sequenza di eventi BCM oppure che determini l'apertura di un successivo evento BCM.

La pagina video risulta articolata su due sezioni: la sezione superiore, come illustrato nella seconda immagine di pagina precedente, contiene le informazioni inserite all'atto dell'assegnazione, mentre la sezione inferiore si presenta popolata di campi come previsto dalla causale dell'evento.

L'utente assegnatario dell'evento potrà redigere, nel campo note, la relazione dell'attività svolta o dell'appuntamento sostenuto.

Potrà, se la causale lo prevede, inviare automaticamente una e-mail al cliente utilizzando il testo e gli eventuali allegati definiti dalla causale evento.

Potrà, se la causale lo prevede e se sono attivi altri programmi della suite OS1, accedere interattivamente ai programmi definiti per creare una nuova commessa, per redigere un'offerta / preventivo, per inserire un ordine di vendita, e così via.

Potrà, se necessario, allegare all'evento documenti word o acrobat, tabelle excel, immagini, disegni o suoni.

Dovrà necessariamente indicare la data di evasione dell'evento e l'esito selezionabile attraverso una specifica tabella. L'esito selezionato, oltre che costituire parametro per successive analisi statistiche, definisce se l'esito inserito conclude la pratica oppure se richiede un ulteriore evento. In quest'ultimo caso, il programma anche la causale dell'evento successivo.

Al salvataggio, il programma qualifica l'evento come evaso e, ove necessario, apre automaticamente l'assegnazione dell'evento successivo affinché possa essere designata la risorsa incaricata e le date di esecuzione.



Programmi di gestione

I programmi di gestione del modulo BCM sono deputati all'assegnazione, all'esito, alla visualizzazione, all'analisi e alla produzione di reportistica varia relativa agli eventi della cui manutenzione ha trattato il paragrafo precedente.

Planning eventi

Il primo e più immediato programma di gestione è il Planning eventi.

Quando un utente BCM accende il suo personal computer o il suo notebook e lancia l'icona del programma BCM, viene visualizzato immediatamente e automaticamente il planning delle sue attività del giorno, dove trova elencati gli appuntamenti e le attività scadute da evadere e gli appuntamenti e le attività del giorno.

Il Planning visualizza di norma i soli eventi assegnati all'utente attivo. Tuttavia possono essere configurati utenti, normalmente responsabili di servizi o aree aziendali, che dispongono dell'autorizzazione ad accedere anche agli eventi degli utenti sottoposti alla loro supervisione.

L'immagine a lato illustra appunto il Planning di un utente "supervisor" egli ha facoltà, selezionando le linguette dei singoli utenti dipendenti, di visualizzare i relativi Planning, ma dispone anche di una linguetta "Tutti" in cui vengono elencati tutti gli eventi di tutti gli utenti dipendenti.

La pagina video del Planning si compone di un cruscotto superiore e di una griglia a scorrimento verticale inferiore.

Il cruscotto di navigazione comprende:

- il bottone "da evadere" che seleziona solo gli eventi (attività o appuntamenti) non ancora evasi ancorché scaduti;
- il bottone "evasi" che avvia la selezione degli eventi già esitati;
- il bottone "aggiorna", che provvede ad aggiornare il planning aggiungendovi le assegnazioni effettuate da terzi;
- il bottone "agenda" che apre interattivamente l'agenda dell'utente BCM attivo;



Planning eventi														
Da venerdì 27 novembre 2009 a lunedì 30 novembre 2009														
Tutti														
Da evadere			Evasi			Aggiorna			Agenda					
Clienti CRM			Evento											
Tutti	Casa	Albertini	Badino	Bertolotti	Bimbato	Bisori	Bucciolini	Carlino R.	Colombo	Curti	Gigliello	Marchesi	Morandotti	Scz
	Scadenza	da Risorsa	da Risorsa	da Risorsa	da Risorsa	da Risorsa	da Risorsa	da Risorsa	da Risorsa	da Risorsa	da Risorsa	da Risorsa	da Risorsa	da Risorsa
<input type="checkbox"/>	07/11/2009	CSW	Curti	2 A ENGINEERING GROTTAGLIE	099/5665256	Fissare appuntamento								
<input type="checkbox"/>	09/11/2009	CSW	Curti	A.C. SERVICES CORSICO	02/4401512	Richiamo dopo invio								
<input type="checkbox"/>	21/11/2009	Casa	Curti	4 VIALE MASINI HOTEL DESIGN BOLOGNA	Dott. Luigi Aloia 051-255035	Fissare appuntamento								
<input type="checkbox"/>	30/11/2009	Casa	Colombo	3 M ITALIA S.p.A. SAN FELICE SEGRATE	Sig. Margosio 02/70353081	Fissare appuntamento								
<input type="checkbox"/>	30/11/2009	Casa	Colombo	ALSO S.P.A. ZELBIO	031/91901	Richiamo dopo invio								
<input type="checkbox"/>	30/11/2009 10.00	Casa	Casa	ASL 20 ALESSANDRIA-TORTONA ALESSANDRIA	0131/306111	Appuntamento offerta								
<input type="checkbox"/>	30/11/2009 14.00	Casa	Casa	ASL 18 ALBA - OSPEDALE SAN LAZZARO ALBA	Ing. Catta 0173/316140	Appuntamento commerciale								

- il bottone "clienti CRM" che accede alla manutenzione dell'anagrafica clienti CRM per variazioni o per nuovi inserimenti;
- il bottone "evento" che apre la pagina video di assegnazione eventi già illustrata nel capitolo precedente;
- il calendario del mese corrente e dei due mesi successivi, con frecce di scorrimento avanti e indietro.
- Solo per gli utenti supervisor, le linguette di selezione risorsa.

All'apertura del programma, nel calendario risulta selezionata la data del giorno e l'elenco degli eventi si riferisce al giorno.

E' possibile, evidenziando un altro giorno tramite mouse, avviare la visualizzazione degli eventi da gestire nel giorno selezionato.

E' possibile selezionare contemporaneamente tramite mouse più giorni consecutivi, oppure una settimana, una decade, un mese o periodi più brevi o più lunghi. La selezione effettuata agisce sulla griglia, dove vengono visualizzati tutti gli eventi definiti per i giorni selezionati.

