



# Soluzioni CRM

ERP • Customer Relationship Management

# Sistema informativo: una scelta strategica

In questi ultimi anni hanno avuto grande affermazione nel mercato mondiale i cosiddetti sistemi software ERP. Tali sistemi sono in grado di gestire i processi chiave delle imprese, quali la Contabilità, le Vendite, la Logistica, la Produzione, ecc. in modo perfettamente integrato, ottimizzato e distribuito geograficamente.

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

Una struttura organizzativa snella e basata sui processi unita ad un buon sistema informativo ha dimostrato e dimostra, sul campo, di portare a 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, anche e soprattutto, che l'architettura del package sia stata disegnata, in fase di progettazione, tenendo conto di alcune esigenze aziendali essenziali e irrinunciabili, quali:

- l'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;
- l'utilizzo di un Data Base relazionale: una collezione di dati che viene gestita e organizzata da un software specifico, il RDBMS (Relational Data Base Management System o sistema di gestione di Data Base relazionali). Un RDBMS è uno "strato" software che si interpone tra le applicazioni e i dati veri e propri; grazie a questo "strato" intermedio l'utente e le 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. Molti package, tuttavia, utilizzano una base dati "proprietaria", che limita la portabilità del software;
- una progettazione dell'applicazione e della base dati funzionale all'esigenza di alimentare in modo consistente ed integrato il Data Warehouse (Magazzino Dati) aziendale. Il Data Warehousing è un sistema che consente agli analisti e ai manager d'azienda di accedere ai dati in modo veloce, consistente e interattivo, in un'ampia varietà di visioni dell'informazione, utilizzando modelli multidimensionali di analisi.

## OS1 e OS1enterprise

**OS1 e OS1enterprise** sono due moderne **piattaforme gestionali ERP** in architettura client/server, sviluppate da Open Source Italia per supportare le esigenze delle PMI italiane che necessitano di un sistema informativo molto flessibile, rapidamente modificabile e che, al tempo stesso, richieda tempi e costi di avviamento contenuti.

Il progetto da cui nascono si basa sull'utilizzazione di *DBMS relazionali*: offre, quindi, una navigazione guidata e diretta tra le informazioni per ottenere in modo immediato i risultati di analisi ed i quadri di sintesi richiesti, sia estemporaneamente, sia ordinati in ambiente di *Data-Warehouse*.

**OS1 e OS1 Enterprise** costituiscono, quindi, la piattaforma ideale per realizzare sofisticate soluzioni di gestione in grado di soddisfare qualsiasi esigenza aziendale. Multiaziendali e multiutenti, le procedure si

specializzano su molteplici versioni, ciascuna delle quali è destinata ad uno specifico settore di attività imprenditoriale, allo scopo di soddisfare le peculiari esigenze del commercio, dell'industria, dell'artigianato, dei servizi, ecc.

E poiché ogni Azienda ha specifiche necessità amministrative, gestionali e di controllo di gestione indotte dalla sua attività, dalla sua storia e dalle sue tipicità organizzative, le funzionalità espresse da queste versioni sono intrinsecamente flessibili e configurabili dall'esterno in modo personalizzato.



**OS1** 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 sottodimensionare il sistema informativo aziendale.



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





**OSITALIA** introduce una nuova e avanzata soluzione CRM.

L'applicativo, di facile utilizzo, flessibile ed integrato consente di avere tutte le informazioni per prendere le migliori decisioni e fornire ai clienti servizi di qualità superiore.

Per il funzionamento della soluzione è necessario disporre del modulo OS1 integrazione CRM, nonché del software **Staffware Process RM** della Staffware-Tibco americana, distribuito in Italia da Selt-Inform.

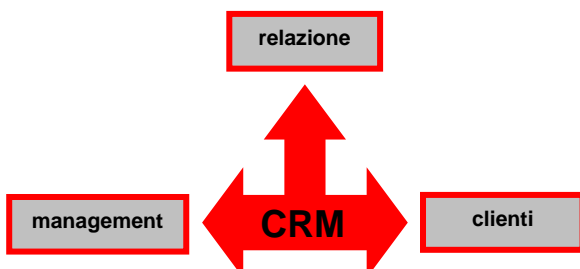
### Il Customer Relationship Management

Le aziende di maggiore successo hanno in comune un aspetto che più di altri sembra largamente diffuso, ovvero una significativa *abilità nell'identificare, capire e soddisfare i bisogni e le richieste dei clienti*.

