



---

# iAgent

**Soluzione web per l'Automazione Forza Vendita**

*White Paper*

## Il Prodotto

Il prodotto software iAgent di Interactive Net Business consiste in un sistema completo di automazione delle reti di vendita e delle strutture dedicate all'assistenza ai clienti.

La soluzione è di tipo web-based, quindi fruibile tramite browser in modalità intranet, extranet e internet rendendosi quindi particolarmente adatta all'utilizzo da parte di soggetti che necessitano di un supporto gestionale affidabile e veloce anche in assenza delle infrastrutture normalmente disponibili in ufficio.

L'applicazione iAgent si basa sugli standard tecnologici più evoluti: impostazione dell'architettura logica su Web Services, utilizzo di flussi XML per lo scambio di informazioni, elevata integrazione con le principali applicazioni di office automation (MSWord, MExcel, etc.).

iAgent rappresenta la soluzione univoca alle esigenze, naturalmente diversificate per estensione e profondità, dei diversi profili aziendali che operano nel processo articolato e gerarchizzato caratteristico della gestione delle reti di vendita: il vertice dell'azienda, le direzioni operative funzionali (tipicamente la commerciale, il marketing, l'amministrazione), i capi funzione/area, i singoli agenti e i punti vendita.

Il sistema prevede l'articolazione logica nei seguenti moduli componenti:

- ❑ caricamento e gestione dinamica della struttura di vendita: singolo agente/venditore;
- ❑ assegnazione e gestione dinamica dei settori merceologici e delle liste prospect alla forza di vendita;
- ❑ caricamento e gestione cataloghi prodotto (opzioni, varianti, moduli), listini (anche complessi) e relative politiche di sconto permanenti e temporanee (politiche aziendali standard, campagne infrannuali, gare gestite su periodi limitati, offerte promozionali circoscritte ad eventi, "bundle" di prodotto, etc.);
- ❑ gestione completa di sistemi provvigionali anche complessi;
- ❑ caricamento e gestione dinamica della base informativa sul cliente/prospect: dati anagrafici e amministrativi, raccolta strutturata degli ordini e delle attività commerciali/promozionali sul cliente;
- ❑ raccolta di informazioni su settori merceologici e sugli aggregati economici di scenario;
- ❑ gestione flessibile della segmentazione di mercato con la possibilità di modificare in ogni momento i dati utilizzati;

- ❑ automazione del processo di preparazione delle offerte grazie all'integrazione di MS Word tramite flussi XML;
- ❑ predisposizione all'interfaccia efficiente con i sistemi gestionali/amministrativi dell'azienda;
- ❑ gestione e controllo dei parametri critici per il credit management con la possibilità di attivare task/alert specifici sulla rete di vendita;
- ❑ gestione flussi informativi bidirezionali: azienda-rete-azienda;
- ❑ reportistica personalizzata sulle policy e sugli standard dell'azienda;
- ❑ formazione e assistenza remota interattiva;
- ❑ sicurezza: canali di comunicazione, accesso e manipolazione dati, crittografia, firma digitale

### Le competenze aziendali

iAgent si basa sulle competenze tecnologiche e funzionali che risultano dall'esperienza decennale nella realizzazione di progetti nel campo dell'automazione della forza vendita per piccola, media e grande industria.

iAgent è un prodotto realizzato da InBiz e da questa commercializzato su alcuni clienti di medie dimensioni.



Interactive Net Business (inBiz) è una realtà che nasce dall'esperienza di oltre 15 anni nello sviluppo di prodotti software distribuiti su scala nazionale. I principali settori di applicazione sono quelli caratterizzati da particolari esigenze di performance e scalabilità quali il farmaceutico e la larga distribuzione. Lanciata sul mercato da più di 2 anni, la soluzione iAgent si è rapidamente affermata come servizio completo e integrato ad elevato rapporto beneficio/costo per molti progetti di "extended enterprise". InBiz è Microsoft Certified Partner. InBiz conta nella lista dei propri clienti importanti aziende come Conforti spa (industria manifatturiera leader nel settore delle casseforti), Consulcom srl (agenzie di telecomunicazioni), Consorzio universitario Verona, Regione Veneto (modulo archiviazione documentale), Nordpress srl (editoria locale area Veneto per applicativo di gestione vendita spazi pubblicitari), pubblica amministrazione locale.

Interactive Net Business srl  
Via Schiapparelli, 7 – 37135 Verona  
Contatto: Andrea Benoni ([andrea.benoni@inbiz.it](mailto:andrea.benoni@inbiz.it))

## Vantaggi della soluzione on-line e ASP

Esiste una serie di vantaggi oggettivi nella versione on-line e ASP, che scaturiscono dall'esperienza di InBiz, fra i quali segnaliamo:

- per le caratteristiche derivate dall'on-line:
  - "thin client", configurato al minimo standard, senza necessità di adeguamento delle prestazioni hardware
  - maggiore scalabilità e flessibilità dell'applicazione
  - minore costo di acquisizione e manutenzione
  - maggiore livello di sicurezza e immunità ai virus informatici
  - assistenza centralizzata e più efficace
  - nessun costo di distribuzione software
  - nessun problema di compatibilità o conflitto con altri software caricati sui client (problema, invece, diffuso nel contesto delle applicazioni off-line)
  - eliminazione dei problemi del "versioning" del software e conseguente garanzia di omogeneità di configurazione del prodotto su tutti i client connessi.
  
- per le caratteristiche derivate da ASP:
  - modello coerente con la tendenza sempre più diffusa alla esternalizzazione dei servizi aziendali
  - minori costi di infrastruttura (server centrali, dipartimentali, gruppi di continuità, etc.)
  - maggiore garanzia di "fault tolerance" e personalizzazione del servizio di assistenza
  - Service Level Agreement più economici perché basati sulla condivisione delle risorse specializzate

## Integrazione con ambienti amministrativi/gestionali

Il sistema è predisposto per interfacciare ambienti amministrativi e gestionali.