Ciascun rigo della griglia sintetizza le informazioni presenti nell'evento:

- I rigi contrassegnati dall'icona visualizzata a lato contrassegnano una **attività**.
- I rigi contrassegnati dall'icona visualizzata a lato contrassegnano un **appuntamento**.
- I rigi contrassegnati nella seconda colonna dalla casella vuota definiscono attività o appuntamenti **da evadere**.
- I rigi contrassegnati nella seconda colonna dalla casella spun-

tata definiscono attività o appuntamenti **evasi**.

- I rigi con **testo in rosso** definiscono attività o appuntamenti **scaduti**.
- I rigi con **testo in nero** definiscono attività o appuntamenti **programmati nel giorno** o nel più lungo intervallo di giorni selezionato

Cliccando due volte su un rigo della griglia, si apre interattivamente la manutenzione dell'evento, come già illustrato nel capitolo precedente, per registrare l'esito dell'attività o dell'appuntamento effettuato e per gestire le azioni eventualmente previste (invio interattivo di e_mail; accesso ad un programma di gestione documenti di OS1 per inserire il documento stesso; aggancio all'evento di documenti word, excel, acrobat, immagini, ecc.) nonché per assegnare, ove occorra, un nuovo evento a se stessi o ad un altro utente.

Solo gli utenti che dispongono dei relativi permessi possono, accedendo ad un evento, modificare i dati di assegnazione. Tutti gli altri possono solo visualizzare l'assegnazione o esitare i loro eventi.

Per inserire un nuovo evento (registrazione di una telefonata ricevuta e/o assegnazione di un nuovo incarico a se stessi o ad un altro utente BCM) è possibile selezionare il bottone *Nuovo evento* del cruscotto di navigazione. In alternativa, cliccando sulla griglia con il tasto destro del mouse, si apre un menu che consente di selezionare un nuovo evento o di eliminare il rigo evento evidenziato. Quest'ultima facoltà è tuttavia concessa ai soli utenti che dispongono del relativo permesso.

Nuovo evento

Elimina evento

L'Agenda

Il secondo e spesso il più usato dei programmi di gestione è l'agenda. Mentre il Planning è stato pensato per il personale di segreteria e del call-center, l'agenda risulta di più agevole consultazione e manutenzione per gli altri utenti. Si accede al programma tramite l'apposita scelta del menù BCM oppure tramite l'omonimo bottone del cruscotto del Planning.

Accedendo al programma, viene immediatamente visualizzata l'agenda del giorno dell'utente.

Gli utenti supervisor hanno la possibilità di attivare, tramite l'apposita funzione, una agenda integrata di uno o più dei loro collaboratori, come rappresentato nell'immagine superiore.

La pagina video dell'agenda si articola su:

- una sezione sinistra, con griglia oraria a scorrimento verticale, in cui vengono visualizzati i soli appuntamenti;
- una sezione superiore destra, che evidenzia il calendario del mese corrente e del successivo, con possibilità di scorrimento avanti e indietro;
- una sezione centrale destra, che elenca le sole attività scadute (in colore rosso) o programmate (in colore nero) per l'intervallo di date selezionato; le attività evase sono ricono-

scibili grazie alla spunta presente nell'apposito check box.

- un minicruscotto i cui bottoni consentono rispettivamente di accedere al planning, di accedere all'anagrafica clienti CRM o di assegnare un nuovo evento.

All'apertura del programma, nel calendario risulta selezionata la data del giorno e l'agenda si riferisce al giorno, per l'utente attivo.

E' possibile, evidenziando un altro giorno

sul calendario tramite mouse, avviare la visualizzazione dell'agenda del giorno selezionato.

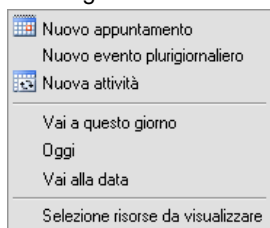
E' possibile selezionare contemporaneamente nel calendario, tramite mouse, più giorni consecutivi, oppure una settimana, una decade, un mese o periodi più brevi o più lunghi. La selezione effettuata agisce sul layout della griglia appuntamenti che si adegua per poter visualizzare, sia pure in dimensione ridotte, tutti gli appuntamenti definiti per

Esempio di agenda monorisorsa con selezione trisettimanale



l'intervallo di giorni selezionato.

Le selezioni per data, oltre che tramite calendario, possono essere attivate anche mediante tasto destro del mouse nella sezione sinistra del video, che attiva il seguente menù:



Il menù consente di attivare anche la creazione di un nuovo appuntamento (assegnazione), di una nuova attività (assegnazione) o di nuovi appuntamenti plurigiornalieri. Questa funzione è particolarmente utile per programmare riunioni o briefing quotidiani a cui devono partecipare più persone.

L'utente supervisor trova nel menù la scelta "selezione risorse da visualizzare" che attiva il già noto pannello di selezione risorse. Selezionando un limitato numero di utenti, si potrà avviare la presentazione dei calendari affiancati come illustrato nell'immagine di apertura capitolo.

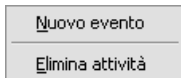


Agendo con doppia pressione del tasto sinistro del mouse su un rigo di appuntamenti nella sezione sinistra della pagina video, si aprirà interattivamente la manutenzione dell'evento, come già illustrato, per visualizzare il contenuto delle note o per redigere la relazione dell'appuntamento, allegare eventuali documenti e definire l'esito e la data di evasione, nonché per assegnare, ove occorra, un nuovo evento a se stessi o ad un altro utente.

Agendo con doppia pressione del tasto sinistro del mouse su un rigo di attività nella sezione centrale destra della pagina video, si aprirà interattivamente la manutenzione dell'evento, come già illustrato, per visualizzare il contenuto delle note o per redigere la relazione dell'attività, allegare eventuali documenti, accedere agli eventuali programmi di immissione documenti di OS1, spedire eventuali e_mail e definire l'esito e la data di evasione, nonché per assegnare, ove occorra, un nuovo evento a se stessi o ad un altro utente.

Per inserire un nuovo evento assegnandolo a se stessi o ad altri utenti, è possibile selezionare il bottone Nuovo even-

to del cruscotto di navigazione. In alternativa, cliccando sulla griglia attività della sezione centrale destra del video con il tasto destro del mouse, si apre un menu che consente di selezionare un nuovo evento o di eliminare il rigo evento evidenziato. Quest'ultima facoltà è tuttavia concessa ai soli utenti che dispongono del relativo permesso.



Altri programmi

Il modulo BCM mette a disposizione dell'utente numerosi altri programmi di analisi selettiva.