Il Customer Relationship Management mira a stabilire, sviluppare, mantenere e ottimizzare relazioni di lungo periodo tra un'impresa/organizzazione e i suoi clienti, in modo che queste abbiano un valore per entrambe le parti.

Il CRM è focalizzato sulla comprensione dei bisogni e dei desideri dei clienti ed è perseguito mettendo tali esigenze al centro del business, integrandole nella strategia dell'impresa, nei suoi processi, nella sua tecnologia e nell'operato del suo personale.

*La strategia CRM coinvolge tre aspetti fondamentali dell'impresa:*



## OS1 CRM

### NUOVE OPPORTUNITA'

Parlare ad una piccola impresa dell'importanza della gestione delle relazioni con il cliente è relativamente semplice, in quanto la consapevolezza del valore di tali relazioni è molto spesso iscritta nel dna stesso dell'azienda. Altrettanto spesso, però, si tratta di una consapevolezza "empirica", fatta cioè di esperienze intuitive e poco razionalizzate. I rapporti con il cliente, percepiti come essenziali per la vita dell'impresa, vengono gestiti in modo personale, attraverso contatti diretti del titolare, incontri, relazioni informali volte soprattutto a conoscere approfonditamente il cliente e le sue preferenze, al fine di poter offrire un servizio amichevole e disponibile su cui si costruisce la 'fidelizzazione'.

*Arriva un punto nello sviluppo dell'impresa in cui relazionarsi con il cliente diventa un processo da gestire in modo efficiente ed efficace. Occorre, cioè, che vi si applichino gli stessi criteri in base ai quali ogni attività dell'impresa viene pianificata, gestita e controllata.*

# CRM

*Un approccio strategico rivolto alla crescita di relazioni durature con i migliori clienti per:*

- aumentare il numero di clienti
- mantenere i clienti migliori
- aumentare gli ordini dei clienti
- avere una "visione del cliente" piuttosto che una "visione del prodotto"
- fidelizzare i clienti attraverso relazioni personali
- stabilire relazioni a lungo termine con i clienti.

## Funzionalità principali

La soluzione Staffware Process RM si rivolge principalmente al mercato delle piccole e medie imprese, offrendo risposte efficaci alle **principali esigenze** di questo comparto:

- Costi contenuti
- Implementazione semplice e rapida
- Significative possibilità di personalizzazione

Questi essenzialmente i tre punti di forza principali che rendono il sistema una proposta interessante per le aziende medio-piccole che si avvicinano alla problematica del CRM.

Questo non toglie, però, che il sistema rappresenti anche una soluzione altamente professionale, in grado di soddisfare anche esigenze di livello elevato: è un sistema potente e avanzato, dotato di funzionalità che lo collocano tra i migliori prodotti presenti sul mercato.

Da sempre, infatti, è presente nella classifica dei primi 15 migliori prodotti CRM stilata dalla società di consulenza ISM.

Staffware Process RM integra **due tipologie di funzionalità**:

- **CRM Operativo** – racchiude tutte le metodologie e le tecnologie che permettono alle aziende di raccogliere le informazioni su clienti e prospect (gestione contatti, gestione forza vendita, ecc.).
- **CRM Analitico** – consente di analizzare la qualità dei dati cercando di creare dei modelli replicabili a fronte di risultati di successo e di prevedere il comportamento del cliente.

*Lo stimolo che deve provenire da chi propone la soluzione CRM è legato alla valutazione di una serie di parametri principali che caratterizzano il prodotto:*

**Semplicità** – far leva sulla possibilità di scegliere una soluzione che si sappia adattare allo stile lavorativo personale del cliente. Da questo punto di vista, un'interfaccia semplice ed usabile ed una struttura accessibile, progettate per agevolarne l'utilizzo anche da parte di personale non informatico, sono senza dubbio vincenti. Molto spesso le aziende italiane vengono attratte dalle mirabolanti promesse e dalle spettacolari capacità di analisi e controllo garantite dai prodotti dei più grandi player del mercato,