La modalità principale di comunicazione avviene tramite connettore XML, altamente flessibile per elaborazioni successive e riutilizzabile in vari contesti. Le principali tabelle dell'applicativo (anagrafiche, ordini, etc.) sono

accessibili tramite chiamate http (in modalità sicura) con i dati rappresentati in XML.

La connessione al database è applicativa e non diretta. Questo permette, nella logica di Web Services, una completa gestione dei dati in input e in output al fine di ottenere il migliore controllo di corrispondenza con la "business logic" dell'applicativo.

Lato client vengono forniti degli esempi di connessione a iAgent e di scrittura su database locali (programmi con sorgenti sviluppati in Visual Basic). Eventuali integrazioni con altri applicativi aziendali possono essere messe a punto in fase di personalizzazione allo start-up. Naturalmente questo sarà possibile in presenza di strutture dati conosciute ed accessibili.

### Altre caratteristiche dell'applicazione / requisiti tecnici

I requisiti variano in funzione del modello di erogazione del servizio e delle modalità di utilizzo del prodotto.

**Modalità ASP on-line:** è il massimo livello di servizio. Il fornitore può fornire anche l'infrastruttura e in questo caso provvede a soddisfare tutti i requisiti tecnici necessari lato server (hardware, software, connettività). Alternativamente il server può essere collocato presso la web-farm del cliente (o di terze parti) e in questo caso sarà il cliente a provvedere a quanto descritto nel seguito.

Il cliente provvede in ogni caso alla gestione e installazione dei client.

Lato server: dovrà essere configurato alternativamente con Windows2000 Server o Windows XP Server. Il server necessita inoltre di una licenza Microsoft SQL Server 2000. Per le modalità e i costi del licensing si rimanda all'offerta Microsoft.

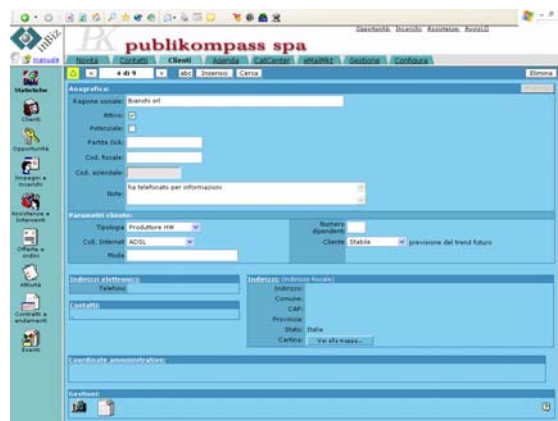
Lato client: è quella che presenta minori esigenze in termini di risorse macchina e software installati. È sufficiente un browser (IE 5.5 o successivi) ed eventualmente la suite MS Office per l'integrazione con gli applicativi di office automation. Le funzionalità del software sono garantite con una banda di almeno 20 Kbit/sec.

## Capitolo 2

### Le Funzionalità del Prodotto

#### Accesso

L'interfaccia del programma è di tipo web, ottimizzata secondo i criteri di usabilità e navigabilità delle funzioni, suddivisa in tre sezioni principali (menu di navigazione primario, voci di menu contestualizzate al primo, sezione interattiva centrale) utilizzabile dai browser maggiormente diffusi e da qualsiasi rete su tecnologia IP sia pubblica (come Internet) che privata (come LAN/WAN o Intranet o Extranet).



Le periferiche utilizzabili vanno dal pc dektop, al computer portatile, al palmare, su rete fissa o wireless come il GPRS.



#### Funzionalità di monitoraggio e controllo

Nella gestione del business aziendale e per valutare l'efficacia delle politiche organizzative, diviene sempre più importante per il management poter disporre di strumenti di monitoraggio e controllo operativo sull'efficienza delle proprie strutture. Questo di fatto permette di misurare con rapidità l'efficacia una di una serie di elementi che rappresentano, nel loro insieme, le leve gestionali a disposizione del management per raggiungere gli specifici obiettivi aziendali assegnati.

IAGENT permette, in maniera semplice, economica e non invasiva, di rilevare molti elementi utili per valutare complessivamente le modalità operative del singolo venditore e derivarne, quindi, una serie di utili indicatori sull'efficienza e sull'efficacia dell'operato. A titolo di esempio: numero di visite presso clienti e prospect, proposizioni di cross-selling fra prodotti dell'azienda, accuratezza nel compilare e tenere aggiornate le schede cliente, modalità di presa in carico di nuove attività o opportunità o campagne, gestione dell'escalation dei problemi, espletamento di compiti e mansioni amministrative, etc.

## Gestione Attività

Le attività sono le singole azioni che compie l'agente rispetto ai clienti attuali o potenziali, ogni azienda può definire i tipi di attività possibili derivandole quelle predefinite. In caso di esigenze particolari di raccolta dati è possibile implementarne di nuove o aggiungere controlli specifici (regole).

Le attività svolte sono visibili al soggetto che le ha svolte e ai superiori in scala gerarchica (se dispongono dei necessari diritti nel proprio modulo di profilazione).

Opportunità: Incarichi: Assistenze: Avv

manuale

Novità Contatti Clienti Agenda CallCenter eMailMkt

Modifica

Attività	Note	Tipo	Contatto/i
Presentazione prodotto		Presentazione	Marco Rossi

Indirizzo	Comune	Provincia	CAP	Note
Via Diaz Armando 10	Verona	Verona	37121	

Data di visita: 21/04/2003 Ora di visita: 10:00 Durata, ore: 00:30

Note:

## Agenda

La funzione Agenda visualizza su scala temporale le attività programmate e/o svolte permettendo una valutazione visiva sulla gestione del tempo occorsa nel passato (attività) o prevista per il futuro (appuntamenti) per ogni singolo agente/promotore/venditore.

