

SOLUZIONE Web.Orders online

Gennaio 2005

INDICE

SOLUZIONE Web.Orders online

Introduzione	Pag. 3
Obiettivi generali	Pag. 4
Modulo di gestione sistema	Pag. 5
Modulo di navigazione prodotti	Pag. 7
Modulo di gestione ordini	Pag. 8
Modulo di gestione stampe e storico	Pag. 9
Modulo di consultazione informazioni cliente	Pag. 10
Conclusioni	Pag. 11

INTRODUZIONE

I progetti di business elettronico che vogliono essere qualcosa di più di una semplice sperimentazione delle tecnologie più recenti, devono essere in grado di integrarsi con gli ambienti IT presenti in azienda.

I sistemi informativi tradizionali rappresentano l'azienda come è oggi, con i suoi dati e le sue informazioni, le procedure ed i processi esistenti. La sfida è portare fuori dell'azienda questi dati integrandoli con il mondo Internet, sicuramente con i livelli di sicurezza adeguati, ma portarli fuori a contatto di chi li deve utilizzare (clienti / fornitori / rete di vendita) per fornire a loro nuovi servizi, in tempi più brevi con un livello di personalizzazione molto più elevato. Ovviamente i dati non bastano, si devono portare su Internet anche le applicazioni e la propria business logic. Questo vuol dire: nuovi processi di business che vedono e vedranno sempre più i propri clienti integrati con il cuore dell'azienda, e nuovi processi di marketing, di vendita e di supporto.

Web.Orders online è progettata per una struttura aziendale generale, che può essere articolata sul territorio nazionale o anche estero, con tale soluzione l'azienda acquisisce alcuni vantaggi competitivi, quali:

- ❑ maggiore efficienza e rigore nelle attività di relazione tra le sedi – filiali – clienti - agenti;
- ❑ migliore servizio e supporto alle filiali - ai clienti – agli agenti;
- ❑ comunicazioni istantanee con le filiali - i clienti – gli agenti;
- ❑ omogeneità delle applicazioni ed uso di una interfaccia standard;
- ❑ integrazione della soluzione nei sistemi informativi.

Web.Orders online è l'interfaccia fra gli ambienti IT presenti in azienda e la rete di vendita, strutturato in moduli di funzionalità specifica risulta utile a numerose esigenze ed aperto ad eventuali personalizzazioni. I servizi base previsti possono essere così indicati:

- ❑ Servizi commerciali – gestione utenti-divise-lingue, gestione ordini, gestione disponibilità, gestione ordini personalizzati (fabbricazioni personalizzate), integrazione con listini personalizzati, gestione o integrazione anagrafiche
- ❑ Servizi dati – gestione archiviazione ordini, accesso semplificato , connettività con i dati anagrafici esistenti e di fatturazione, gestione archiviazione informazioni correlate.

OBIETTIVI GENERALI

L'obiettivo principale della soluzione Web.Orders online consiste di alcuni moduli software, che concorrono alla definizione di una applicazione web integrata al sistema informativo aziendale per la gestione ordini e la diffusioni delle informazioni legate alla vendita. Sia che esista una singola sede o che sia costituita da un gruppo di aziende sul territorio nazionale ed estero. A tal proposito l'applicazione prende in considerazione anche un modulo per la gestione delle problematiche legate alla nazionalizzazione dell'interfaccia utente, alle società-filiali, alle divise, ed alla integrazioni delle eventuali informazioni di listino personalizzato sul cliente e sulle valute. L'intefaccia di Web.Orders online risulta uno strumento efficace anche per l'utente inesperto. Infatti, l'utente accede ad un ambiente grafico pensato per chi non ha necessariamente dimestichezza con gli strumenti informatici. Una soluzione verticale, deve prendere in considerazione le modalità di gestione ordini ed informazioni dell'azienda ed eventualmente saranno necessarie delle personalizzazioni dei moduli software. La soluzione software, completa, è costituita dalle seguenti funzionalità:

- Modulo di gestione sistema
 - Gestione Utenti
 - Gestione Divise
 - Gestione Società/Filiali
 - Gestione-Integrazione Anagrafiche del sistema informativo aziendale
- Modulo di Navigazione prodotti
 - Navigazione nel catalogo prodotti
 - Ricerca prodotti
- Modulo di gestione ordini
 - Gestione Ordini clienti
 - Gestione Ordini agenti
 - Gestione carrello ordini
 - Gestione Ordini Speciali (ordini liberi)
 - Trasferimento ordini al Sistema informativo aziendale
- Modulo di gestione stampe e storico
 - Storico ordini cliente
 - Storico ordini agente
 - Stampe storico
 - Stampa ordine

- Modulo Informazioni cliente
 - Statistiche sull'ordinato
 - Integrazione informazioni commerciali del cliente

MODULO DI GESTIONE SISTEMA

La gestione sistema raccoglie quattro funzionalità di base:

gestione utenti, gestione divise, gestione società/filiali, gestione ed integrazione Anagrafiche del sistema informativo aziendale.

Gestione Utenti

Questo tipo di gestione permette di creare un utente che abbia i diritti necessari per accedere alle funzionalità dell'applicazione. Sono permessi diversi livelli di accesso: cliente; agente; amministratore. Ogni livello abilita l'utente ad accedere ad una o più funzionalità. E' inoltre possibile, per il singolo utente, specificare la società di appartenenza e la filiale, questo aggiunge un ulteriore livello di raffinamento nell'accesso ai dati. In questo modo è possibile selezionare solo i dati relativi alla società- filiale di appartenenza.

Gestione Divise

Predisporre una finestra per la gestione dell'anagrafica delle divise. Mette a disposizione le operazioni di inserimento, aggiornamento e cancellazione. Inoltre, per ogni divisa è possibile inserire il numero di decimali da visualizzare ed il cambio EURO.

Gestione Società-Filiali

Predisporre una finestra per la gestione dell'anagrafica delle società e delle filiali, mettendo a disposizione le operazioni di inserimento, aggiornamento e cancellazione.

Gestione-Integrazione Anagrafiche del sistema informativo aziendale

L'applicazione dispone delle strutture necessarie ad integrare le anagrafiche del sistema informativo aziendale.

MODULO DI NAVIGAZIONE PRODOTTI

Questo modulo raccoglie interamente le funzionalità di navigazione nelle anagrafiche prodotti e listini. Le funzionalità principali sono: Consultazione per categorie - sottocategorie, Consultazione per ricerca prodotto.

Consultazione listini per indice

La consultazione raccoglie le seguenti funzionalità di base:

- Selezione categorie disponibili e sottocategorie
- Selezione prodotti

Queste funzionalità sono messe a disposizione di ogni livello di utenza, in modo tale da offrire le stesse modalità di navigazione a tutti gli utenti. Il livello di utenza e la coppia società-filiale inoltre permettono un affinamento delle ricerche sui dati. Ogni utente avrà a sua disposizione, in maniera trasparente, solo ed unicamente i dati riferiti al suo profilo di accesso.

E' possibile inoltre disporre di un accesso Guest (ospite), che permette l'accesso ad un utente generico che vuole consultare l'elenco prodotti senza essere in possesso di un profilo.

Consultazione listini per ricerca

L'applicazione permette una ricerca per codice articolo. L'operazione di ricerca, individua il prodotto e le informazioni anagrafiche e commerciali. Questa funzionalità viene sempre filtrata dall'utente che ha l'accesso all'applicazione.

MODULO DI GESTIONE ORDINI

La gestione ordini prevede le seguenti modalità d'ordine: Ordini clienti, Ordini agenti, gestione del carrello d'ordine, gestione di ordini speciali.

Le funzionalità legate all'ordine consentono al cliente o all'agente di connettersi con un browser alla sede ed interattivamente inserire gli ordini. Una volta chiuso l'ordine, questo viene reso definitivo Data Base di Web.Orders online e successivamente viene trasferito a mezzo replica sul server di destinazione e resi disponibili per le procedure automatizzate di elaborazione.