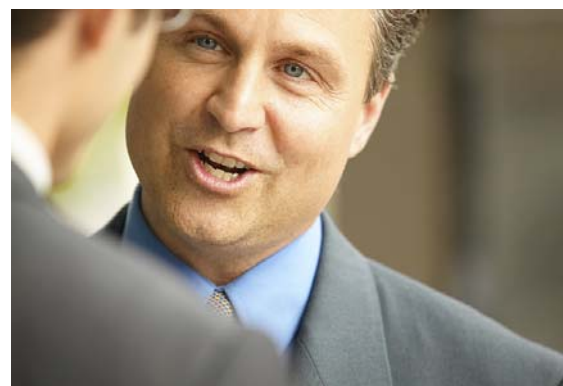
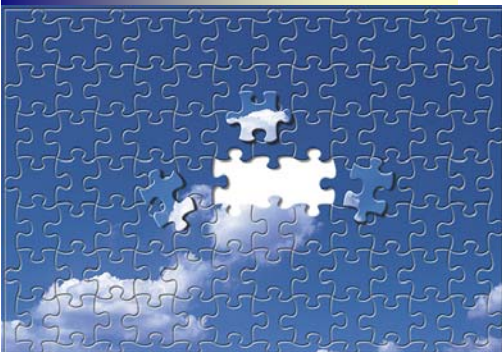
senza averne peraltro bisogno. La capacità di un fornitore serio ed affidabile sta però nel saper focalizzare l'attenzione del cliente su caratteristiche e funzionalità che possono avere un valore reale in base alle esigenze concrete dell'azienda cliente.

**Flessibilità** – sempre nella stessa ottica, la soluzione CRM, oltre ad essere semplice, deve permettere facili modifiche o personalizzazioni per potersi adattare pienamente alle caratteristiche uniche di ogni azienda e del suo settore. Per quanto concerne questo aspetto, occorre distinguere tra:

- Grandi CRM di costo elevato: questi sistemi, teoricamente, garantiscono importanti possibilità di personalizzazione. Il problema è che, data la complessità del sistema, il cliente non sarà quasi mai in grado di realizzare in modo autonomo nemmeno i piccoli interventi di adattamento specifico. Ogni modifica dovrà essere affidata a personale tecnico e, nel complesso, ad un'attività di consulenza e di assistenza che si rivela, il più delle volte, costosissima.
- Le soluzioni CRM on demand, che stanno vivendo un periodo di significativa espansione, sono spesso viste come una via efficace per un approccio facile e indolore al CRM. In realtà, questo tipo di prodotti offrono al cliente possibilità di personalizzazione pressoché nulle: il pacchetto è quello e il cliente deve adattarsi ad esso.

La forza della nostra offerta sta proprio nella versatilità del prodotto che garantisce una personalizzazione totale e una piena configurabilità.

**Modalità di fruizione** – le alternative sono essenzialmente due: licenza d'uso o on demand. Le soluzioni con fruizione su richiesta, come si diceva, stanno attraversando un momento di sviluppo. La scelta di un prodotto appartenente a questa famiglia si motiva, molto spesso, sulla base del costo: il fatto di non dover sostenere un costo di acquisto per la licenza, ma di poter "dilazionare" il pagamento grazie ad un canone mensile, dà alle imprese la sensazione di un investimento meno pesante.



## Caratteristiche

Staffware Process RM è un ottimo strumento per gestire le attività BPM-CRM.

Nato in USA nel 1985, pioniere tra i sistemi che applicano tecnologia informatica alle attività commerciali, dal 1991 Staffware Process RM è distribuito in Italia da Selt-Infom ed è utilizzato da aziende d'ogni tipo e dimensione.

Staffware Process RM è la soluzione ideale per le esigenze specifiche delle PMI.

■ **Staffware Process RM è un sistema integrato multiutente**, che permette di gestire i processi e le relazioni con i clienti in modo semplice e rapido, consentendo di risparmiare tempo, aumentare l'efficienza e la competitività. Staffware Process RM, giorno dopo giorno, fa crescere il patrimonio informativo dell'azienda.

■ **Staffware Process RM è un sistema che funziona in ambiente Windows®**, è completamente configurabile, attraverso il modulo RAD (Rapid Application Development) è possibile definire i layouts per utente o gruppo d'utenti, personalizzare i Menu, aggiungere e definire nuove tabelle di dati, aggiungere, modificare o cancellare campi da tabelle già definite (il sistema converte automaticamente i dati già inseriti), inserire immagini e grafici. In più Staffware Process RM offre un **macrolinguaggio (derivato da Visual Basic)** che consente una piena personalizzazione e l'integrazione con altre applicazioni (esempio Contabilità, Fatturazione, Magazzino, ecc.).

■ **Le utility di Import/Export** consentono di inserire dati da file o database esterni o di esportare i dati in file in vari formati. Staffware Process RM ha un modulo per la **generazione dei reports**, per fare query o manutenzione dei dati.