La funzione di agenda interna serve anche per la gestione integrata delle attività che fanno capo ad un eventuale telemarketing (pe una spiegazione più dettagliata si rimanda all'apposito capitolo).

La disponibilità della gestione dell'agenda e la sua flessibilità permette di ipotizzare anche altre forme di integrazione con operatività aziendali: il programma è già predisposto per sincronizzare lo scambio dei dati con Microsoft Outlook.

manuale

Novità Contatti Clienti Agenda CallCenter eMailMkt Gestione Configura

Inserisci:

Agenda

12:00 Attività: [Visita di routine \(Visita\)](#)  
 Cliente: [Bianchi srl](#)  
 Contatti: 0  
 Note:

13:00

14:00

15:00 Appuntamento: [scheda](#)  
 Cliente/i: [Studio Zanoni, Bergamo](#)  
 Contatti: [Benoni Andrea](#)  
 Note:

16:00

17:00 Pianificazione: [Disponibilità app. TeleMkt](#)  
 Note:

18:00

oggi: 30/7/2003

Lun	Mar	Mer	Gio	Ven
	1	2	3	4
7	8	9	10	11
14	15	16	17	18
21	22	23	24	25
28	29	30	31	

## Task (Impegni e Incarichi)

Sono degli insiemi di attività da svolgere da parte degli agenti su alcuni clienti specifici. Possono essere generati in automatico dal sistema informativo aziendale (tramite un connettore XML), ad esempio dalla contabilità, e sono definibili dall'azienda per tipo e composizione.

Per esempio uno dei task più usati è il "controllo insoluto" che di solito viene impostato come l'insieme di:

- contatto telefonico o visita
- questionario

In questo modo si ha la data di creazione del task, quando viene eseguito, con un ritorno qualitativo definito dal questionario. Tutto questo permette di avere degli indici operativi sull'efficienza e delle statistiche qualitative.

The screenshot shows a web-based interface for managing tasks. The main menu includes 'manuale', 'Novità', 'Contatti', 'Clienti', 'Agenda', 'CallCenter', 'eMailMkt', and 'Gestione'. The left sidebar has icons for 'Statistiche', 'Clienti', 'Opportunità', 'Impegni e incarichi', 'Assistenze e Interventi', and 'Offerte e ordini'. The main content area is titled 'Modifica' and shows details for a client named 'Studio associato avv. Rossi e Bianchi'. The task name is 'credit management'. The notes section contains the text: 'attivarsi con l'amministrazione del cliente per verificare ricezione fatture e ritardo nel pagamento'. Below this, there are fields for 'Crea il:' (03/07/2003), 'Chiude il:' (07/07/2003), 'Tipo:' (Controllo insoluto), and 'Stato dell'incarico:' (Da prendere in carico). A table titled 'Attività dell'incarico:' lists two items: 'obb. Visita controllo insoluto' and 'obb. Questionario insoluto'.

Automatizzare le fasi di task quali il controllo dell'insoluto ha due risvolti positivi:

- ❑ una maggiore economicità (i passaggi sono ottimizzati e automatizzati)
- ❑ si può estendere la gestione a tutti i clienti e non solo, per ragioni economiche o disponibilità di risorse, ai casi più critici.

## Campagne e Opportunità

Generare campagne o opportunità è concettualmente molto simile a creare task. Di norma le campagne e le opportunità hanno una valenza di tipo marketing, riguardando attività comunque orientate al mercato e allo sviluppo del business. Un esempio di campagna/opportunità è l'inserimento nel sistema di visite periodiche alla clientela, avendo a disposizione poi tutti gli strumenti per monitorare l'operatività (e i risultati prodotti) di ogni agente.

Può essere generata una campagna di vendita su un specifico prodotto sviluppando poi delle analisi che diano, giorno per giorno, i risultati ponderati sui clienti contattati per numero e importanza. Questo permette di avere una percezione degli esiti progressivi dell'iniziativa, da parte del management, costantemente aggiornata, senza dover attendere i dati consuntivi (che saranno disponibili solo alla fine della campagna). Eventuali

azioni correttive, come pure rettifiche al budget, potranno essere prese con maggiore tempestività e accuratezza.

## Allarmi

Il prodotto IAgent permette l'attivazione di allarmi su appuntamenti, task, interventi ed eventi anche in modalità di link automatico con il sistema informativo aziendale, permette di fornire all'agente/promotore ulteriore evidenza di scadenze che si stanno approssimando o di argomenti particolarmente significativi per il business dell'azienda.

## Gestione delle offerte

La gestione integrata e sistematizzata delle offerte prodotte è una delle caratteristiche peculiari del prodotto Blue Line. Grazie a questa funzionalità, l'azienda può accrescere i livelli di controllo quali-quantitativi sulla documentazione prodotta dal singolo agente/promotore.

**Controllo qualitativo:** avere il controllo della qualità del materiale documentale rilasciato al cliente diviene sempre più importante: l'offerta, di fatto, rappresenta un momento di contatto ufficiale con il mercato, espone un marchio, deve riportare clausole ed elementi spesso cruciali. Disporre di sistemi automatici di generazione delle offerte che si basino su modelli predefiniti permette di impostare un livello di standard qualitativo che verrà garantito nella produzione del documento finale. Alcune tipologie di vendita hanno inoltre la necessità di un controllo preciso della composizione dell'offerta come moduli ed opzioni inclusi i costi accessori.

**Controllo quantitativo:** il sistema tiene automaticamente traccia del numero di offerte prodotte dal singolo agente/promotore consentendone, fra le possibili chiavi di lettura, anche una quantificazione del livello di efficienza della risorsa.