Stampa Planning

Il programma effettua la stampa del planning dell'utente interessato. Gli utenti supervisor possono stampare il planning integrato degli utenti da loro dipendenti. Sono previste selezioni da data a data, per i soli eventi aperti o per tutti gli eventi.

Stampa agenda

Il programma genera la stampa dell'agenda per i giorni selezionati. Ove presenti, è possibile selezionare o meno la stampa delle note - relazioni degli e-

venti.

Ciascun utente ha facoltà di stampare solo la propria agenda. Gli utenti supervisor possono invece selezionare la stampa delle agende di più utenti soggetti al loro controllo.

Report attività commerciali

Il programma effettua la stampa del report commerciale relativo al cliente BCM selezionato, con possibilità di stampare in tutto o in parte le storico degli eventi.

Il pannello di selezione consente di attivare o meno la stampa del dettaglio contatti, la stampa del dettaglio destinazioni e la stampa del dettaglio parametri.

Per quanto attiene alla stampa degli eventi, per limitare stampe eccessivamente lunghe è possibile selezionare una data di inizio e una data di fine selezione.

Marketing list

Il programma, oltre a consentire la stampa di elenchi selettivi dei clienti BCM nei vari formati (anagrafica, rubrica, etichette, ecc.) nonché elaborazioni statistiche sulla profilazione del data base clienti, risulta estremamente utile per la pianificazione e la realizzazione di campagne marketing perché è in grado di generare automaticamente eventi - generalmente attività - contestualmente alla genera-

Report attività commerciali				Data di stampa 14/05/2009 pag. 1
Ragione sociale A.S.L. PROVINCIALE DI CREMONA				
Indirizzo Via San Sebastiano, 14				
Cap Località 26100 CREMONA			CR	
Note CRM A21, USCITA CREMONA, VAI VERSO IL CENTRO, AL SEMAFORO DELLA PIAZZA GIRA A DX, AL SEMAFORO DIRITTO PER 200 MT, LA TROVI SULLA DX, VIA SANTA MARIA IN BETLEM 3, CREMONA, NUOVO INDIRIZZO VIA SAN SEBASTIANO 14.				
Referente principale Sig. Marco Magnani	Tel 0372 497.931	Cellulare 334 662.17.72	Fax 0372 497.881	
Qualifica Ufficio Tecnico	mailto: tecnico@patrimoniales@aslcremona.it			
Sede U.O. IPAV		Tel 0373 218.520.548		
Indirizzo Via Meneghezzi, 14		Fax		
Cap. Local. 26013 Crema	Mail			
Sede U.O. PSAL		Tel 0372 497.535		
Indirizzo Via Belgiardino, 2		Fax		
Cap. Local. 26100 Cremona	Mail			
Data 10/02/2005	Contatto Sig. Magnani Marco			
Sede Via San Sebastiano, 14 - 26100 CREMONA CR				
Risorsa Massimo Vecchi				
Devo inviargli il preventivo per i fan coils con la nuova procedura 70, poi lo richiamo fra 3 settimane. Il sig. Magnani Marco, dell'Ufficio tecnico, ha potere di spesa fino ad una certa cifra, non molto alta, altrimenti si deve riferire alla Direzione amministrativa. Segue gli immobili di proprietà dell'ASL di Cremona tra i quali non c'è neanche un ospedale. Al momento ha solonuna decina di fan coils qu quali sarebbe interessato per fare una bonifica, dice che con la fine della ristrutturazione di 2 immobili questi diventeranno una sessantina. Per il resto non hanno altro. Siamo rimasti d'accordo che gli invierò l'offerta con le nuove procedure dei fan coils e ci darà una risposta dopo averne parlato con il suo superiore. Fra tre settimane, comunque, aspettiamo l'esito dell'offerta.				
Prox attività	24/08/2005	Preventivo fan coil con nuova procedura 70		
Data 24/08/2005	Contatto Sig. Magnani Marco			
Sede Via San Sebastiano, 14 - 26100 CREMONA CR				
Risorsa Massimo Vecchi				
Consegnata certificazione al sig. Magnani Marco. Dobbiamo richiamarlo la primavera del 2006 per portare la nuova offerta fan coils. Per l'anno 2006 saranno ancora una quindicina, mentre per l'anno 2007 il numero diventerà più interessante, perché entro la fine del 2006 verrà terminata la costruzione di un edificio adibito ad uffici, nel quale valuteremo anche i fan coils che verranno installati.				
Prox attività	10/04/2006	Nuova offerta fan coils		

Marketing List

Selezione base | Opzioni | Lista | Parametri eventi

Nazione: Settore:

Regione: Attività:

Provincia: Professione:

Zona:

% Commerciale: % marketing:

Resp. cliente: Fonte cont.:

Classe cliente: Punto sensib.:

Classe fatturato: Concorrenza:

Cl. dipendenti: Gruppo appart.:

Budget:

No contatto diretto Aria ISO 9001

Primattiva Acqua ISO 14001

Fuoco ISO 18001

▶ Avanti

Marketing List

Selezione base | Opzioni | Lista | Parametri eventi

Ragione sociale	Indirizzo	Cap	Località	Prov	Sel
CONDOMINIO "VIA MOROSINI 12	VIA MOROSINI 12	20144	MILANO	MI	<input type="checkbox"/>
NECCO EREDI	VIA OLONA 19	20123	MILANO	MI	<input checked="" type="checkbox"/>
CONDOMINIO VIA TEODOSIO 34	VIA TEODOSIO 34	20131	MILANO	MI	<input checked="" type="checkbox"/>
CONDOMINIO VIA B. MARCELLO 34	VIA B. MARCELLO 34	20124	MILANO	MI	<input checked="" type="checkbox"/>
BARDARE LAURA	VIA FARUFFINI 2	20149	MILANO	MI	<input checked="" type="checkbox"/>
GUSMAROLI E MANZONI	VIA SORMANI 32	20100	MILANO	MI	<input type="checkbox"/>
RAFOMAG S.P.A.		20123	MILANO	MI	<input checked="" type="checkbox"/>
RICCOBON ADELE FREGOSO	VIA U. BASSI 32	20159	MILANO	MI	<input checked="" type="checkbox"/>
LIMIDO G. LUIGI	PIAZZA ASPROMONTE 51	20131	MILANO	MI	<input checked="" type="checkbox"/>
CONDOMINIO VIA DEI TULIPANI 7	VIA DEI TULIPANI 7	20146	MILANO	MI	<input checked="" type="checkbox"/>
BIANCHI EREDI	VIA GAIO 6	20129	MILANO	MI	<input type="checkbox"/>
ALIPRANDI TRANQUILLO EREDI		20129	MILANO	MI	<input type="checkbox"/>
BOLGIANI GUIDO E ARNALDO	VIA GAETA 3	20161	MILANO	MI	<input checked="" type="checkbox"/>
ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE		20123	MILANO	MI	<input type="checkbox"/>
CASTIGLIONI EREDI FU GIOVANNI		20136	MILANO	MI	<input checked="" type="checkbox"/>
BIFFI PIERLUIGI	VIA ALCUINO 1	20149	MILANO	MI	<input checked="" type="checkbox"/>
FONDAZIONE DURINI ALESSANDRO	VIA S. MARIA VALLE 2	20123	MILANO	MI	<input type="checkbox"/>
FERRARIO DOTT. EMILIO	VIALE DEI MILLE 5	20129	MILANO	MI	<input checked="" type="checkbox"/>

