



WEBsfa: l'automazione della forza vendita via Web



White Paper

1 Gennaio 2005

L'automazione della Forza Vendita

Le aziende commerciali che sviluppano e alimentano il proprio business attraverso una rete commerciale distribuita sul territorio, sempre più hanno la necessità di dotare i propri venditori di strumenti di lavoro capaci di aumentare l'incisività, la rapidità, l'efficacia e l'efficienza dell'azione di vendita da un lato, e diminuire gli "overheads" e quindi i costi legati all'attività commerciale dall'altro.

Questo principio, irrinunciabile nell'attuale contesto competitivo, si traduce in una serie di obiettivi quali:

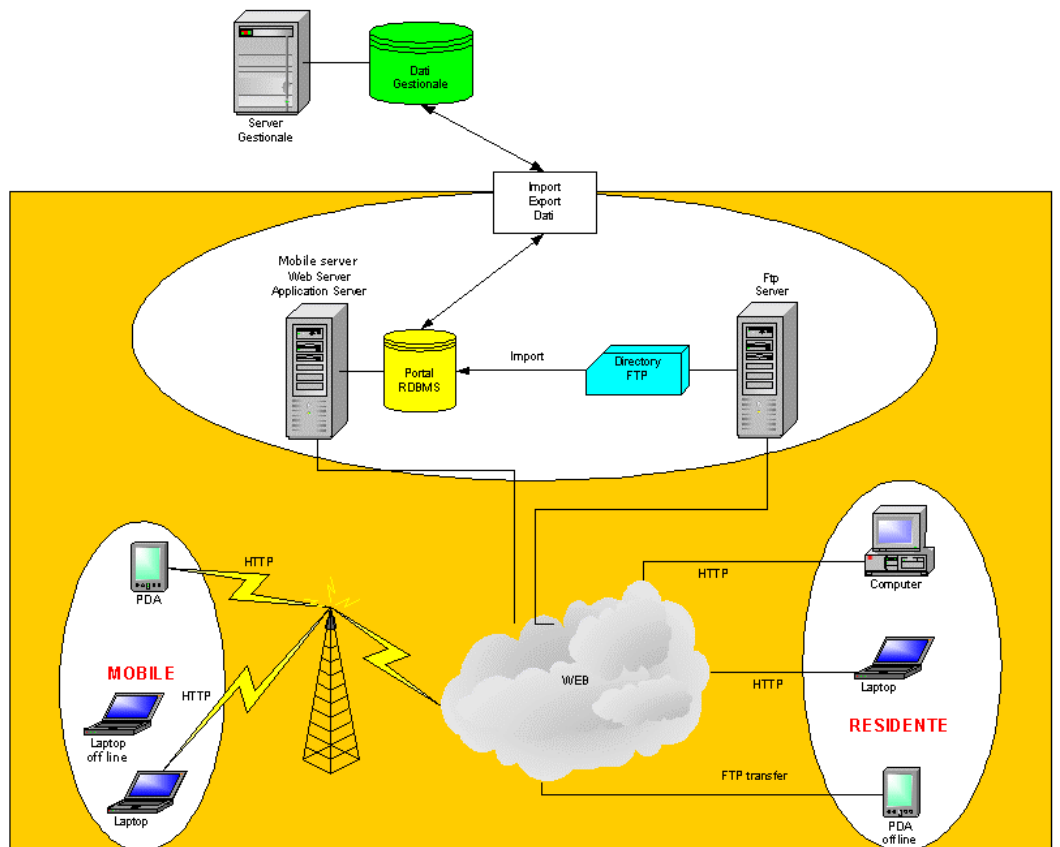
- fornire alla forza vendita informazioni dettagliate, costantemente aggiornate e reperibili in maniera semplice ed immediata sui prodotti e servizi da vendere
- fornire ad ogni elemento della forza vendita informazioni, anche storiche, sui propri clienti
- fornire strumenti di supporto alla compilazione di preventivi e ordini capaci di agevolare il compito dei venditori. Strumenti integrati col sistema gestionale aziendale così da velocizzare e rendere meno costoso il processo di "order entry"
- fornire ad ogni venditore informazioni sulla fatturazione, le spedizioni e le partite aperte relative ai propri clienti
- consentire l'accesso a tali strumenti ed informazioni sia in modalità "on-line" che in modalità "off-line", sia tramite un PC portatile che tramite un Palmare in conformità ai vincoli operativi di tempo e di luogo di ogni venditore

Cogliere questi obiettivi significa consentire alla forza commerciale, venditori o agenti, di concentrarsi sulle trattative, sulle azioni da compiere, senza dover perdere inutilmente tempo nel reperimento di informazioni o nella trasmissione di informazioni. Per l'Azienda significa ottenere risparmi considerevoli nei processi di supporto centrale alla vendita (ufficio commerciale) grazie agli automatismi di trasferimento bi-direzionale dell'informazione con la forza vendita.

