fiorini INDUSTRIES

Follow-Up

Note Tecniche (v 1.0)

Introduzione

In questo documento forniremo una panoramica delle scelte tecniche e commerciali alla base del funzionamento del sistema di gestione dei Follow-Up disponibile all'interno del portale web FioriniLab.

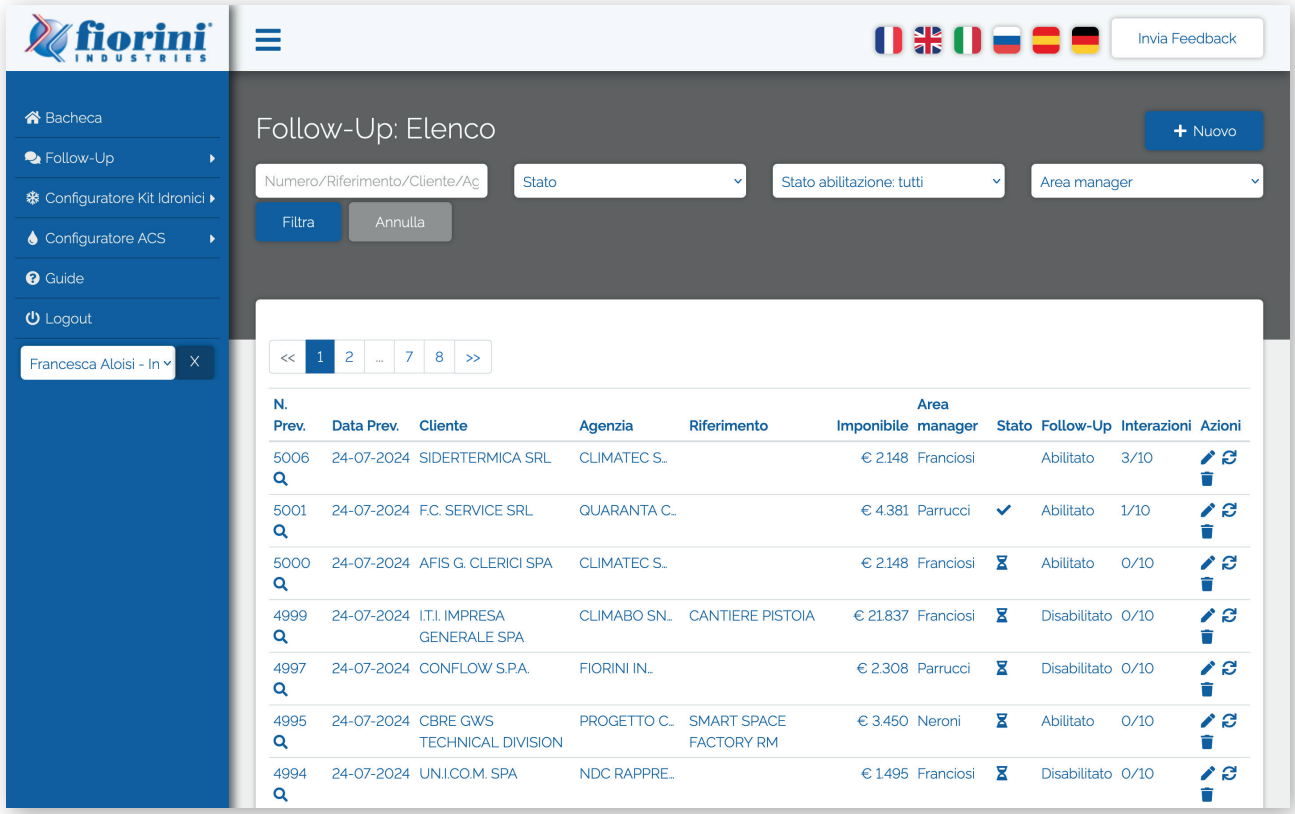
Lo strumento di Follow-Up è in breve uno scadenziario automatizzato, integrato con il gestionale, per monitorare e annotare i preventivi con l'obiettivo di aumentare la percentuale di offerte accettate e profilare eventuali criticità rispetto al cliente o al mercato, come tempi, costi, spedizioni ecc.

Al momento lo strumento è riservato agli utenti del FioriniLab con ruolo INTERNO.