Anagrafiche estratte 895 : Anagrafiche selezionate 156

▶ Avanti

Marketing List

Selezione base | Opzioni | Lista | Parametri eventi

Crea evento BCM:

Creazione Evento BCM

Caus. evento: 011 Risorsa: 22

Cat. evento: Data attività: 10.11.2009

Note relazione: unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam eaque ipsa, quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt, explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem, quia voluptas sit, aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos, qui ratione voluptatem sequi nesciunt, neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum, quia dolor sit, amet, consectetur, adipisci velit, sed quia non numquam eius modi tempora incidunt, ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid

E sito: 011a

Assegnazione evento successivo

Caus. evento: 012 Risorse inc: Colombo | Curti | Bucciolini

Cat. evento: Data inizio attività: 13/11/2009 Intervallo di tempo: 30 Data inizio scadenza: 18/11/2009

Note: unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam eaque ipsa, quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt, explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem, quia voluptas sit, aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos, qui ratione voluptatem sequi nesciunt, neque porro quisquam est, qui dolore

Excel Esegui Chiudi

zione delle tabelle in formato excel da utilizzare in abbinamento alla funzione Stampa Unione di Word per produrre let-

tere personalizzate, buste, etichette e inoltre automatizzato di e_mail.

Il pannello di input dati del programma si articola su quattro linguette.

Le prime due linguette consentono l'inserimento dei parametri selettivi: possono essere selezionati ed incrociati variamente tutti i molteplici parametri selettivi presenti nell'anagrafica dei clienti BCM.

Concluso l'inserimento dei parametri selettivi per ottenere la più idonea profilazione della lista, il programma visualizza nella linguetta "Lista" l'elenco dei clienti coerenti con i parametri dati, e ne viene visualizzato il numero.

L'utente ha la possibilità di selezionare automaticamente tutto l'elenco, oppure di selezionare, evidenziandoli sulla griglia video, i clienti più idonei all'attività. Nella sezione inferiore del video viene interattivamente aggiornato il numero di soggetti presenti nella lista ed il numero di soggetti selezionati.

Al termine della selezione dei clienti, viene visualizzata la linguetta "Parametri eventi".

Qui l'utente può avviare la stampa dei documenti scelti (elenchi, rubriche, etichette, elaborazioni statistiche) oppure può proseguire per la contestuale generazione automatica di eventi BCM.

Per ciascun cliente selezionato il programma genererà due eventi BCM: il primo, evaso, che contiene la relazione dell'attività (ad esempio, in data tale inviata mail o lettera di presentazione dell'azienda) e il secondo, per assegnare l'ulteriore attività di contatto del cliente conseguente al primo evento.

L'utente dovrà quindi indicare causale, data e oggetto dell'attività legata alla produzione della marketing list e causale, data, oggetto e risorsa incaricata del successivo contatto. E' naturalmente possibile ripartire gli incarichi del successivo contatto fra più risorse o utenti, generalmente appartenenti alle aree segreteria commerciale o call center.

Il programma provvederà quindi ad assegnare gli eventi successivi alle risorse indicate scadenziandoli automaticamente sulla base all'intervallo di tempo indicato a partire dalla data indicata.

Completato l'inserimento delle informazioni relative agli eventi, la pressione del bottone Excel determina la creazione di una tabella excel idonea all'uso con la stampa unione di word e genera gli eventi come descritto.

Quest'ultima funzione risulta particolarmente utile per la gestione di campagne di mailing, e_mailing o faxing con programmazione automatica delle conseguenti attività commerciali.

Analisi eventi

Il programma effettua analisi quantitative sulle varie causali eventi, consentendo la verifica delle attività svolte nei tempi programmati e in ritardo nonché della situazione delle trattative commerciali a livello di agente, o di cliente o di qualsiasi altra risorsa utente del BCM. E' possibile analizzare la base dati per periodi di tempo a piacere.

Programmi di configurazione e Tabelle

L'adozione di una procedura BCM in azienda coinvolge spesso un rilevante numero di utenti (Risorse), a ciascuno dei quali vengono assegnate specifiche "autorizzazioni" all'uso dei programmi. Esistono utenti ai quali è permesso modificare gli eventi registrati ed altri a cui tale facoltà non è concessa; utenti che possono "vedere" solo gli eventi a loro assegnati e altri che invece devono poter monitorare le attività e gli appuntamenti di più utenti, e così via.

Del pari, le informazioni presenti nell'anagrafica Clienti BCM possono variare in funzione delle varie tipologie di attività aziendali.

E' quindi necessario configurare il programma e i permessi dei singoli utenti in modo semplice e soprattutto senza la necessità di interventi da parte della software house. L'azienda utente provvede quindi ad individuare un "Amministratore" BCM che viene abilitato all'accesso ai programmi di configurazione e istruito all'uso degli stessi, in modo di renderlo totalmente autonomo per la configurazione di nuovi utenti o la modifica dei permessi esistenti.

La procedura dispone inoltre di numerose "tabelle" sia per l'inserimento dei parametri selettivi da utilizzare nell'anagrafica clienti BCM, sia per la vera e propria gestione degli eventi. Anche i programmi di manutenzione di queste tabelle possono essere riservati all'Amministratore BCM, oppure ad una ristretta cerchia di collaboratori.