In altre parole automatizzare la forza vendita significa migliorare i risultati commerciali diminuendo i costi.

WEBSfa

WEB Sales Force Automation è una soluzione di **Automazione della Forza Vendita** potente e flessibile, basata su di una **piattaforma Web**, che permette ad Aziende Commerciali di gestire in maniera automatica ed **integrata col Gestionale Aziendale** i flussi di informazione da e per la forza vendita sia in modalità "on-line" (tramite Personal Computer) che in modalità "off-line" (tramite Personal Computer o Palmare).



Modalità operative

Websfa consente di operare in diverse modalità a seconda del contesto in cui il venditore si trova:

- modalità PC on-line
- modalità PC off-line
- modalità Palmare off-line

Modalità PC on-line

La modalità PC on-line prevede che il venditore sia connesso ad internet col proprio Laptop o Personal Computer. In questa modalità tutte le operazioni sia di consultazione dati (ad es. interrogazione anagrafiche) che di invio dati (ad es. compilazione ed invio ordini) vengono effettuate in tempo reale col database centrale aziendale, quindi hanno effetto immediato.

Modalità PC off-line

La modalità PC off-line prevede che il venditore non sia connesso ad internet col proprio Laptop o Personal Computer (tipicamente quando si trova presso il cliente e la connessione ad internet non è possibile o difficoltosa). In questa modalità tutte le operazioni sia di consultazione dati (ad es. interrogazione anagrafiche) che di invio dati (ad es. compilazione ed invio ordini) vengono effettuate sull'immagine locale del database. Alla prima connessione ad internet effettuata si attiva automaticamente la replica e quindi l'aggiornamento dei dati.

Modalità Palmare off-line

La modalità Palmare off-line prevede che il venditore utilizzi la versione per Palmare di WEBSfa. In questa modalità tutte le operazioni sia di consultazione dati (ad es. interrogazione anagrafiche) che di invio dati (ad es. compilazione ed invio ordini) vengono effettuate sull'immagine locale del database. Alla prima connessione ad internet effettuata si attiva automaticamente la replica e quindi l'aggiornamento dei dati.

Specifiche funzionali

WEBSfa contempla tutte le funzionalità necessarie ad un Venditore o Agente per svolgere la propria attività di vendita e di accounting presso i propri e nuovi clienti.

In particolare le funzioni coprono le seguenti aree:

- Gestione Clienti
- Consultazione Catalogo Prodotti
- Consultazione Liste di Compatibilità
- Gestione Ordini
- Gestione Preventivi
- Consultazione Fatture per Cliente
- Consultazione Partite Aperte

Gestione Clienti

Nell'ambito della Gestione Clienti è possibile:

- Ricercare un Cliente secondo diversi criteri di ricerca (Codice, Ragione Sociale, Città, CAP, Categoria)
- Inserire i dati anagrafici di un nuovo cliente
- Visualizzare e modificare i dati anagrafici di un cliente
- Aggiungere Note ad un cliente
- Aggiungere nuovi indirizzi di spedizione
- Verificare le Partite Aperte di un cliente
- Consultare le Fatture di un cliente
- Consultare i Prodotti acquistati da un cliente e visualizzare le fatture di riferimento
- Gestire i Preventivi di un cliente
- Gestire gli Ordini di un Cliente

Consultazione Catalogo Prodotti

Nell'ambito della Consultazione Catalogo Prodotti è possibile:

- Ricercare un Prodotto secondo diversi criteri di ricerca (Famiglia-Gruppo-Sottogruppo, Descrizione o Note, categoria commerciale, Codice) e selezionare uno fra i listini disponibili
- Visualizzazione Dettaglio prodotto (dati tecnici e commerciali)
- Visualizzazione Note Prodotto
- Visualizzazione, stampa ed invio via e-mail della Scheda Tecnica Prodotto

Consultazione Liste di Compatibilità

Consente di visualizzare tutti i prodotti compatibili o affini ad un determinato altro prodotto.