Procedura

1. L'operatore riceve una richiesta dal cliente, agente, progettista, area manager ecc. e crea il preventivo sul gestionale (eSolver) e lo invia al contatto
2. In seguito l'operatore crea il Follow-Up su FioriniLab lo assegna all'area manager responsabile e profila il tipo di progetto: se il preventivo di riferimento è ritenuto strategico viene abilitato lo scadenziario (ToDo), diversamente viene bloccato.
3. Il preventivo viene agganciato in automatico utilizzando il numero preventivo e l'anno di riferimento, con una procedura di scambio dati automatica col gestionale periodica (ogni 30 min.)
4. L'area manager responsabile del Follow-Up controlla periodicamente il proprio scadenziario (ToDo) per verificare per quali preventivi occorre ricontattare il contatto per un aggiornamento sullo stato dell'offerta ed eventualmente recepire le richieste del committente. In elenco vengono evidenziate in giallo le attività in ritardo e in rosso quelle per cui il ritardo è considerato critico.
5. L'area manager è responsabile di annotare l'interazione col cliente tramite l'apposita funzionalità. L'area manager ha a disposizione max. 10 interazioni con il cliente dopodiché la procedura prevede la chiusura dell'attività di Follow-Up
6. Quando un preventivo viene accettato/non accettato dall'area manager il sistema interrompe la relativa attività di Follow-Up.
7. In modo similare ai preventivi, per gli ordini è prevista una procedura di scambio dati automatica col gestionale periodica (ogni 30 min.). In caso di ricezione di ordine collegato ad un preventivo (collegamento effettuato sul gestionale), la relativa attività di Follow-Up viene chiusa con accettazione.

Elenco



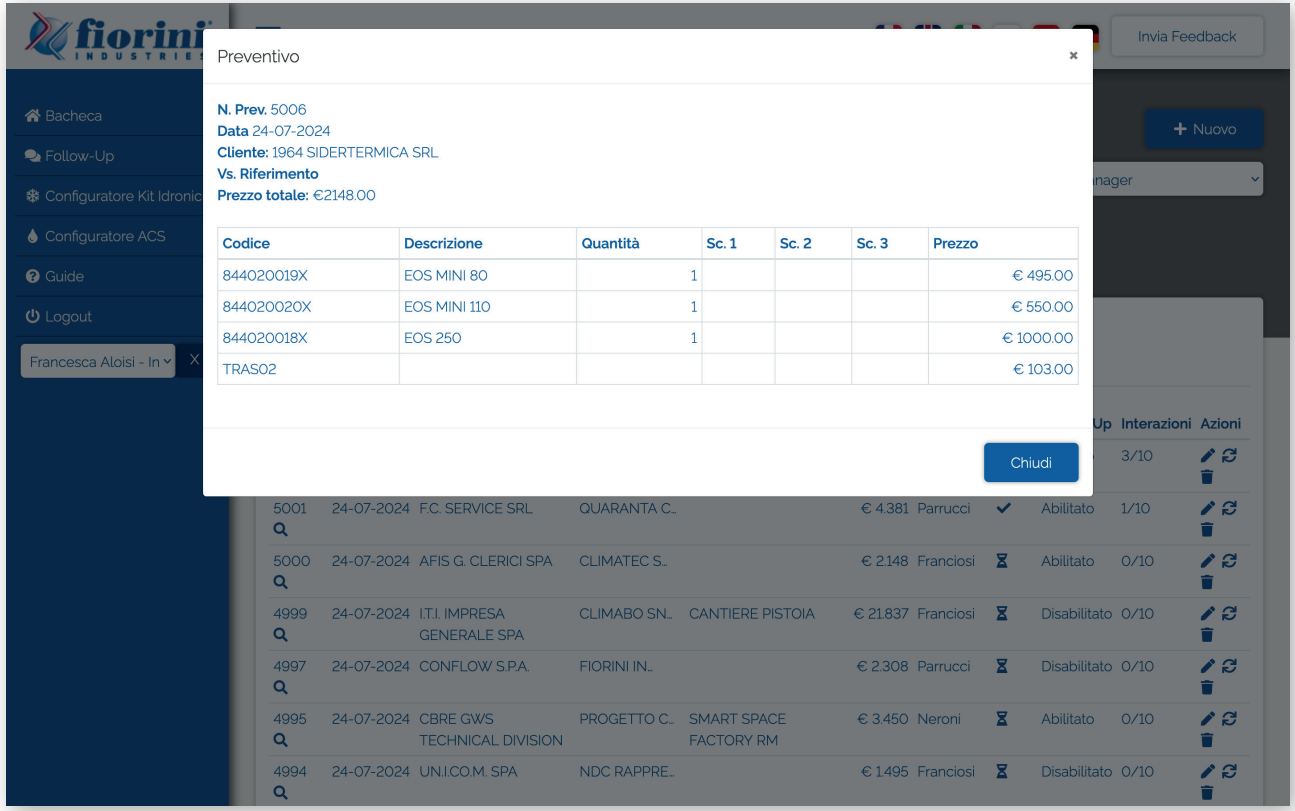
Tutti i Follow-Up sono consultabili tramite la pagina di Elenco.

Utilizzando i filtri è possibile raffinare una ricerca in base a

- Numero preventivo
- Riferimento del progetto
- Cliente
- Agente
- Stato di accettazione
- Stato di abilitazione
- Area manager

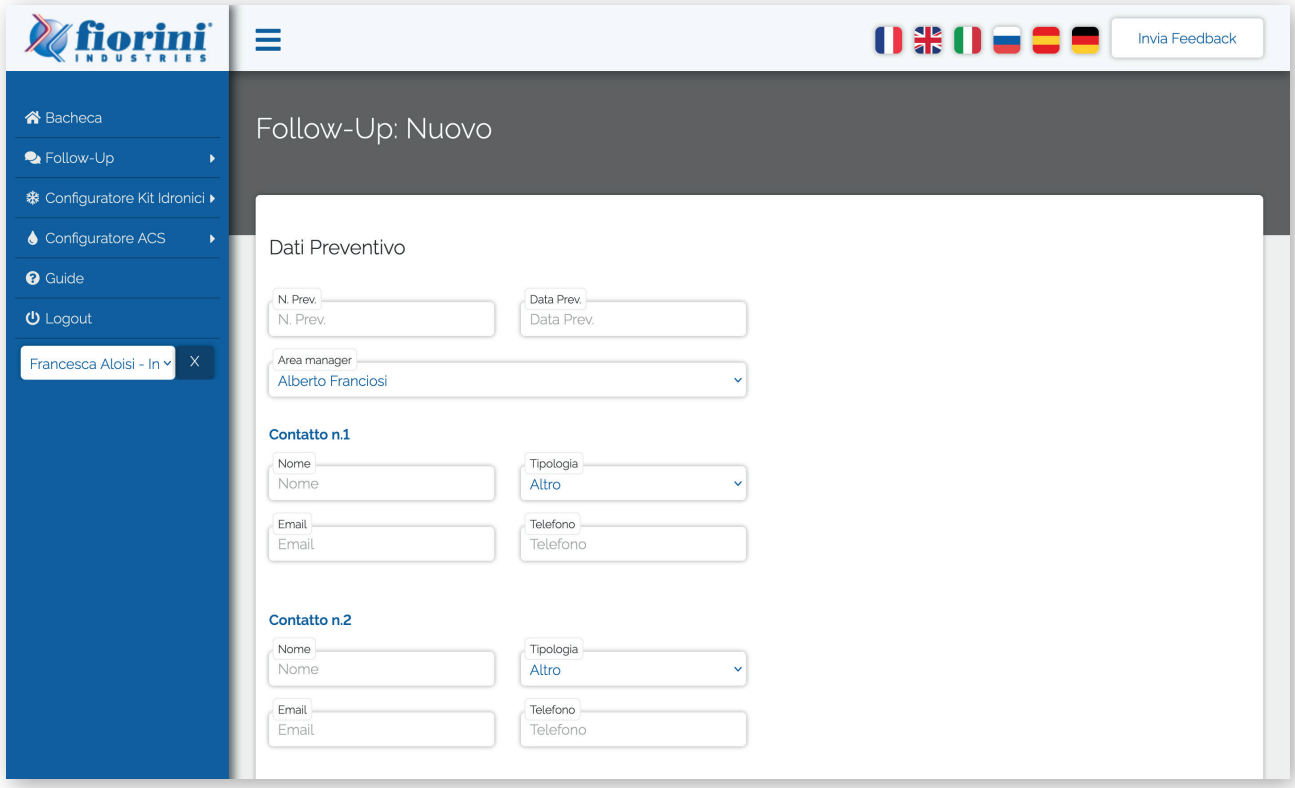
Tramite i pulsanti di azione è possibile entrare nella schermata di dettaglio, creare una revisione o cancellare l'attività.

Anteprima preventivo



In diversi punti dello strumento è disponibile per comodità la vista sintetica del preventivo per avere sott'occhio il contenuto dell'offerta.