## Gestione dell'Informazione sul Cliente

IAgent permette di raccogliere una serie di informazioni sul singolo cliente che, opportunamente normalizzate all'interno del sistema, saranno rese disponibili per ulteriori elaborazioni. Tale funzionalità di IAgent rende il prodotto fortemente complementare ad altri strumenti di supporto decisionale.

**Segmentazione e clustering** dei clienti: è possibile definire dinamicamente le informazioni raccolte dall'agente, questo permette di modificare la struttura di rilevazione dei in linea con l'evoluzione della strategia aziendale (es.: con l'inserimento di nuovi prodotti nel portafoglio, il marketing dell'azienda spesso richiede nuove informazioni al fine di individuare target per le campagne vendita).

La possibilità di cambiare velocemente i dati rilevati facilita inoltre il cercare di evidenziare insiemi trasversali di clienti che condividono le stesse esigenze. Questa forma di suddivisione permette di sovrapporre il modello segmentato (dimensioni aziendali, consumi ecc) a quello delle esigenze per individuare meglio i target e massimizzare i risultati.

**Assistenza e interventi:** il prodotto permette di tenere traccia e fornire visibilità su tutti gli interventi eseguiti o programmati presso un

determinato cliente, fornendo un quadro completo e oggettivo anche delle attività post vendita sul singolo cliente.

**Eventi:** il modulo "eventi" rappresenta il contenitore di tutte quelle pertinenze informative non strutturate che possono comunque riferirsi ad opportunità di business sul singolo cliente o prospect. Questo contenitore può essere alimentato in maniera flessibile e condivisa sia dai sistemi centrali, sia dal singolo agente/promotore (segnalazione guasti, cambi merce, contestazioni, etc.).

**Archivio fotografico:** è una funzionalità accessoria utile e molto semplice che permette anche ad una persona dotata di scarse conoscenze informatiche di inserire su IAgent file immagine. Con una economica macchina fotografica digitale e una semplice operazione di trascinamento con il mouse è possibile archiviare immagini che vengono ottimizzate automaticamente per la resa a video e in memoria.

**Gestione contatti:** nell'ottica di minimizzare gli effetti negativi del turnover della forza vendita e per permettere una maggiore personalizzazione delle attività di marketing, IAgent dispone di un modulo di gestione completa dei contatti. Per ogni singolo cliente sono disponibili molteplici informazioni sui contatti: ruolo aziendale, peso nella scala decisionale, insieme delle attività svolte sugli stessi, i questionari compilati, indirizzi aziendali e personali, etc. Tramite l'inserimento di opportuni filtri, il sistema è predisposto alla gestione di diversi parametri che permettano una rapida segmentazione dei contatti gestiti sul database.

## TeleMarketing

IAgent dispone di un modulo specifico per la gestione del telemarketing, che integra l'agenda dell'agente e la gestione contatti con un modulo per il call center che può essere anche di derivazione esterna.

Il processo è il seguente:

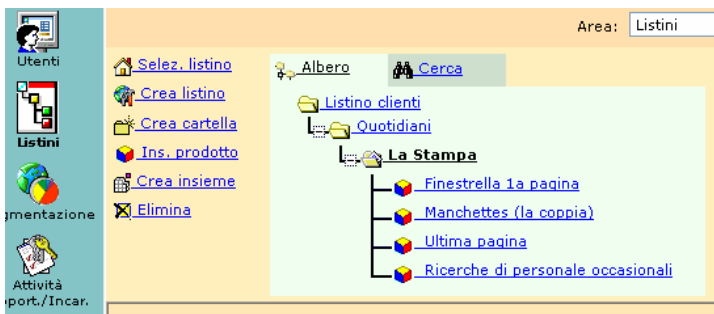
- ❑ l'agente dichiara la propria disponibilità in agenda per gli appuntamenti.
- ❑ il telemarketing contatta il potenziale cliente, compila tutti i dati richiesti e, in caso positivo, prende direttamente l'appuntamento sulla disponibilità dell'agente
- ❑ l'agente si ritrova attivato un appuntamento con tutti i dati del cliente

Il telemarketing compila i dati di segmentazione del cliente e tutte le altre informazioni previste, massimizzando il ritorno di questa attività fornendo una serie di chiavi di lettura che vanno oltre al semplice rapporto costo/contatto. L'agente può (se l'azienda lo richiede) ritrovarsi assegnati anche i mancati appuntamenti (con tutti i dati) per future attività sul territorio.

L'agente si ritrova in agenda in maniera automatica l'appuntamento e tutti i dati e le informazioni accessorie che gli possono permettere il miglior approccio al cliente.

## Gestione listini e configurazioni di prodotto

Il prodotto contiene un modulo di gestione dei listini di vendita semplificando e razionalizzando, a beneficio dell'agente/promotore, le attività di configurazione dei parametri economici delle offerte. Il modulo "listini" viene configurato all'inizio sulle categorie del portafoglio



prodotti dell'azienda. All'interno di queste categorie, vengono mappati e valorizzati gli elementi primari (prodotto a, b, c, etc.), le loro varianti, eventuali altri elementi accessori (costi di istruttoria, perizia, spese di trasporto, etc.).

Il modulo gestisce anche eventuali mappe di configurazione, funzionalità molto importante per quei prodotti che risultano dall'assemblaggio di diversi componenti unitari valorizzati singolarmente: verranno quindi evitate pericolose omissioni o ridondanze nell'elencazione dei componenti che costituiranno l'offerta definitiva.

È sempre possibile creare ed aggiornare listini differenziati, nonché inserire nuovi prodotti o configurazioni di prodotto o pacchetti d'offerta più strutturati

## Gestione sconti e commissioni

Il sistema supporta una completa parametrizzazione della gestione sconti e commissioni; tramite l'uso di formule definibili dal cliente permette di implementare i sistemi più diffusi di calcolo.

E' disponibile un modulo per applicare automaticamente lo sconto in maniera controllata a tutto un ordine per evitare un uso non autorizzato di questa leva sul prezzo. La gestione della scontistica è uno degli ambiti maggiormente customizzati, per questo motivo è possibile definire nei particolari gli sconti possibili per agente, per listino/cliente e per prodotto al fine di poter rispondere alle più disparate esigenze.

Indirizzo **Corso Milano 221**  
37138 Verona (Verona)

Offerta N. **MT0010006** rev. 1 del 03/07/2003

**Conteggi listino**

Riga	Prodotto	Codice	Qtà	prezzo unitario	prezzo totale	prov. %	tipo provv.%	prov. piena	sconto listino%	prezzo scontato	prov. su prezzo scon.	prezzo minimo	prov. minima
1.0	Finestrella 1a pagina		2	7.350,00	14.700,00	20,00	100,00	2.940,00	50,00	7.350,00	1.470,00	6.027,00	147,00
2.0	Ultima pagina		1	139.200,00	139.200,00	20,00	100,00	27.840,00	50,00	69.600,00	13.920,00	57.072,00	1.392,00
<b>Totale</b>			<b>3,00</b>		<b>153.900,00</b>			<b>30.780,00</b>		<b>76.950,00</b>	<b>15.390,00</b>	<b>63.099,00</b>	<b>1.539,00</b>

**Conteggi offerta**

Riga	Prodotto	Codice	Qtà	prezzo totale	valore sconto	valore scontato	provvigione piena	provvigione residua	oneri	valore riga
1.0	Finestrella 1a pagina		2	14.700,00	1.470,00	13.230,00	2.646,00		0,00	13.230,00
2.0	Ultima pagina		1	139.200,00	13.920,00	125.280,00	25.056,00		0,00	125.280,00
<b>Totale</b>			<b>3,00</b>	<b>153.900,00</b>	<b>15.390,00</b>	<b>138.510,00</b>	<b>27.702,00</b>			<b>138.510,00</b>

Massimo sconto: **59,00 %**      Massimo sconto prodotti: **59,00 €**      Valore offerta: **153.900,00 €**  
Sconto richiesto: **10,00 %**      Sconto prodotti: **10,00 €**      Valore sconto: **15.390,00 €**

### Caratteristiche generali

Il disegno architeturale del prodotto IAgent è stato basato sul requisito di garantire la flessibilità e l'adattabilità ai diversi ambienti/requisiti utente. Questo è reso possibile dall'approccio modulare adottato già nelle fasi di progettazione dell'applicazione e delle sue componenti. L'architettura logica basata su Web Services permette inoltre ulteriori livelli di estensione e integrazioni future.

Molti dei parametri gestiti dall'applicativo possono conseguentemente essere modificabili direttamente dalle funzioni cablate nel menu "amministrazione" in modalità intuitiva e user-friendly (peraltro adeguatamente documentata e totalmente assistita, all'occorrenza, da un efficiente servizio di help desk).

Per la personalizzazione dell'interfaccia grafica è sufficiente utilizzare un editor di file "asp" e/o "aspx".

Da una prima analisi, non dovrebbero essere necessarie modifiche di ordine "sostanziale" sull'applicativo. Seguendo la categorizzazione della Vostra richiesta, gli interventi sono configurabili come "leggeri" per la GUI e "medi" per la strutturazione dei report.

### Tool di personalizzazione

Allo stato attuale di configurazione di prodotto, IAgent e iAgent sono ottimizzati e rilasciati per l'utilizzo in modalità Application Service Providing (ASP) in ambiente gestito e controllato dal Fornitore. Le versioni installabili presso il Cliente sono in fase di perfezionamento.

Per garantirne la portabilità in ambienti diversi, la scalabilità funzionale ed il massimo beneficio dell'approccio sulla logica dei web services, l'applicativo è stato progettato su 2 livelli:

- ❑ un nucleo centrale che contiene e gestisce le "business rules"
- ❑ un lato "presentation"

La parte indubbiamente più esposta a necessità di personalizzazione è quella relativa al "presentation". Per modificare le pagine si può usare un editor di testo molto semplice (notepad, etc.) oppure ricorrere a soluzioni più complete come la suite ".net".

Per la modifica dei report si può utilizzare Crystal Report.

---

Per modificare le funzionalità sul lato client occorrono competenze di HTML e dynamic HTML (javascript). Per modifiche sul lato server occorrono conoscenze approfondite del framework .NET.

### Frazionamento Work Area in più sezioni

L'applicazione è SDI (a singola finestra) anche se è possibile aprire finestre multiple utilizzando, in corrispondenza dei link, il tasto destro del mouse.

Basando il progetto del client sull'esperienza acquisita in numerosi progetti di automazione delle reti di vendita, la work area è stata ottimizzata suddividendola in tre zone: menu principale, menu di contesto e area di lavoro.

La flessibilità del presentation layer di iAgent permette l'apertura di finestre secondarie nella visualizzazione dei dati.

La parte di user interface è stata particolarmente curata e messa a punto alla luce delle esperienze maturate in diversi settori. L'utente di IAgent può quindi iniziare ad utilizzare le funzioni base del prodotto dopo pochi minuti dall'installazione. Il processo di familiarizzazione è inoltre facilitato da un'interfaccia semplice, essenziale, intuitiva e coerente. L'orientamento immediato è garantito anche nella modalità di navigazione su più livelli.

#### User interface e look & feel

Per massimizzare l'efficienza del prodotto, la grafica è stata limitata alle funzioni più significative. Inoltre è stato fatto uso di elementi grafici (icone, pulsanti, simboli, etc.) particolarmente intuitivi e coerenti.

Si sono usate icone nel menù contestuale (a sinistra della finestra) e per alcuni elementi quali gli allarmi, la scadenza dei task e le info.