Le modalità dell'ordine differiscono sulla base della business logic dell'azienda, ad ogni modo nella modalità di base un ordine ha come attributo il cliente, l'ordine agente richiede il cliente per cui viene fatto l'ordine. L'applicazione gestisce un carrello dell'ordine che è sempre ha disposizione fino a quando non viene effettuata la chiusura esplicita. Questo permette di poter gestire delle tipologie d'ordine che presentano molte righe, infatti l'ordine può anche essere fatto in tempi differenti.

Un modulo aggiuntivo, da personalizzare, è la gestione di ordini speciali. Il modulo dispone delle strutture necessarie per l'inserimento di un ordine libero, non collegato a prodotti in anagrafica. La personalizzazione è influenzata dal tipo di prodotto e dalle specifiche che può definire l'utente.

MODULO DI GESTIONE STAMPE E STORICO

Questo modulo contiene tutte le funzionalità per la consultazione degli ordini completati.

Storico Ordini

Lo storico ordini permette le seguenti funzionalità:

- Lista degli ordini inviati clienti o agenti
- Funzionalità di gestione e caricamento ordini dallo storico

Stampe ordini

Lo storico ordini permette le seguenti funzionalità:

- Stampa copia ordine
- Stampe ordini dallo storico

MODULO INFORMAZIONI CLIENTE

Questo modulo contiene tutte le funzionalità per la consultazione di alcune statistiche ordini e delle informazioni cliente.

Statistiche

Sono rese disponibili le seguenti forme di aggregazione dati:

- Report ordini per cliente
- Report ordini per categorie prodotto
- Report volume venduto per categorie

Informazioni commerciali cliente

Sulla base dell'anagrafica cliente, il sistema dispone delle strutture aggiuntive per la gestione delle informazioni aziendali relative al cliente. Questo tipo di gestione deve essere personalizzata sulla base delle informazioni da trattare e delle gestione delle informazioni da parte degli utenti.

CONCLUSIONI

Web.Orders online consente all'agente di connettersi con un qualsiasi web browser alla sede ed interattivamente inserire gli ordini. Questi vengono trasferiti a mezzo replica sul server di destinazione e resi disponibili per le procedure automatizzate di elaborazione.

Web.Orders online evita alla forza vendita, la necessità di ricorrere al contatto telefonico con la sede per trasmettere ordini o per avere aggiornamenti sullo stato degli stessi. Inoltre, elimina il carico di lavoro del personale appartenente agli uffici amministrativi o commerciali, normalmente preposto all'imputazione degli ordini ricevuti, nonché a soddisfare le richieste riguardanti gli stessi.

Web.Orders online visualizza, a mezzo del web browser, riepilogo ordini e statistiche in formato XML. Tale formato, offre l'opportunità alla forza vendita di utilizzare gli strumenti di produttività individuale per importare i dati sotto forma tabellare. Il vantaggio consiste nel poter usare i dati riepilogativi per produrre presentazioni, report ed effettuare autonomamente elaborazioni personali.

Web.Orders online consente la circolazione e condivisione delle informazioni relative all'attività di pre e post-vendita. Oltre alle informazioni del portafoglio Clienti è possibile gestire rapporti di visita e relazioni sull'attività. Inoltre, prevede la gestione completa dei processi riguardanti gli ordini e statistiche di vendita (approvazione ordini, tracking ordini, controllo situazione cliente, esposizione per anno/trimestre/mese del cliente/prodotto/zona). Permette di effettuare il controllo dei dati riguardanti informazioni marketing, listini prezzi, nuovi prodotti, notizie relative ai prodotti della concorrenza. In sostanza, una concreta analisi per ciascun ruolo coinvolto, tale da consentire l'acquisizione di un vero vantaggio competitivo.

Web.Orders online rende più efficace la circolazione delle informazioni. Ne consegue un notevole vantaggio competitivo, basato su un miglior servizio ai clienti, una migliore pianificazione strategica e un'ottimizzazione della gestione produttiva, con tempi di reazione più rapidi rispetto alla concorrenza.