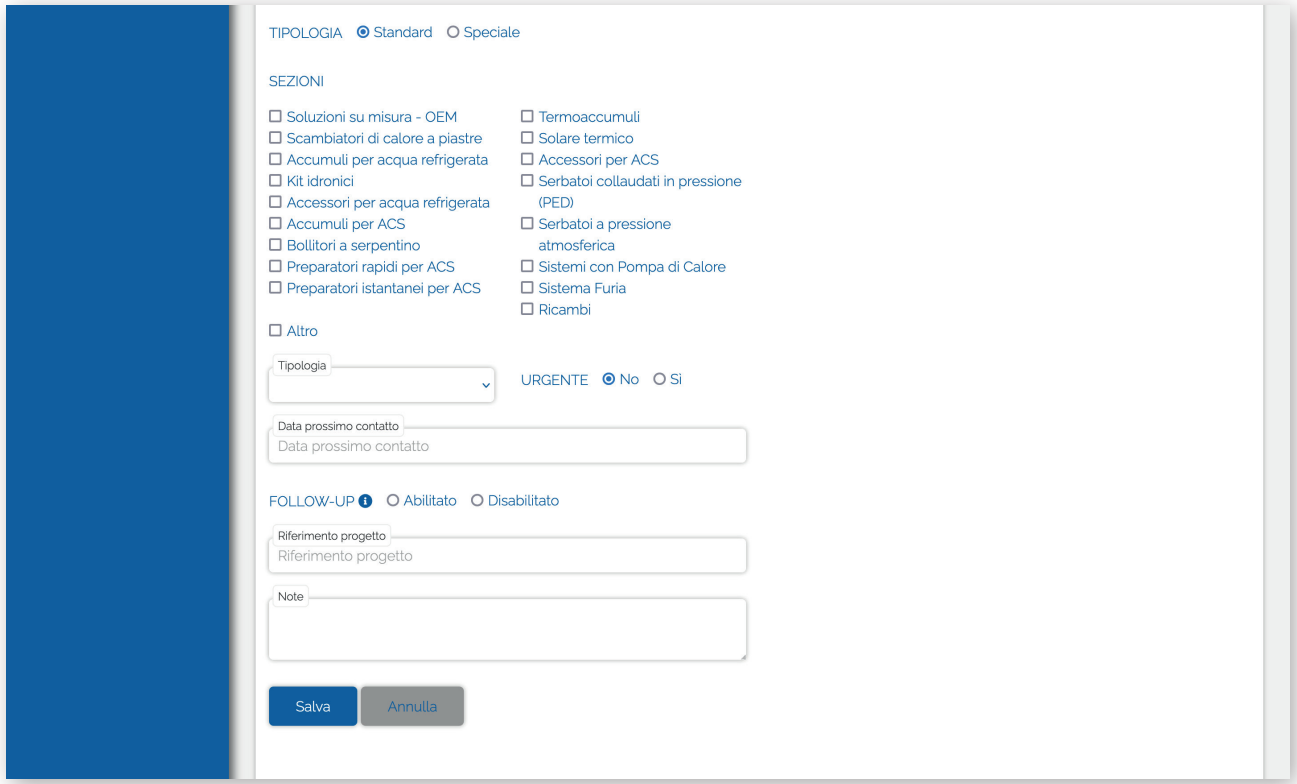
Creazione Follow-Up 1/2



In fase di creazione di un Follow-Up è fondamentale agganciare il numero di preventivo, la data e l'area manager in modo che l'attività possa proseguire.

Occorre inserire almeno 1 contatto per proseguire: il sistema suggerirà il contatto se già inserito in precedenza.

Creazione Follow-Up 1/2



È possibile indicare a quali sezioni macroscopiche del catalogo si riferisce l'offerta e se si tratta di prodotti standard o speciali.