Anche la scelta di utilizzo dei pop-up è limitata alle situazioni strettamente necessarie, questo perché gli utenti non amano continuare a chiudere le finestre. Si è optato per i pop-up, per esempio nell'inserimento delle date (selezionate direttamente da calendario), nella visualizzazione degli allarmi, nella selezione del cliente/contatto. In altri casi invece si è preferito la modalità "wizard" a finestre successive su schema logico.

In varie parti dell'applicativo si sono scelti sistemi diversi di navigazione sui dati:

- l'albero per i prodotti
- le categorie per i clienti
- il codice per i prodotti in gestione, etc.

#### Tool grafico per definizione processi di vendita

Le attività caratteristiche di un processo di vendita (telefonate, visite, presentazione offerte, effettuazione demo, compilazione di questionari, etc. fino alla raccolta dell'ordine) sono raggruppabili in "task". IAgent organizza e gestisce i task in tre contenitori:

- # opportunità: i processi veri e propri di vendita e tentata vendita;
- # incarichi: attività ad hoc, generalmente di tipo amministrativo, come il controllo insoluti e alcune delle fasi del recupero del credito;

# assistenze: raccoglie i dati relativi ad attività accessorie quali interventi tecnici sul cliente

Ogni "task" è composto da "step" che possono essere singoli, reiterati ed obbligatori: con questa metodologia si riesce in pratica a gestire dei semplici workflow. L'applicazione dispone di un sistema per rilevare, in qualunque momento, lo stato generale di ogni singolo task. In aggiunta, per ogni task è possibile ottenere visibilità sulle rispettive scadenze e attività svolte. Una più sofisticata gestione dei flussi tra le varie attività è possibile in fase di personalizzazione dell'applicativo sulla realtà del cliente.

Il sistema mantiene una memoria storica di tutte le attività svolte sul singolo cliente/prospect, siano queste appartenenti a task o siano invece entità autonome.

A livello di interfaccia, la versione base dell'applicativo propone delle funzioni di amministrazione semplificate.

L'ulteriore perfezionamento e sofisticazione del modulo di definizione dei workflow e di assegnazione dei task, difficilmente generalizzabili a priori, verrebbero implementate come sottoprogetto di personalizzazione sul requisito dell'utente.

### Navigabilità "trasversale"

Sono molti i link di navigazione "trasversale" implementati sull'applicazione: da quelli più semplici come da "contatto" (il singolo nominativo del referente) a "cliente" (la ragione sociale) e viceversa, a quelli funzionalmente più sofisticati come quelli che dalle tabelle di riepilogo permettono di risalire alla scheda anagrafica, ovvero come i link attivi nelle pop-up di allarme, ovvero i link cablati nell'agenda, nei questionari, etc.

### Albero di navigazione (profilo utente e struttura rete di vendita)

Un modulo di "amministrazione" si occupa di fornire diverse viste sul profilo dell'utente e sulla struttura della rete di vendita. Tramite lo stesso modulo è possibile assegnare, a singoli profili aziendali autorizzati, i diritti di visibilità dei dati esistenti e di modifica/interazione degli stessi: sarà quindi possibile senza ulteriori sviluppi l'assegnazione dei singoli venditori a team, l'assegnazione a questi team di diritti particolari sulle funzionalità dell'applicativo ovvero, a singoli utenti, l'assegnazione di diritti speciali.

La rappresentazione dei menu e delle sottofunzioni attivabili è fatta su uno schema che ricalca la struttura dei menu rendendo l'operazione di modifica dei diritti semplice ed intuitiva.

## Messaggistica

È un ulteriore punto di forza dell'applicazione, che si estrinseca al meglio nella versione on-line, garantendo un processo di comunicazione efficace e soprattutto bidirezionale centro-periferia-centro.

Il programma dispone di allarmi che vengono visualizzati all'apertura della pagina d'ingresso ed ogni volta che si transita su di essa.

Vengono visualizzati al massimo 5 allarmi ad ogni passaggio ed ogni allarme viene visualizzato al massimo una volta all'ora, questo per evitare di caricare troppo l'utente.

Viene tenuta traccia delle visualizzazioni e di quando l'utente sceglie di non visualizzare ulteriormente l'allarme.

**Capitolo**  
**5****Analisi, statistiche e report**

Il modulo relativo alla produzione di analisi, statistiche e report è senza dubbio uno degli elementi centrali per qualsiasi applicativo di Sales Force Automation.

Dall'altro lato, la strutturazione dei report si basa molto spesso su una serie di peculiarità caratteristiche di ogni singola azienda cliente. La nostra esperienza ci ha più volte dimostrato che il modulo relativo allo sviluppo di reportistica e di estrazione di dati per l'analisi deve articolarsi perlomeno su tre livelli:

1. report generici, normalmente semplici e applicabili a qualsiasi industria/settore.
2. report specifici e caratteristici del settore in cui opera il cliente
3. report specifici e univoci per la singola realtà-cliente.

La soluzione implementata al riguardo nell'applicazione IAgent già a livello di design, permette tale flessibilità di approccio, riuscendo ad ottimizzare il bilanciamento fra le specificità del requisito e la gestione flessibile e dinamica del modulo di reporting, senza risultare eccessivamente onerosa in termini di personalizzazione.

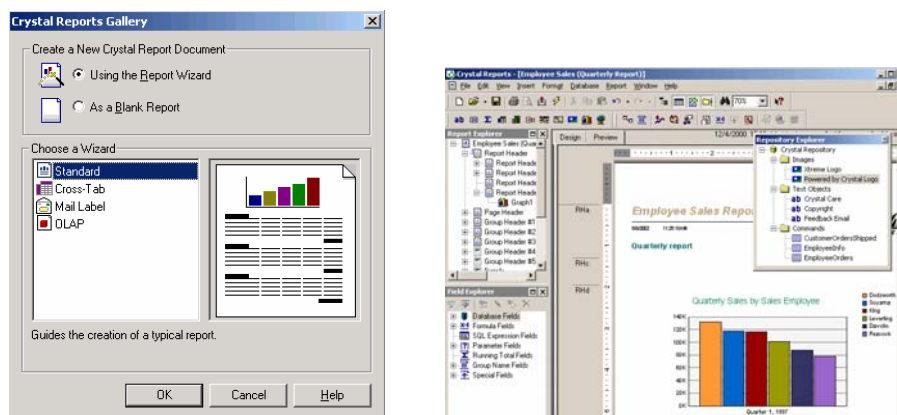
**Analisi statistiche e Report**

La soluzione viene fornita con un numero adeguato di tipologie di report elaborati in modalità batch e pubblicati per la consultazione. Ciascun report inoltre è riepilogativo per diversi lassi di tempo (giornaliero, settimanale, mensile, altro periodo temporale).

Lo strumento adottato da IAgent per la realizzazione di reportistica evoluta è Crystal Report (prodotto dalla società americana Crystal Decisions), che rappresenta uno dei più diffusi ed efficaci standard di mercato. L'eventuale creazione di nuovi report necessita perciò della sottoscrizione della licenza di Crystal Report.

Una volta disegnato il template e salvato su file system, e' possibile associare i dati richiesti selezionandoli dal database specifico per l'analisi statistica, che contiene delle viste mappate create ad hoc e che semplificano la comprensione rispetto all'insieme molto più complesso del database SFA. Le funzioni di pubblicazione e condivisione dei nuovi report generati sono gestite dalle funzionalità base messe a disposizione da Crystal Report (versione professional o advanced) e dal programma di espansione delle funzionalità garantire dalle versioni più estese (es. Enterprise Report Application) dello stesso prodotto.

Le conoscenze tecniche per la creazione di un report sono perciò minime e ricondotte solo al disegno del template in Crystal Report.



### Query /Filtri/Search dati disponibili

Per poter creare dei filtri e delle aggregazioni diverse da quelle definite in fase di pianificazione iniziale, si hanno a disposizione i dati in formato csv e tramite lo standard Excel e' possibile creare filtri automatici o manuali.

### Analisi Grafiche

Le funzionalità di generazione di grafici, anche su dati complessi, sono quelle messe a disposizione dall'applicazione Crystal Report che per completezza di soluzione e semplicità d'uso, si è rapidamente affermato come uno standard di mercato.

### Esportazione in Excel dei dati estratti con Filtri e/o con Report

Oltre a fornire i dati in formato "csv" come precedentemente menzionato, l'attività di importazione dei dati in Excel e' semplificata al massimo: tramite connessione via Data Source il cliente può connettersi al database semplificato per il Reporting ed importare i dati che gli interessano applicando qualsiasi filtro personalizzato.

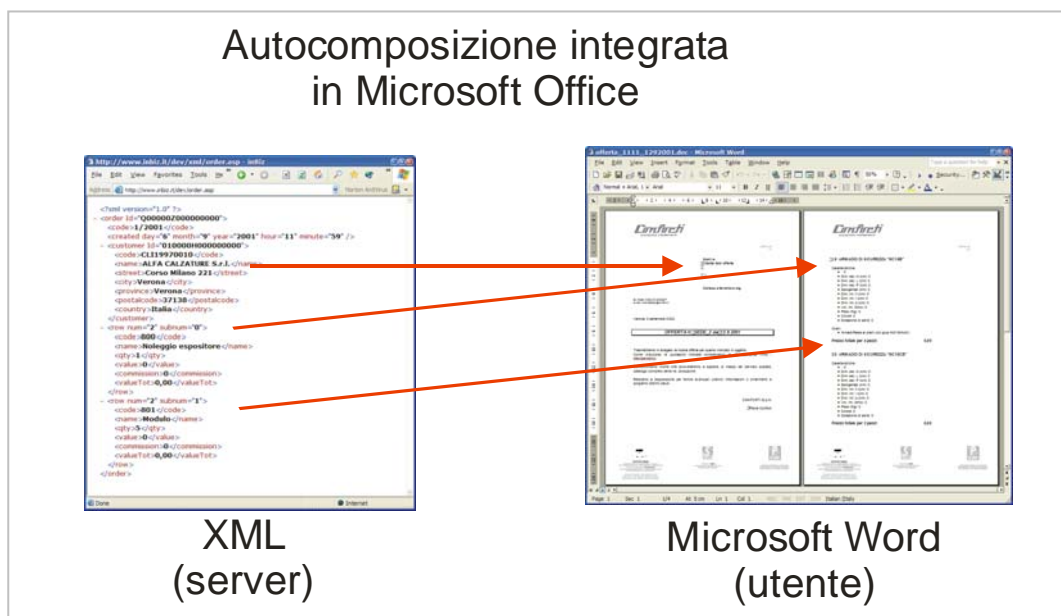
L'attività può essere naturalmente fatta anche con Microsoft Access che fornisce un livello di personalizzazione ancora maggiore.

Le conoscenze tecniche per l'esportazione dei dati di un report sono perciò minime (conoscenza Microsoft Office)

## Autocompilazione moduli d'ordine

L'applicazione contiene alcuni template preconfigurati in Word per la generazione automatica delle offerte/ordini.

Un programma scritto in VBA (Visual Basic) incluso nel template si occupa di prelevare i dati e metterli negli appositi campi, come rappresentato nello schema sottostante.



La modifica del template, e conseguentemente del programma di riempimento, è alla portata di qualsiasi programmatore Visual Basic.

Sullo stesso principio si basa anche il modulo di generazione del listino prezzi (comprensivo delle caratteristiche dei prodotti a catalogo) su fogli Excel.

In modalità automatica è inoltre possibile generare su fogli Excel l'intera anagrafica dei clienti e dei portafogli clienti assegnati/gestiti a livello di singolo venditore per effettuare varie forme di elaborazione: ordinamenti, statistiche, probabilitizzazione del business, segmentazione, etc.

L'adozione dello standard di comunicazione XML su protocollo http rende il prodotto flessibile e la creazione di ulteriori documenti di reporting/analisi o altre forme di integrazione con applicativi che supportano tale formato o siano programmabili (es: applicativi gestionali, di programmazione, database relazionali, etc.).

**Capitolo**  
**6****Modalità di erogazione del servizio e calcolo del prezzo**

Gli elementi per il computo dell'offerta sono dettagliati nel seguito:

1. **Canone per servizio erogato in modalità ASP.** Il software applicativo IAgent si presta particolarmente ad una fruizione in modalità "ASP" (Application Service Providing). Sono previste due modalità alternative di ASP:
  - ❑ **Full ASP:** modalità di erogazione del servizio in cui il Fornitore provvede a fornire il software applicativo, le attività di application management, le infrastrutture di telecomunicazione e hardware e software di sistema (sistemi operativi, database, middleware e tutto ciò che non è software applicativo).
  - ❑ **ASP parziale:** modalità di erogazione del servizio in cui il Fornitore provvede a fornire il software applicativo, le attività di application management, con esclusione delle infrastrutture di telecomunicazione e hardware e software di sistema (sistemi operativi, database, middleware e tutto ciò che non è software applicativo).
2. **Set-Up / Avviamento:** sono le attività di installazione, tuning e configurazione ambienti, conduzione del test operativo e rilascio in produzione.
3. **Project Assurance:** sono le attività legate alla conduzione e gestione del progetto sono sempre le più importanti e delicate. Un'attenta e puntuale conduzione del progetto nella sua fase di avviamento determina il successo finale dell'intera automazione. Tali attività comprendono qualificati lavori di organizzazione, verifica e pianificazione, estremamente complessi ed impegnativi che necessitano di personale esperto ed altamente specializzato in grado di far fronte ad eventuali situazioni spesso non preventivabili di carattere tecnico/operativo. A tale scopo inBiz designerà un Capo Progetto per tutto il periodo che intercorre tra la data della sottoscrizione del presente contratto e la data di consegna dei lavori, coincidente con l'avviamento del primo corso di formazione. Il Capo Progetto di inBiz avrà inoltre l'incarico di collaborare ed integrarsi al Team IT del Cliente per concordare le diverse attività da svolgere e trasferire le proprie conoscenze. Il Capo Progetto di inBiz avrà come interfaccia operativa una omologa figura professionale nominata dal Cliente.
4. **Numero minimo licenze:** da definire con il cliente
5. **Pacchetti di licenze aggiuntive:** ogni pacchetto consiste di 5 licenze utente aggiuntive

6. **Assistenza telefonica/e-mail:** questo servizio, riservato agli utenti abilitati, prevede la risposta a chiamate telefonica e/o e-mail per la risoluzione di problemi o dubbi riscontrati sull'interfaccia utente, sulle funzionalità del prodotto e sull'operatività. Eventuali ulteriori livelli di servizio più complessi saranno regolati da un contratto separato di Service Level Agreement su specifiche esigenze del Cliente.
7. **Personalizzazione del Software:** Le eventuali personalizzazioni che si renderanno necessarie per soddisfare i requisiti del Cliente verranno descritte e quotate separatamente in apposito documento da predisporre a valle di un'accurata attività di analisi. Essendo le attività di analisi e sviluppo delle implementazioni e personalizzazioni del sistema particolarmente delicate ed importanti (raccolta delle esigenze, verifica della compatibilità ed eventuale integrazione delle esigenze al sistema, realizzazione di un documento di analisi da presentare e concordare con il Cliente, step di presentazione dei lavori in corso, etc.), inBiz opera secondo un preciso protocollo operativo che disciplina in modo univoco queste importanti attività, a garanzia dei risultati finali.
1. **Formazione:** il training su di un sistema di Sales Force Automation è una fase molto delicata, in quanto contribuisce in modo determinante all'accettazione, da parte dell'utente finale, del sistema stesso. Gli ambiti di formazione previsti sono i seguenti:

# Training utenti di sede

# Training forza esterna

Agenti

Capi Area

# Assistenza e affiancamento all'avvio nel caso di training gestito in autonomia

Il programma e la durata di tutti i corsi verrà concordata con il cliente per adattare i corsi all'effettiva esigenza dell'azienda ed al grado di informatizzazione del personale a cui i corsi sono rivolti. Inoltre la durata dei corsi sarà anche condizionata dal numero di moduli "IAGENT" attivati.

**Capitolo**  
**7****Help Desk, trial & field training****Help Desk**

Per il servizio erogato e sottoscritto in modalità ASP il servizio di Help Desk di primo livello (risposta a chiamata telefonica e/o e-mail da parte degli utenti abilitati) per la risoluzione di problemi o dubbi riscontrati sull'interfaccia utente, sulle funzionalità del prodotto e sull'operatività sono compresi nel canone periodico di vendita.

Ulteriori livelli di assistenza e garanzia di servizio verrebbero assoggettati a specifici Service Level Agreement (SLA) da qualificare in una fase ulteriore della trattativa. È prassi operativa di InBiz di qualificare questo importante servizio nel contesto di un documento chiaro, preciso e personalizzato sulle effettive esigenze dell'utente.

In ogni caso, è prassi operativa standard di InBiz di fornire adeguata documentazione utente che si integra con la documentazione on-line e con il servizio di help desk sopra descritto.

**Customer Visit**

È possibile organizzare visite presso nostri clienti che già utilizzano il software applicativo.