■ **Staffware Process RM è database indipendente**, può utilizzare gli standard più diffusi, come SQL Server, Oracle, Pervasive, MSDE, i dati sono accessibili e possono essere utilizzati con altre applicazioni, come ad esempio Crystal Reports, il più diffuso programma di generazione di reports.

■ **L'integrazione con Outlook** consente di ottimizzare l'utilizzo dell'email e il modulo EIS Executive Information System, permette di monitorare, in tempo reale, le attività in corso e di analizzare graficamente i dati del sistema.

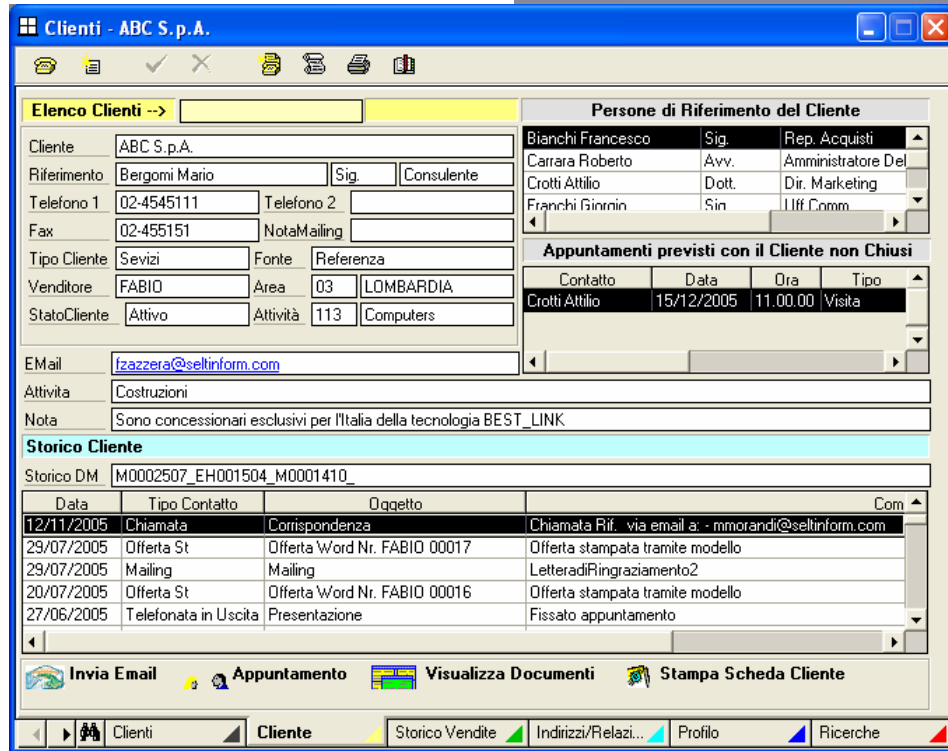
■ **La gestione degli Oggetti Com**, consente ad altre applicazioni di utilizzare gli oggetti di Staffware Process RM.

■ **Il modulo Web Client** offre la possibilità di

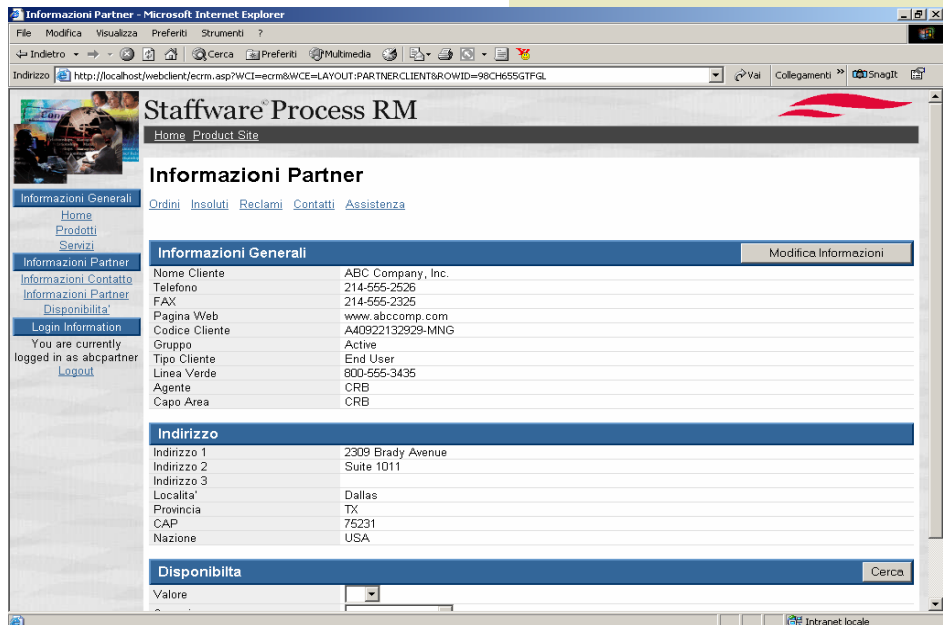
decidere, agendo semplicemente con parametri di configurazione, se, quanto, quando e come aprire al mondo internet il Sistema BPM-CRM.