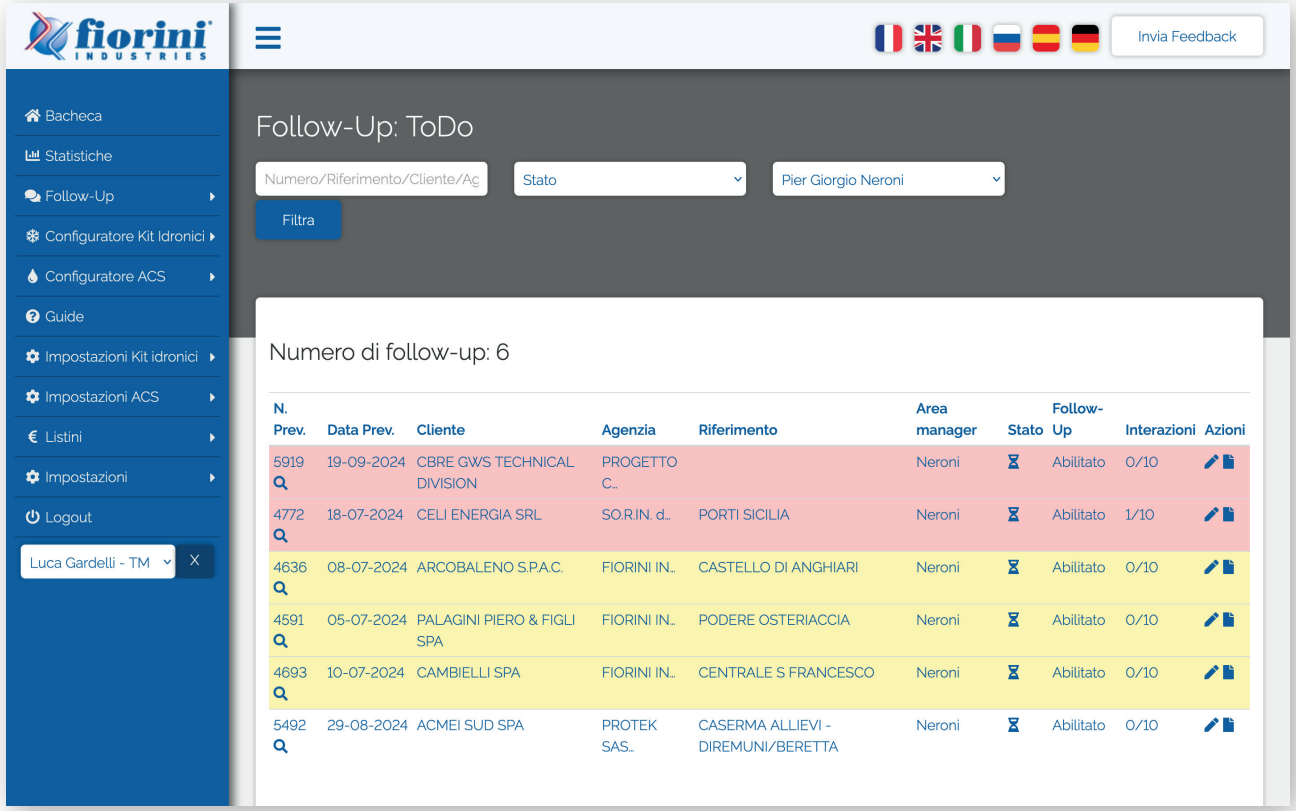
Definendo la tipologia il sistema proporrà una data di prossimo contatto secondo le seguenti regole.

- Capitolato: 30 gg
- Lavoro acquisito: 7 gg
- Sostituzione: 7 gg
- Ricambio: 4 gg
- Accessorio: 10 gg
- Nuovo acquisto: 10 gg
- Magazzino: 10 gg

Il livello di urgenza ha come effetto di dimezzare il numero di giorni al prossimo contatto

È possibile inserire un riferimento progetto, utile per tracciare offerte per la stessa opportunità.

Scadenziario ToDo

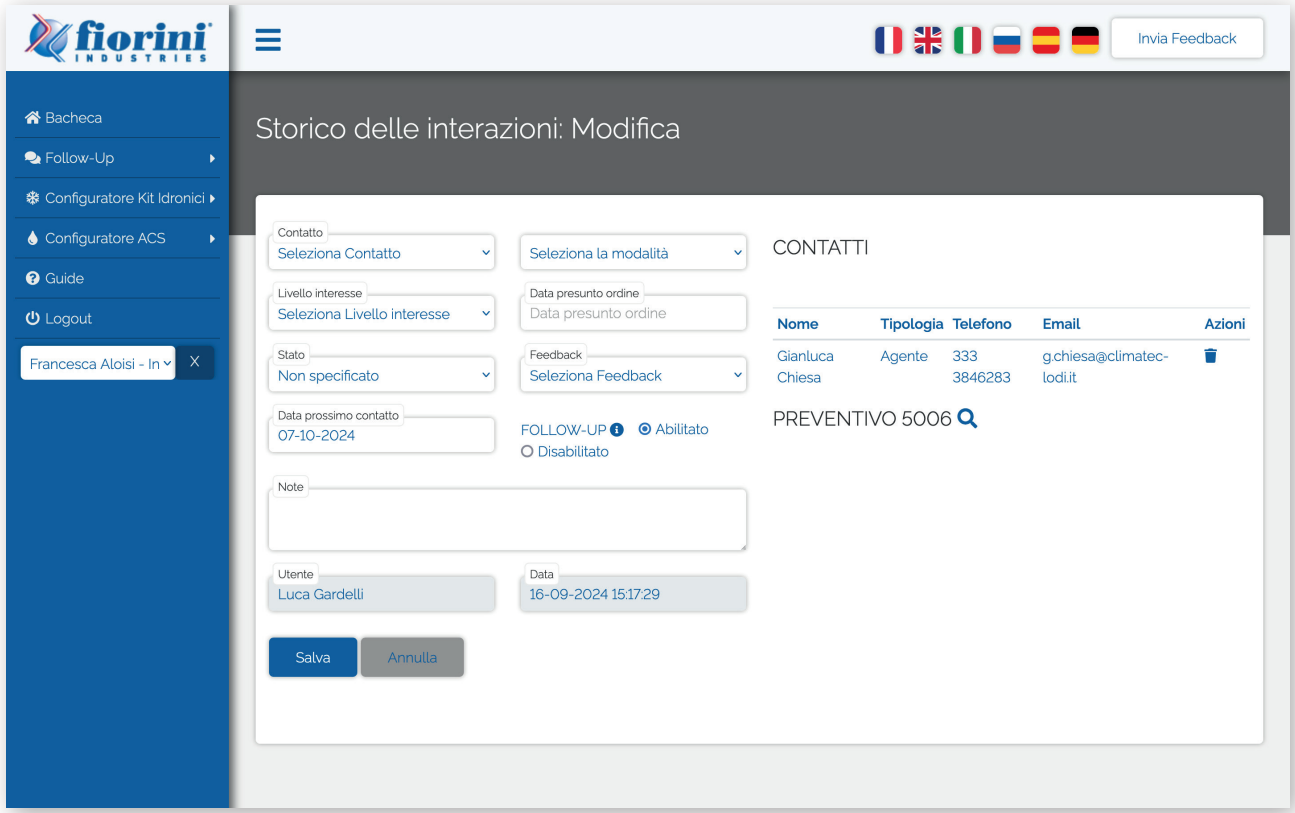


Lo scadenziario riporta l'elenco delle attività di contatto che gli area manager devono svolgere. Ogni area manager vede questo elenco prefiltrato sulle proprie attività.

Se non vengono effettuate entro 2 giorni dalla data prevista vengono evidenziate in giallo.

Se l'attività è in ritardo di una settimana viene considerata critica ed evidenziata in rosso.

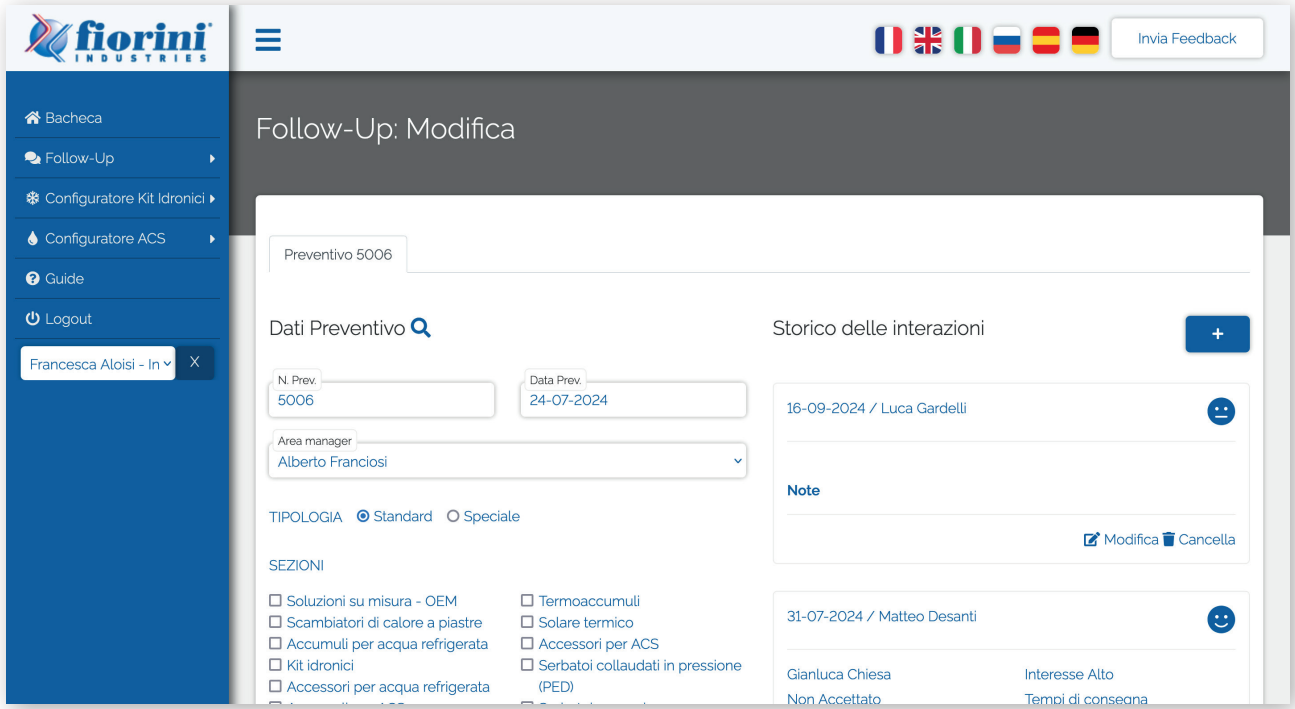
Interazione col cliente



Dalla schermata dei ToDo o dal dettaglio del Follow-Up è possibile iniziare un'attività di interazione con il cliente che serve come annotazione dello scambio di informazioni relative ad un'offerta.

In questa schermata è essenziale determinare se l'attività deve continuare e quale sia la prossima data di contatto, oppure terminare (perché accettata o non)

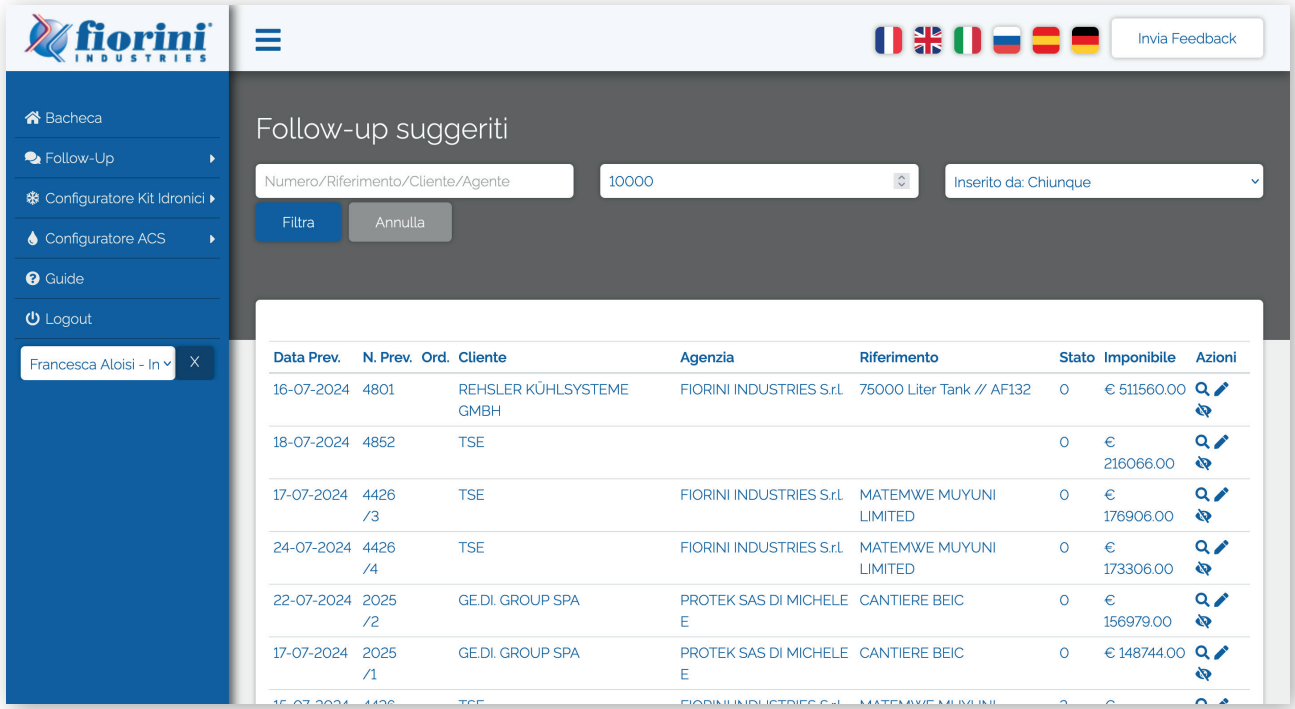
Storico delle interazioni



Lo storico delle interazioni con il cliente è sempre fruibile dalla schermata di dettaglio del Follow-Up. Questo costituisce una traccia importante per valutare l'interesse del cliente relativamente all'offerta.

Un area manager può creare o modificare un'interazione solo sui Follow-Up assegnati.

Follow-Up suggeriti



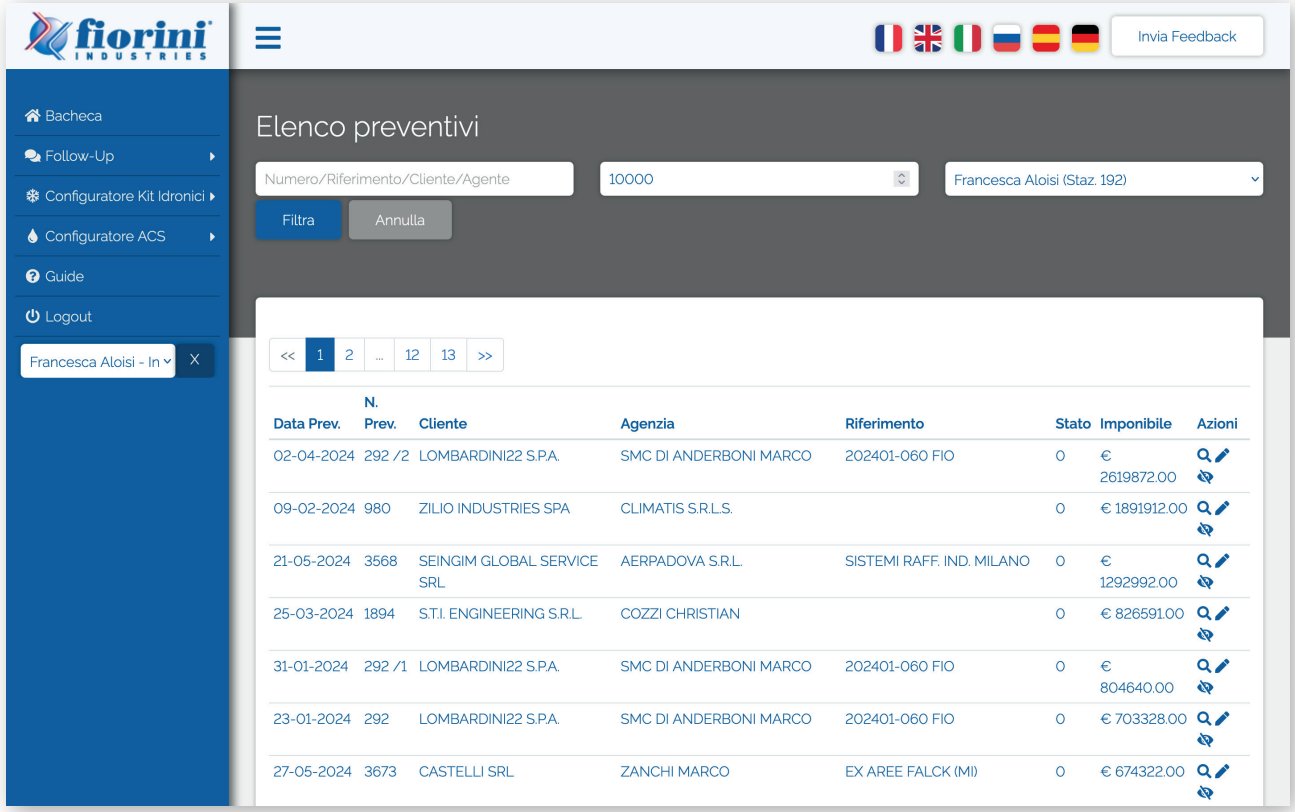
Per essere sicuri che nessuna offerta venga trascurata è stato creato un elenco dei preventivi per i quali non è stata avviata l'attività di Follow-Up. L'elenco prevede due pulsanti rapidi per creare un'attività di Follow-Up oppure per disabilitare l'attività sullo specifico preventivo.
Viene indicato anche se per quel preventivo è già arrivato l'ordine.

Utilizzando i filtri è possibile raffinare una ricerca in base a

- Numero preventivo
- Riferimento del progetto
- Cliente
- Agente
- Valore complessivo
- Stazione di inserimento

Il filtro del valore è preimpostato sul 10.000 € come parametro di soglia, ma può essere modificato.

Elenco preventivi



Per comodità è stata inserita una funzionalità di consultazione di tutti i preventivi che vengono trasmessi da eSolver.

L'elenco prevede due pulsanti rapidi per creare un'attività di Follow-Up oppure per disabilitare l'attività sullo specifico preventivo.

Automatismi

Lo strumento presenta diversi meccanismi di automazione per facilitare la compilazione, evitare errori, e migliorare l'esperienza utente. Ad esempio:

- Scambio dati con eSolver per recuperare dati di ordini e preventivi e agganciarli al Follow-Up
- Compilazione automatica dell'operatore in base all'utente
- Suggerimento contatti precedentemente inseriti
- Chiusura automatica di Follow-Up in caso di ricezione ordini
- Disabilitazione automatica dei Follow-Up in caso di creazione di una revisione
- Chiusura automatica dei Follow-Up in caso di accettazione/non accettazione di una revisione

Funzionalità in corso di sviluppo

- Pannello di analisi statistica
- Miglioramento dell'usabilità su dispositivi mobili