Gestione Ordini

La Gestione Ordini prevede due contesti operativi:

- Tutti gli ordini effettuati dall'agente su tutti i suoi clienti (tutti gli ordini)
- Tutti gli ordini di un determinato cliente (ordini cliente)

Tutti gli ordini

E' una funzione che permette di "navigare" tutti gli ordini effettuati dall'agente su tutti i suoi cliente e visualizzare tutte le informazioni collegate. Gli ordini possono essere ricercati filtrando per:

- Stato dell'ordine (provvisorio, evaso, sospeso, bloccato, ...)
- N° ordine
- Data ordine (dal - al)

Selezionando l'ordine vengono visualizzati:

- Testata
- Corpo
- Stato d'avanzamento dell'evasione con riferimento alle bolle di consegna
- Fattura/e collegata/e

Ordini Cliente

La Gestione Ordini Cliente fornisce le stesse funzionalità di cui al paragrafo precedente, limitatamente ad un cliente selezionato, e inoltre permette di inserire un nuovo ordine.

L'inserimento delle righe di un nuovo ordine, oppure l'aggiunta di righe ad un ordine provvisorio, possono avvenire con meccanismi diversi:

- Inputando il Codice del prodotto oppure la Descrizione
- Inputando un prodotto Fuori Listino
- Scegliendo tra i Prodotti Venduti a quel cliente negli ultimi N mesi
- Scegliendo tra i prodotti venduti nell'Ultima Fattura
- Scegliendo i prodotti da un Preventivo
- Scegliendo i prodotti da Catalogo
- Scegliendo dalla Lista di Compatibilità

Gli ordini possono anche essere generati come documento formattato in formato PDF ed inviati via e-mail all'indirizzo del cliente.

Gestione Preventivi

Prevede esattamente le stesse funzioni della Gestione Ordini in quanto un preventivo viene trattato come "bozza d'ordine".

Consultazione Fatture per Cliente

Permette, selezionato un dato Cliente, di consultare tutte le fatture di quel cliente. Le fatture possono essere ricercate impostando un filtro per data fattura (dal - al).

Inoltre è possibile consultare tutti gli articoli acquistati da un cliente e risalire alla relativa fattura. Gli articoli possono essere ricercati filtrandoli per:

- Codice articolo
- Data fattura (dal - al)
- Famiglia-Gruppo-Sottogruppo

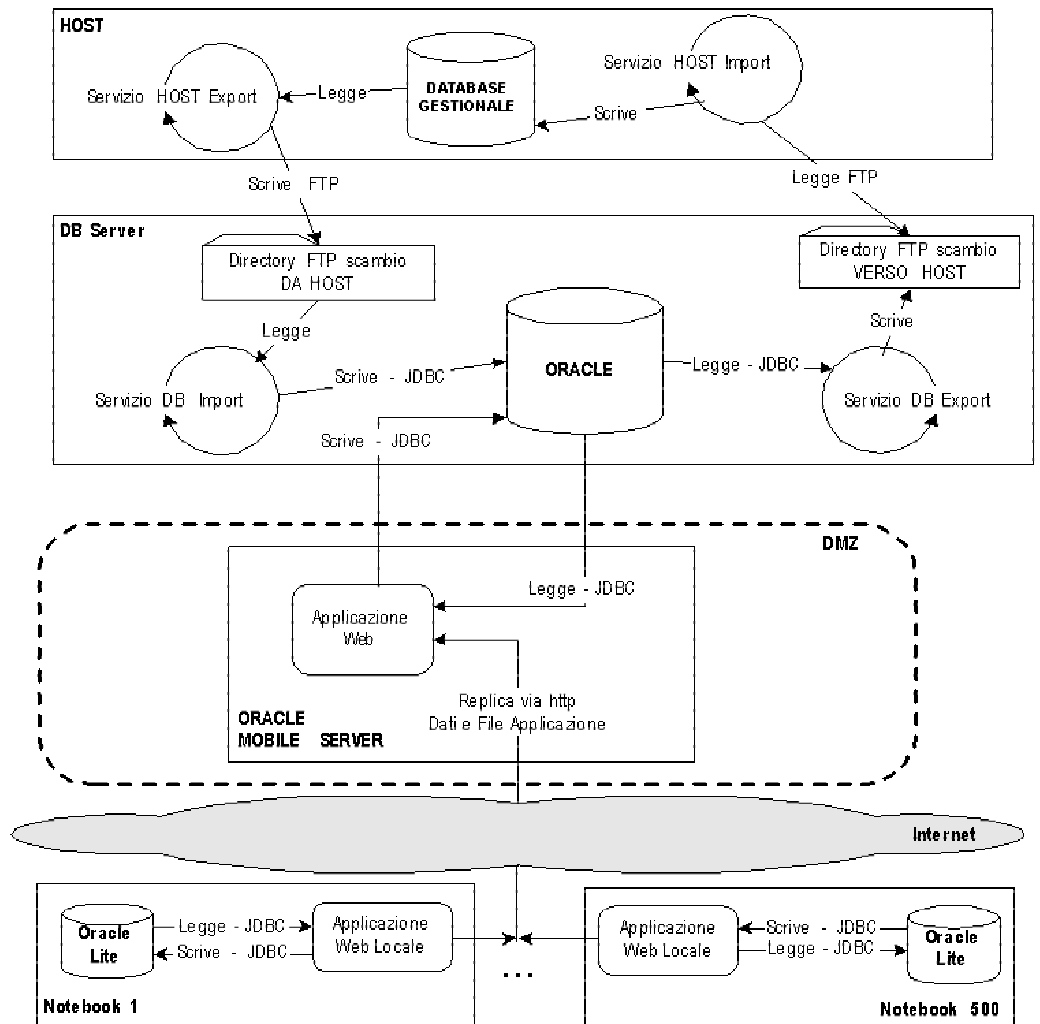
Consultazione Partite Aperte

Permette, selezionato un dato Cliente, di visualizzare tutte le partite aperte di quel Cliente.

Componenti della soluzione

WEBSfa è composta principalmente dalle seguenti componenti applicative (vedi **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**):

- Servizio di import **da** gestionale
- Servizio di export **verso** gestionale
- Applicazione Web **on-line**
- Applicazione Web **off-line**
- Applicazione Palmare **off-line**
- Tool di replica (client-server): **Dati e File Applicazione**



Servizio import da gestionale

È un processo, sviluppato in **java**, che elabora file **xml** con relativi schemi di validazione. Questa tecnologia permette di integrarsi in maniera semplice con gestionali diversi

Il processo carica sul database del di WEBSfa i dati provenienti dal Gestionale. Ad esempio:

- Agenti
- Clienti
- Prodotti
- Listini
- Anagrafica Cap
- Anagrafica Pagamenti
- Anagrafica ABI e CAB
- Promozioni
- ...

Servizio di export verso gestionale

È un processo, sviluppato in **java**, che crea i file che verranno caricati sul Gestionale tramite opportune procedure.

I file creati contengono, ad esempio:

- Ordini
- Clienti
- ...

Applicazione Web on-line / off-line

E' l'applicazione WEBSfa, realizzata secondo le ultime specifiche java, in tecnologia **J2EE** (Java 2 Platform, Enterprise Edition) e segue il paradigma **MVC** (Model-View-Controller) per separare lo strato di presentazione dalla logica di business vera e propria.

L'applicazione è stata perciò sviluppata facendo largo uso di:

- **Data Object**
Oggetti java per l'accesso al database
- **Business Object**
Oggetti java che "mappano" le "entità" dell'applicazione
- **Servlet**
oggetti java contenenti la logica di business
- **Pagine jsp**
Oggetti per la creazione di pagine html dinamiche

Il meccanismo di replica di Oracle Lite garantisce che i file dell'applicazione web del client siano allineati a quelli dell'applicazione web del Server.

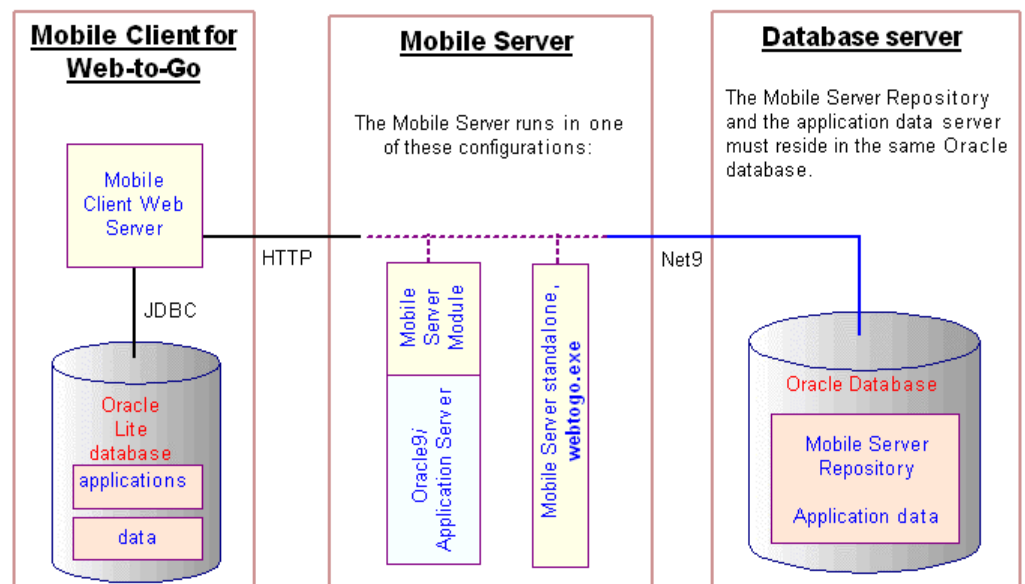
Applicazione Palmare off-line

E' l'applicazione WEBSfa, opportunamente rimodellata per poter essere utilizzata correttamente su un dispositivo a bassa risoluzione quale è un Palmare. Il meccanismo di replica di Oracle Lite garantisce che i file dell'applicazione palmare siano allineati a quelli dell'applicazione web del Server.

Tool di replica dati e file applicazione

La replica dei dati e dei file delle applicazioni è delegata ad **Oracle Lite**.

Infatti Oracle Lite mette a disposizione un prodotto pensato per le applicazioni che devono avere la possibilità di lavorare spesso in modalità off-line.



Grazie alla tecnologia fornita da Oracle Lite WEBSfa è progettato in modo che non sia necessario sviluppare due versioni distinte dell'applicazione, una da utilizzare on-line ed una da utilizzare off-line, ma è sufficiente pubblicare correttamente una versione dell'applicazione per averla immediatamente disponibile nelle due modalità. La differenza tra le due versioni è trasparente per l'utilizzatore perché l'ambiente nasconde le differenze tra le due versioni.

Oracle Lite è composto da un "mobile server" installato su una macchina visibile da internet attraverso il **protocollo http**; "mobile server" può essere configurato in versione stand alone oppure accoppiato con un Oracle Application Server (J2EE container).

Le applicazioni pubblicate nel "mobile server" sono salvate in un repository creato in un database oracle.

Quando si pubblica un'applicazione è necessario specificare quali sono gli oggetti di database utilizzati.

È possibile inoltre decidere se crearli e/o replicarli sui client che avranno accesso all'applicazione.

Schema di funzionamento del meccanismo di replica

Lo schema di funzionamento è il seguente:

- Il client dotato di browser si connette (via http) per la prima volta al "mobile server" e scarica un programma di setup che installa sul client un **database oracle versione lite** e un **application server** versione Lite anch'esso.
Nota: è anche possibile creare dei CD personalizzati per Agente in modo da evitare lo scaricamento del setup e la prima sincronizzazione
- Al termine dell'installazione l'utente si autentica sul "mobile server" ed effettua la sincronizzazione iniziale, scaricando sia l'applicazione (o le applicazioni) sia il database (o i database).
Viene così installata una versione locale dell'applicazione e una versione locale del database contenente i dati (*che possono essere filtrati in funzione dell'utente che si è collegato*)
- L'utente può scegliere se lavorare on-line o off-line, il tutto in modo trasparente:
 - **Modalità on-line.**
Il client si connette all'applicazione on-line sul "mobile server" che accede e aggiorna i dati direttamente nell'oracle server centrale.
 - **Modalità off-line.**
Il client si connette all'applicazione locale off-line che accede e aggiorna i dati sul database lite del client
- L'utente effettua una sincronizzazione, che può essere manuale (tramite la pressione di un pulsante) o automatica, immettendo sul database centrale (via http, tramite il "mobile server") le modifiche da lui apportate e scaricando i dati aggiornati sul database locale. Il framework di Oracle Lite si occupa di tutto e non è necessario alcun intervento di programmazione per la gestione della replica.

Web Consulting srl
Via Europa 654
47023 Cesena (FC)

Tel. 0547-613918
Fax 0547-363231

info@webconsulting.it
www.webconsulting.it