■ **Per le aziende che hanno più di una sede** o intendono munire i funzionari commerciali o i tecnici di PC portatili, per consentirgli di operare anche quando sono fuori sede e non connessi alla rete, Staffware Process RM ha il modulo **DataBase Distribuito (DDB)** che consente l'allineamento automatico e bidirezionale di tutti i database, utilizzando le connessioni telefoniche o internet.

Staffware Process RM è un sistema software sviluppato per l'ambiente Windows a 32 bit con interfaccia Desktop per i clients normali:



e interfaccia Web per gli eventuali Web Clients:



**Customer Satisfaction - 0**

Anno: 2005

**Cliente**  
43567 | ABC S.p.A. | Riferimento: Rossi Aldo

Libero01  
Libero02  
Libero03  
Libero04  
Libero05

State usando i servizi del nostro Sito Web? Poco

I ns. documenti sono chiari e completi (Offerte, Conferme d'Ordine, Fatture, Certificati, ecc.)? Abbastanza

Siete soddisfatti della professionalità del ns. personale? Sì

Siete trattati secondo le Vostre aspettative? Abbastanza

**Fattore di Soddisfazione**

Fattore	Prevista	Progettata	Prestata	Percepita	Peso %
Prezzo	0	0	0	-0,5	25
Ass. Tecnica	0,5	0	0	0,5	15
Qualità	0,5	0,5	0,5	0,5	15
Ass. Commerciale	0,5	0,9	0,9	0	20
Logistica	0,5	0,5	0,5	0	25
<b>Indice</b>	<b>2,00</b>	<b>1,90</b>	<b>1,90</b>	<b>0,50</b>	<b>100</b>

**Valutazione** Entusiasta >3 | Soddisfatto 0-2 | Neutro 0 | Insoddisfatto <-1

Richieste: Più informazioni sulla disponibilità prodotti

Reclami: Tempi di attesa telefonici troppo lunghi

Commenti: Indagare anche con direttore di produzione

Gestione delle indagini di Customer Satisfaction.

è stato creato un link attivo tra l'anagrafica dei due sistemi.

In relazione al profilo di ogni cliente, inoltre, Staffware visualizza i dati relativi alle vendite derivandoli da OS1.

Il CRM utilizza l'anagrafica articoli e i listini OS1 per la gestione delle attività commerciali (trattative, offerte, ecc.), in OS1 è possibile integrare con descrizioni e immagini l'anagrafica articoli OS1 per la compilazione delle offerte e si possono trasferire ad OS1 gli ordini clienti inseriti in Staffware.

#### In sintesi le principali caratteristiche:

- Database SQL (SQL Server, Oracle, Pervasive, MSDE)
- Numero di tabelle praticamente illimitato
- Numero di record per tabella praticamente illimitato
- Numero campi per tabella 1024
- Modulo di Configurazione che consente di: Creare e Configurare i Database (Clienti/Potenziali, Prospect, Fornitori, Partner, ecc.)
- Gestire i livelli di sicurezza
- Definire i Menu del Sistema
- Creare le tabelle di compilazione dati (Pop-up Windows)

#### Modulo RAD (Rapid Application Development) consente di:

- Creare/Modificare i Layouts d'accesso ai dati, per utente o Gruppo d'utenti
- Creare/Modificare Datagrids di visualizzazione Dati in formato standard e ad albero
- Creare e posizionare bottoni di Comando per l'esecuzione di funzioni del sistema, programmi esterni, macroistruzioni.
- Inserire Grafici o Immagini nei Layouts.
- Inserire Check Box
- Gestire i permessi a livello di campo delle Tabelle Dati.
- Gestire i Layouts e le Viste con cui rendere accessibili i Dati da Internet.

#### Modulo Web Client

- Possibilità di configurare più livelli di login (Venditore, Partner, Cliente, Visitatore)
- Definizione delle Viste dati.