Configurazione BCM

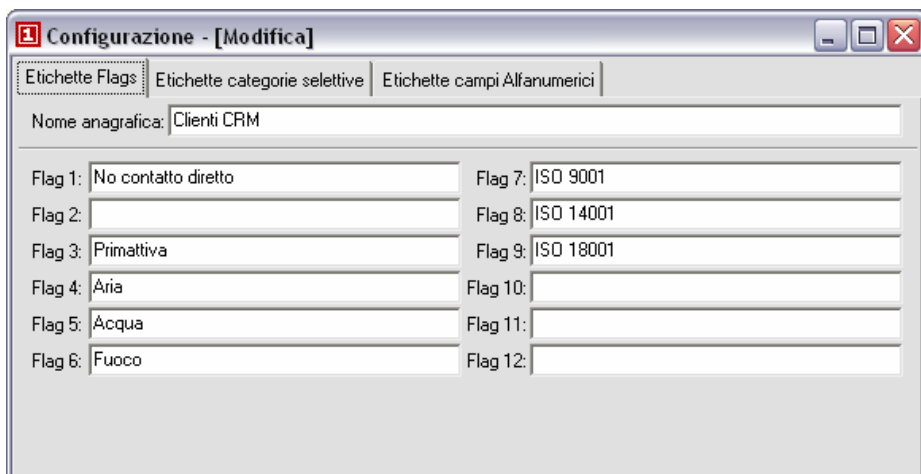
Fra le altre, meritano un cenno le seguenti tabelle:

Tabella Configurazione

Come illustrato a pagina 3, l'anagrafica Clienti BCM presenta numerosi campi e tabelle che costituiscono chiavi selettive per analisi, report ed elaborazioni statistiche. Naturalmente ogni azienda utente ha necessità di definire i propri parametri selettivi. La tabella di configurazione permette appunto all'azienda utente di "battezzare" i vari campi, flags e tabelle secondo le proprie esigenze.

Il programma si articola su tre linguette:

- la linguetta *Etichette flags* consente di "battezzare" e attivare fino ad un massimo di 12 flags selettivi presenti in anagrafica Clienti BCM nella linguetta Parametri CRM. Verranno visualizzati solo i flags dotati di una denominazione significativa;
- la linguetta *Etichette categ. Selettive* consente di "battezzare" e attivare fino ad un massimo di 12 categorie selettive presenti in anagrafica Clienti BCM nella linguetta Parametri CRM. Verranno visualizzate solo i campi completi di denominazione



Flag	Nome	Flag	Nome
Flag 1:	No contatto diretto	Flag 7:	ISO 9001
Flag 2:		Flag 8:	ISO 14001
Flag 3:	Primitiva	Flag 9:	ISO 18001
Flag 4:	Aria	Flag 10:	
Flag 5:	Acqua	Flag 11:	
Flag 6:	Fuoco	Flag 12:	

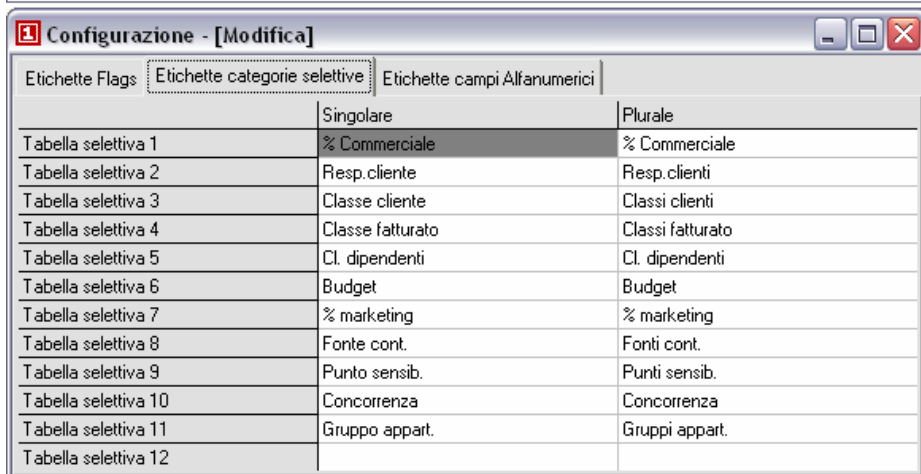
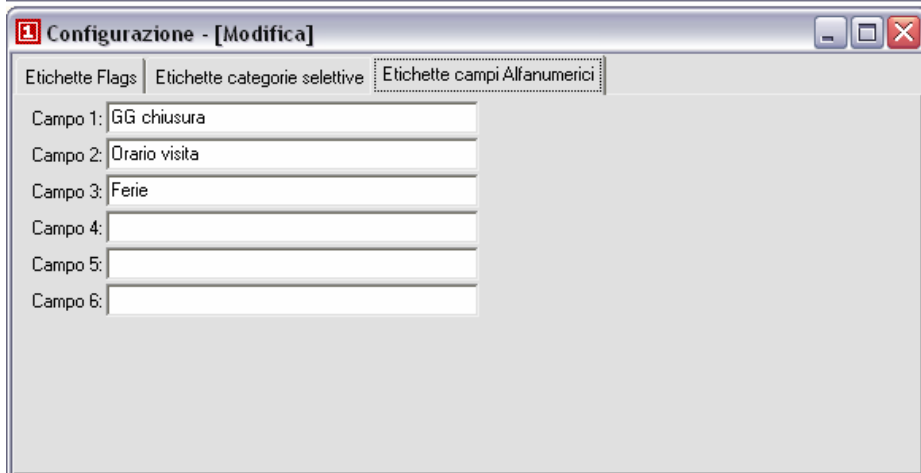


Tabella selettiva	Singolare	Plurale
Tabella selettiva 1	% Commerciale	% Commerciale
Tabella selettiva 2	Resp. cliente	Resp. clienti
Tabella selettiva 3	Classe cliente	Classi clienti
Tabella selettiva 4	Classe fatturato	Classi fatturato
Tabella selettiva 5	Cl. dipendenti	Cl. dipendenti
Tabella selettiva 6	Budget	Budget
Tabella selettiva 7	% marketing	% marketing
Tabella selettiva 8	Fonte cont.	Fonti cont.
Tabella selettiva 9	Punto sensib.	Punti sensib.
Tabella selettiva 10	Concorrenza	Concorrenza
Tabella selettiva 11	Gruppo appart.	Gruppi appart.
Tabella selettiva 12		



Campo	Nome
Campo 1:	GG chiusura
Campo 2:	Orario visita
Campo 3:	Ferie
Campo 4:	
Campo 5:	
Campo 6:	

singolare (per le maschere video di manutenzione), e plurale (per i parametri delle stampe). Contestualmente vengono abilitati i corrispondenti programmi di manutenzione tabelle;

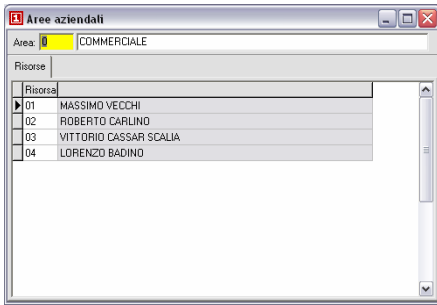
- la linguetta *Etichette campi alfanumerici* consente di denominare e attivare fino ad un massimo di 6 campi alfanumerici presenti in anagrafica Clienti BCM nella linguetta Destinazioni. Verranno visualizzati solo i

campi completi di denominazione.

Tabella Aree aziendali

La tabella consente di definire le "Aree aziendali", ovvero i vari dipartimenti che presiedono a specifiche attività: "Amministrazione", "Vendite", "Segreteria", "Call center", e così via. Le risorse aziendali saranno assegnate ad una (o più) specifiche aree.

L'area aziendale di competenza sarà indicata in ciascuna Causale Evento BCM,



allo scopo di consentire una corretta assegnazione di ciascun evento ad uno specifico gruppo di utenti.

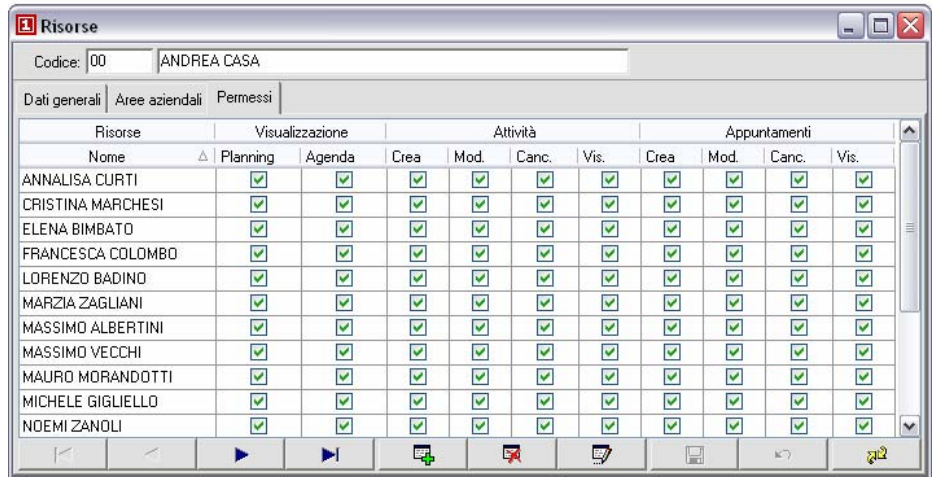
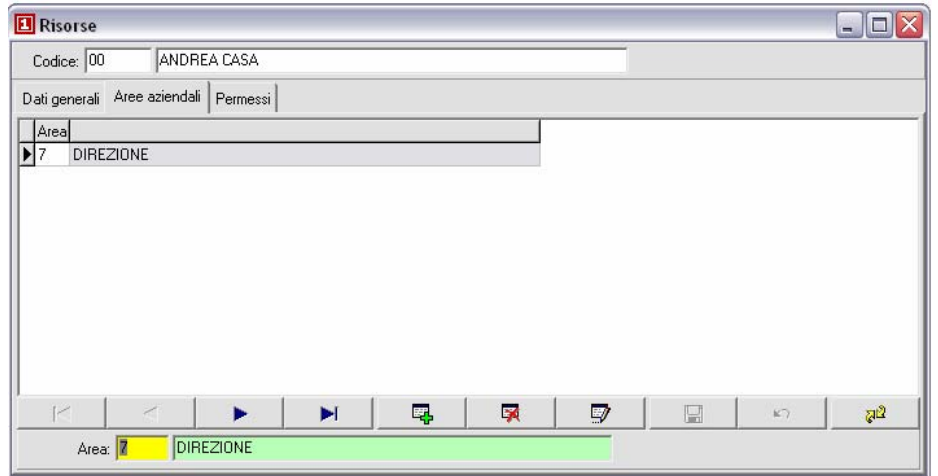
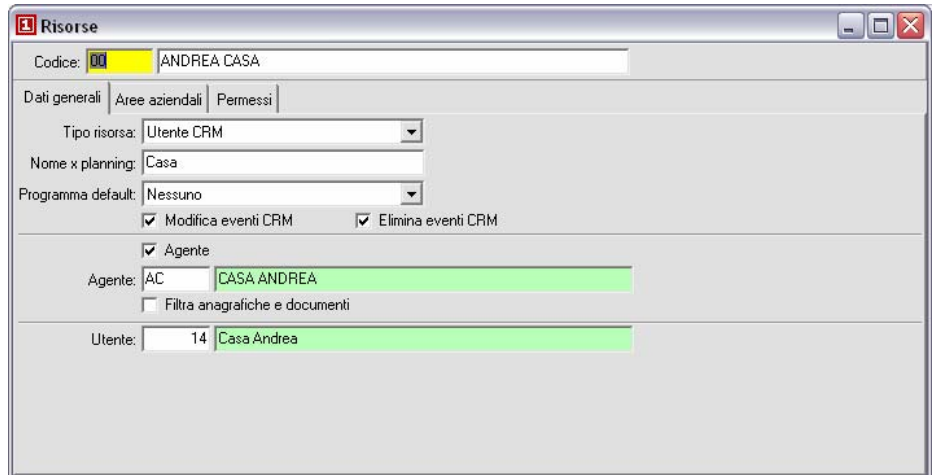
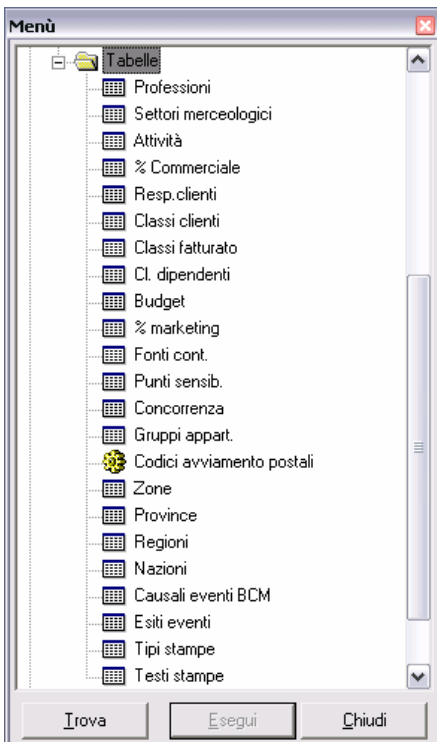
Tabella Risorse

La tabella consente di definire le Risorse, intese sia come collaboratori incaricati di attività e di appuntamenti, sia come risorse aziendali oggetto di prenotazione quali autovetture, sale riunioni, macchinari e quant'altro. Il programma di manutenzione si articola su tre linguette:

- la linguetta *Dati generali* contiene il codice e il nome della risorsa, l'eventuale autorizzazione a modificare o a cancellare i propri eventi ed alcuni ulteriori parametri di configurazione;
- la linguetta *Aree Aziendali* consente di assegnare la risorsa attiva ad una o più aree aziendali;
- la linguetta *Permessi* consente di elencare altre risorse dipendenti dalla risorsa in esame, conferendo a questa di agire come meglio definito sugli eventi dei soggetti dipendenti.

Tablelle di procedura.

La procedura utilizza molteplici tabelle, la cui manutenzione può essere riservata all'Amministratore BCM.



Un primo gruppo comprende le tabelle selettive "fisse", ovvero non personalizzabili dall'utente. Sono le tabelle Professioni, Settori merceologici e Attività che consentono di definire i parametri necessari all'azienda relativamente a ciascuna tabella.

Un secondo gruppo comprende dodici tabelle selettive il cui significato può essere definito dall'azienda utente stessa mediante la configurazione di cui si è già accennato. Naturalmente dopo aver assegnato a ciascuna tabella un significato, occorre memorizzare i parametri selettivi che saranno successivamente utilizzati nelle anagrafiche Clienti BCM per completare la profilazione degli stessi.

Un terzo gruppo comprende alcune tabelle "geografiche" fisse (Zone, Province, Regioni, Nazioni) che consentono di completare la profilazione dei clienti e le conseguenti analisi selettive.

L'ultimo e più importante gruppo di tabelle, sulle quali è opportuno spendere qualche parola, è costituito dalle tabelle "operative" che determinano il corretto funzionamento dei programmi di gestione eventi.



Causali eventi BCM

Codice: Obsoleto

Descrizione:

Descr. ridotta: Colore:

Durata media minuti: Categoria evento: Conclusione

Area competente:

Evento successivo:

Prevede e-mail out Testo:

Allegati alla mail out:

Richiede codice progetto Allega documenti

Genera doc. OS1 Tipo documento:

Note:

Causali eventi BCM

Il programma consente la manutenzione delle causali che vengono utilizzate durante la gestione degli eventi BCM per governare il popolamento e le funzionalità dell'evento stesso.

Oltre al codice, alla descrizione estesa e alla descrizione ridotta, la causale definisce la durata media dell'evento in esame, la categoria che permette di definire l'evento in esame come appuntamento (non procrastinabile) o come attività procrastinabile fino alla scadenza indicata.



Si definisce inoltre l'area aziendale a cui compete di gestire gli eventi della causale in esame e l'eventuale causale dell'evento successivo da generarsi automaticamente alla conclusione dell'evento in esame.

La causale definisce inoltre se deve essere generata automaticamente una

e-mail da trasmettere al cliente designato nell'evento e, in caso positivo, quale "testo" fra quelli memorizzati in tabella deve essere utilizzato per generare la e-mail e quali eventuali documenti prememorizzati devono essere allegati all'e-mail.

Ancora, la causale definisce se l'evento dovrà generare un documento OS1, se deve richiedere obbligatoriamente un codice progetto / commessa e se accetta

l'eventuale allegazione di documenti office.

Durante l'assegnazione o l'esito di un evento, la pagine video di manutenzione, come già illustrato, si configurerà sulla base dei citati parametri presenti nella casuale utilizzata.

Tabella esiti eventi

Ciascun evento può evolvere in diversi esiti, ciascuno dei quali attiva un nuovo specifico evento. La tabella in esame consente quindi la preliminare definizione, per ogni causale evento, di tutti gli esiti possibili ciascuno dei quali definisce il codice della causale successiva ed il numero di giorni che deve intercorrere fra la data dell'esito di un evento e la data di assegnazione dell'evento successivo.

Tabella testi stampe

La tabella consente la codifica e la manutenzione dei testi "standard" utilizzati per la produzione di documenti in uscita dalla procedura BCM: testi per le e-mail, testi per lettere circolari, ecc.

Sono disponibili funzioni di scelta del font e del corpo del testo, scelta colori, grassetto, corsivo, sottolineato, nonché funzioni di taglia, copia, incolla, centratura, interlinea espansa.

Testi BCM

Codice testo: Aria master videoispezione - testa

Tipo testo: Codice lingua: Italiano Obsoleto

Note

La Convenzione Brevetto Europeo attualmente aderenti nei 32 Paesi aderenti: Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Italia, Islanda, Lituania, Lettonia, Malta, Lussemburgo, Monaco, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera/Liechtenstein, Turchia e Ungheria.

Durata
La tutela Brevetale dura 20 anni.

Priorità
Se entro 12 mesi dalla data in cui viene depositato un brevetto nazionale se ne estende la validità a livello Europeo, è possibile rivendicare la priorità del precedente deposito. In questo modo il deposito del Brevetto Europeo si considera effettuato nello stesso giorno del Brevetto Nazionale.

Documenti per la presentazione della domanda
La domanda di brevetto europeo comporta i seguenti elementi:

- 1 modulo 1001 (5 fogli) debitamente compilato e firmato dal depositante/i o da un rappresentante (agente, mandatario europeo in proprietà industriale, avvocato o procuratore legale);
- 4 copie del foglio 6 (receipt for documents)
- 1 copia della descrizione dell'invenzione (description)
- 1 copia delle rivendicazioni (claims)
- 1 copia del riassunto (abstract)
- eventuali disegni a corredo della descrizione e delle rivendicazioni (drawings)



Soluzioni gestionali

OS1 contabilità e finanza è la procedura, nell'ambito della piattaforma OS1, che presiede all'attività di contabilità, tesoreria, budgeting e controllo di gestione. Essa viene associata di volta in volta alle numerose procedure gestionali della suite, realizzate da OSItalia o da Consoftware Group, dedicate a specifici settori di attività, tra le quali segnaliamo:

- **OS1 commercio**
per aziende commerciali;
- **OS1 servizi**
per aziende fornitrici di servizi;
- **OS1 retail**
per la vendita al dettaglio;
- **OS1 industria**
per aziende di produzione;
- **OS1 edilizia e impiantistica**
per aziende edili ed impiantistiche;
- **OS1 professionisti**
per la gestione di Studi Professionali anche in forma associata;
- **Aziende chimiche**
per aziende chimiche industriali e commerciali;
- **Brevetti & marchi**
per Studi Consulenza e aziende con Ufficio Brevetti interno, che devono gestire brevetti, marchi, modelli;
- **Ricerche di mercato**
per istituti di indagine demoscopica;
- **Assistenza**
per attività di manutenzione;
- **OS1 abbigliamento**
per distribuzione abbigliamento;
- **Terzo settore**
per associazioni ed ONLUS

Per illustrare le singole verticalizzazioni si rimanda alle apposite brochures.

Il nostro staff di programmazione è in grado di realizzare implementazioni alle procedure standard ed alle verticalizzazioni su specifica commessa.



Soluzioni avanzate

La suite gestionale OS1, oltre alla procedura OS1 contabilità e finanza ed alle numerose soluzioni gestionali già citate, prevede inoltre alcune "soluzioni avanzate" che, nella logica della scalabilità,

sono perfettamente integrabili alle soluzioni gestionali per completare la copertura delle problematiche aziendali:

- **OS1 archiviazione documentale**
che gestisce scansione ed archiviazione dei documenti in entrata durante la registrazione nel sistema gestionale ed archiviazione di quelli in uscita, rendendoli disponibili per consultazione e ristampa senza necessità di ricercare in archivio la copia cartacea;
- **OS1 mobile**
che tramite palmari automatizza la tentata vendita, con gestione del magazzino viaggiante ed emissione dei documenti di vendita, e la raccolta ordini da agenti sparsi sul territorio, con conseguente inoltro delle transazioni effettuate al sistema informativo aziendale;
- **OS1 eCommerce B2B**
che rappresenta la soluzione per la gestione della vendita on-line del tipo Business to Business (a clienti (aziende));
- **OS1 eCommerce B2C**
che rappresenta la soluzione per la gestione della vendita on-line del tipo Business to Consumer (a consumatori (privati));
- **BCM**
un sistema integrato multiutente che permette di gestire in modo semplice e rapido le relazioni con i clienti, consentendo di risparmiare tempo, aumentare efficienza e competitività ed incrementare di giorno in giorno il patrimonio informativo dell'azienda relativamente ai rapporti con i propri clienti, contribuendo ad aumentarne la soddisfazione e la fidelizzazione. Tra le principali funzionalità segnaliamo: gestione offerte, trattative, ordini, contatti con storico per cliente, customer care, telemarketing, ecc.

Compatibilità

A testimonianza della compatibilità, affidabilità e maggiore sicurezza, **OS1 standard** e **OS1 enterprise** sono stati sottoposti ai rigorosi test di Microsoft per garantirne il funzionamento con Windows XP e Windows Vista, superandoli ed ottenendo da Microsoft i relativi marchi di collaudo:



Microsoft Windows ed il logo Windows sono marchi registrati o depositati da Microsoft Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi

Architettura

L'architettura di **OS1** e **OS1 enterprise** si fonda sull'utilizzo delle tecnologie di programmazione di ultima generazione. In sintesi:

- ambienti Windows 32bit che offrono la sicurezza e la stabilità propria delle applicazioni native a 32 bit, condizione indispensabile per un soddisfacente funzionamento di procedure "mission-critical" quali sono, solitamente, gli applicativi gestionali;
- completamente sviluppato con il RAD Borland Delphi;
- interfaccia visuale nativa con uso esteso dei controlli grafici propri dell'ambiente;
- architettura client/server, che consente di distribuire al meglio le elaborazioni sulle CPU che compongono la rete per migliorare le performance complessive del sistema, pur mantenendo la massima sicurezza per la base dati;
- utilizzo delle più avanzate possibilità fornite dal database (ad esempio: triggers e stored procedures), e dei driver nativi per l'accesso allo stesso, al fine di ottenere le migliori prestazioni dal sistema;
- output automatico di tutti i report anche in formato Ascii, Excel, Word, Lotus 123, Acrobat pdf, XML, HTML e posta elettronica (via MAPI);
- apertura totale dei dati verso altre applicazioni e tramite la possibilità di utilizzare driver ODBC per prelevare o inviare (import/export) dati da/ad altre applicazioni che supportano ODBC, in pratica tutti i più diffusi strumenti di produttività individuale (come word processing, fogli elettronici, database per PC, ecc.).

Piattaforma

Lato Client in ambiente Windows 32Bit nativo che supporta tutti i sistemi operativi Microsoft delle ultime generazioni:

■	Windows 2000 Professional
■	Windows XP Professional
■	Windows Vista Business

Lato Server in ambiente Windows 32Bit nativo che supporta i sistemi operativi di rete Microsoft; per OS1 enterprise è richiesto il DBMS Microsoft SQL Server:

■	Windows 2000 Server
■	Windows Server 2003 - 2005
■	SQL Server 2000
■	SQL Server 2005

Prerequisiti minimi di sistema:

■	Lato Client: CPU Intel Pentium 4 o superiore, 256 Mb. di memoria RAM (consigliati 512 Mb.), 200 Mb. di spazio libero su Hard Disk, CD-Rom.
■	Lato Server: CPU Intel Pentium 4 o superiore, 1 Gb. di memoria RAM, 10 Gb. di spazio libero su Hard Disk, CD-Rom, sistema operativo Micorsoft Windows 2000, 2003 o 2005.



Consoftware Group s.r.l.

Via Rubens, 23 – 20148 Milano
tel. 02.40095083 – fax 20.48707245
mailto: group@consoftwaregroup.it

OS1 è una suite gestionale di Open Source Italia s.r.l. (OSItalia)