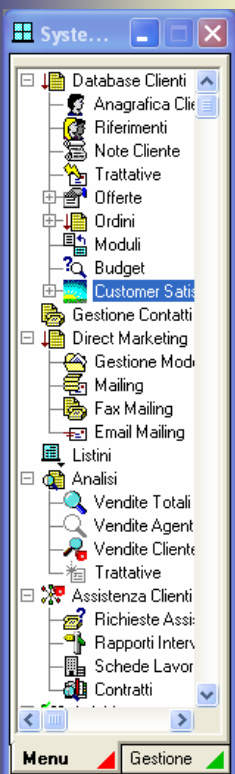
Il sistema Staffware Process RM è stato completamente personalizzato per una piena integrazione con i prodotti OSItalia, OS1 e OS1 Enterprise.

Il pacchetto integrato rappresenta una proposta importante per il mercato: da parte delle aziende, infatti, è sempre più sentita l'esigenza di disporre di una soluzione in grado di supportare in modo globale l'area gestionale e l'area commerciale e di marketing.

Il valore del pacchetto proposto risiede nell'elevato livello di sofisticazione garantito nella gestione integrata di processi di back office e front office. L'offerta Staffware - OSItalia rappresenta una piattaforma applicativa in grado di supportare la gestione integrata di processi aziendali e la condivisione di informazioni commerciali, amministrative, di produzione.

Si tratta di una risposta di sicuro interesse per il mercato di riferimento: sempre di più oggi le aziende si stanno rendendo conto dell'opportunità di gestire in modo univoco processi aziendali differenti. Per queste aziende, molto spesso l'unica via percorribile è ricorrere a sistemi isolati che trattano le informazioni in modo separato e prevedono una gestione autonoma e indipendente. Il famoso "mostro a due teste". Il nostro obiettivo è fornire un'alternativa di valore, grazie a due prodotti di qualità e totalmente affidabili.

Staffware e OS1 sono perfettamente integrati: quando un cliente viene settato attivo nel sistema Staffware, viene creato anche in OS1 ed



e inoltre ...



**Open Source Italia** è il produttore dell'ERP OS1 enterprise distribuito in Italia dalla sua rete partner che installa, personalizza, assiste e garantisce l'assistenza software alle aziende utenti, implementando ove necessario la soluzione CRM Staffware Process RM.

## Staffware

**Staffware eCRM Inc.** è leader internazionale nella fornitura di soluzioni integrate per la gestione di vendite, marketing e customer service, in grado di offrire consulenza e supporto in ogni fase critica dello sviluppo ed implementazione della soluzione CRM. Staffware oggi è parte del gruppo **TIBCO Software Inc.**, il più grande produttore indipendente di software per l'integrazione aziendale e uno dei più importanti promotori del business in tempo reale.

## 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;
- sviluppato completamente 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;
- uso delle possibilità più avanzate fornite dal database, come per esempio i triggers e le stored procedures, al fine di ottenere le migliori prestazioni dal sistema;
- utilizzo di driver nativi per l'accesso al database per garantire le massime prestazioni. Output automatico di tutti i report anche in formato Ascii, Excel, Word, Lotus 1-2-3, Acrobat pdf, XML, HTML e posta elettronica (via MAPI); possibilità di utilizzo di driver ODBC per garantire l'apertura totale dei dati verso altre applicazioni e tramite i quali è possibile 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

Il lato client è in ambiente Windows 32Bit nativo e supporta tutti i sistemi operativi Microsoft delle ultime generazioni:

■ Windows XP	■ Windows VISTA
■ Windows 2000 Professional	■

Lato server, OS1 CRM richiede:

■ Windows NT Server 4.0 - Windows 2000 Server – Windows Server 2003	■ Microsoft SQL Server 2000 – SQL Server 2005
---------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

I requisiti minimi di sistema consigliati prevedono:

■ lato client: CPU Intel Pentium IV o superiore, 256 Mb di memoria RAM; 200 Mb di spazio libero su Hard Disk; CD-ROM.
■ lato server: CPU Intel Pentium IV 1400 Mhz o superiore, 1 Gb di memoria RAM ; 4 Gb di spazio libero su Hard Disk; CD-ROM.



## Open Source Italia s.r.l.

Via Rubens, 23 - 20148 Milano (MI)

tel: 02 48714422 - fax 02 48707245

e-mail: [info@ositalia.com](mailto:info@ositalia.com)

<http://www.ositalia.com>



OS1 e OS1 enterprise  
sono realizzazioni di Open Source Italia s.r.l.  
distribuite ed assistite da: