fiorini INDUSTRIES

Follow-Up

Note Tecniche (v 1.1)

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.

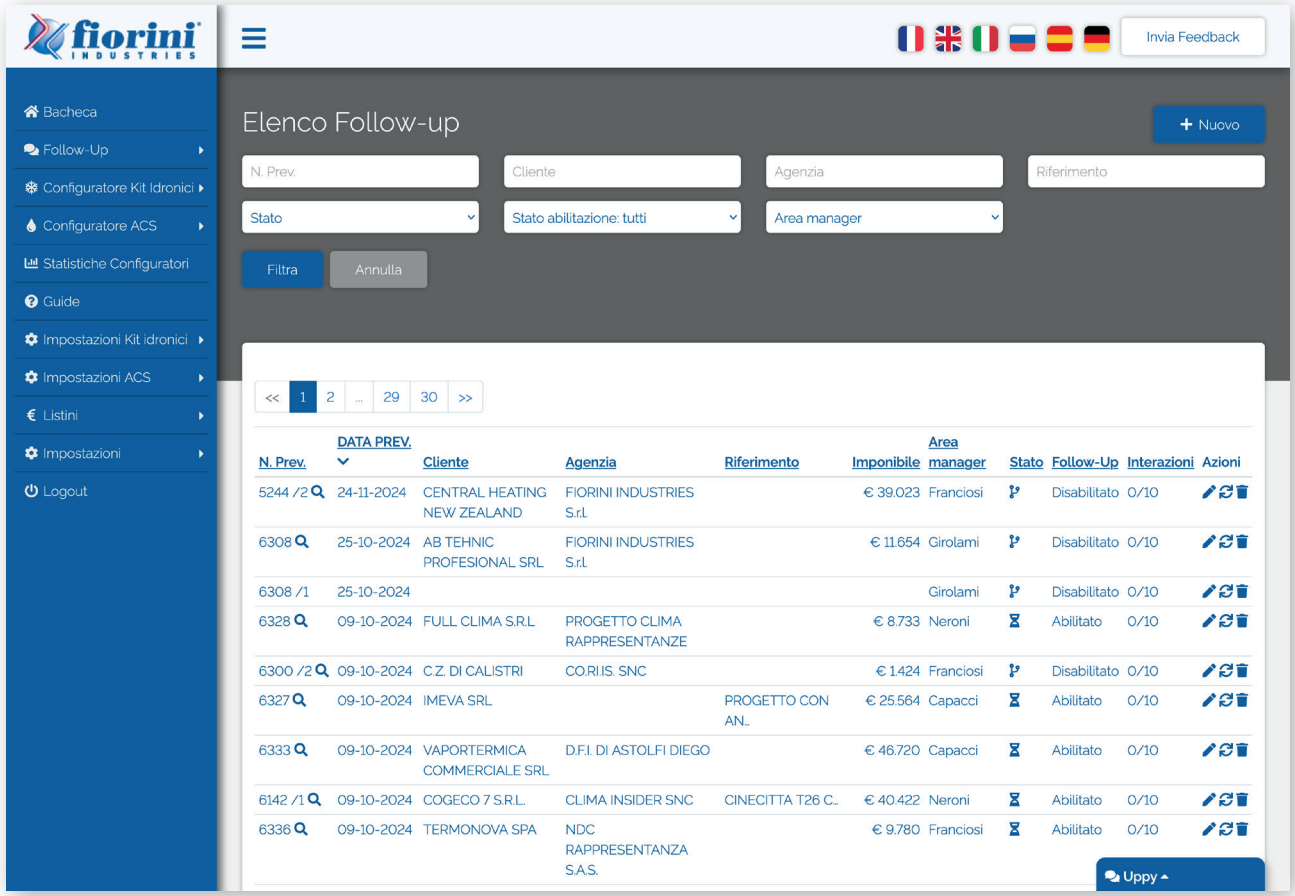
Lo strumento di Follow-Up è in breve uno scadenziario automatizzato, integrato con il gestionale, per monitorare e annotare i preventivi con l'obiettivo di aumentare la percentuale di offerte accettate e profilare eventuali criticità rispetto al cliente o al mercato, come tempi, costi, spedizioni ecc.

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

Procedura Standard

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. Idealmente, tutte le offerte dovrebbero essere caricate: l'operatore può limitarsi anche solo alle offerte strategiche, ma se carica una revisione, è importante inserire anche le offerte precedenti con lo stesso numero per mantenere uno storico completo nel sistema.
3. Il preventivo viene agganciato da una procedura automatica periodica (ogni 30 min) di scambio dati con il gestionale, utilizzando il numero preventivo e l'anno di riferimento.
4. Nel proprio scadenziario (ToDo) l'area manager vedrà evidenziate in giallo le attività che hanno un ritardo di gestione e, in rosso, quelle per cui il ritardo di gestione dell'attività 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 : l'attività potrà essere accettata o non accettata.
6. Quando un preventivo viene accettato/non accettato 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 e periodica (ogni 30 min) con il gestionale. Se e solo se l'ordine viene collegato correttamente con il preventivo sul gestionale, la relativa attività di Follow-Up viene chiusa con accettazione automatica.

Elenco



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

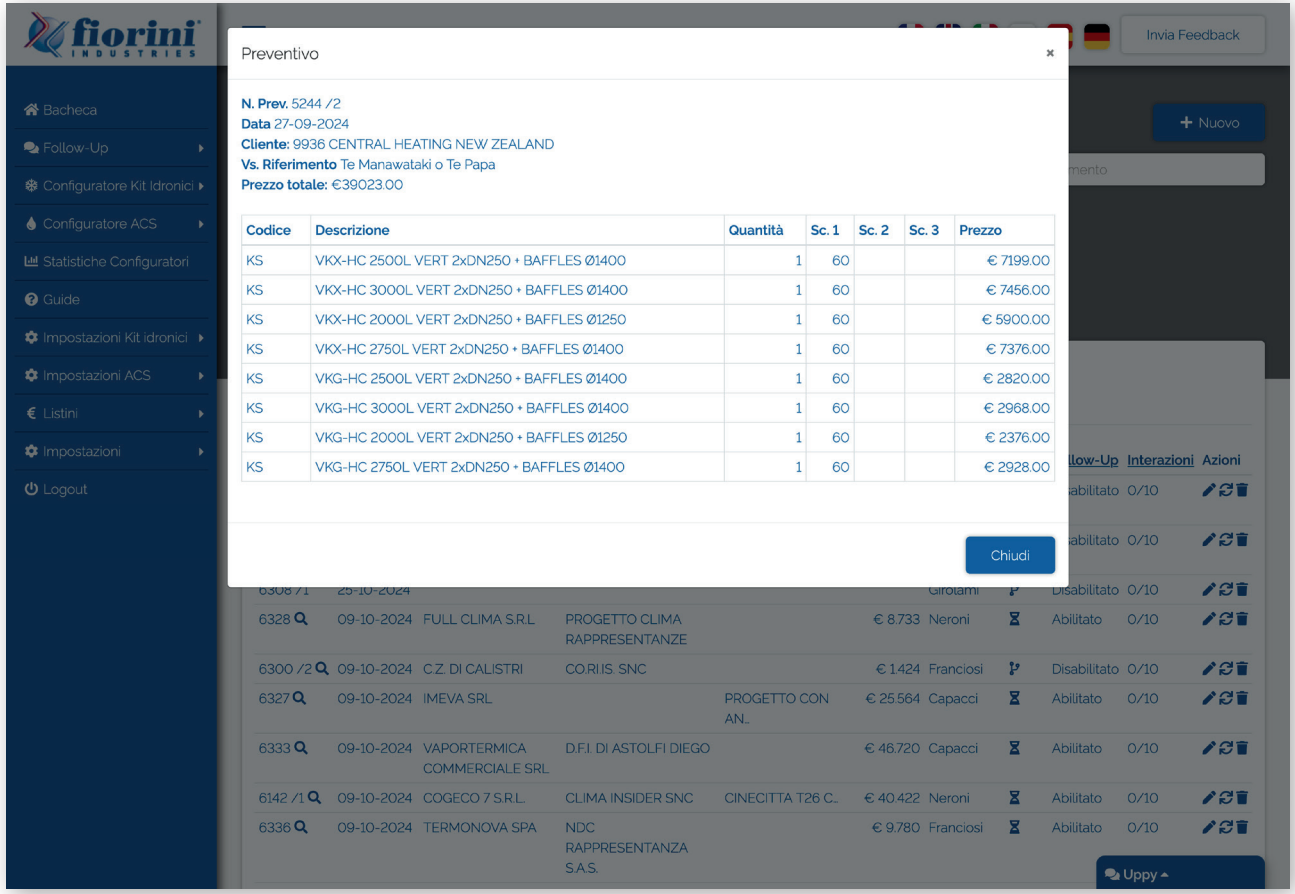
Utilizzando i filtri è possibile raffinare una ricerca in base a

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

Tramite i pulsanti di azione è possibile entrare nella

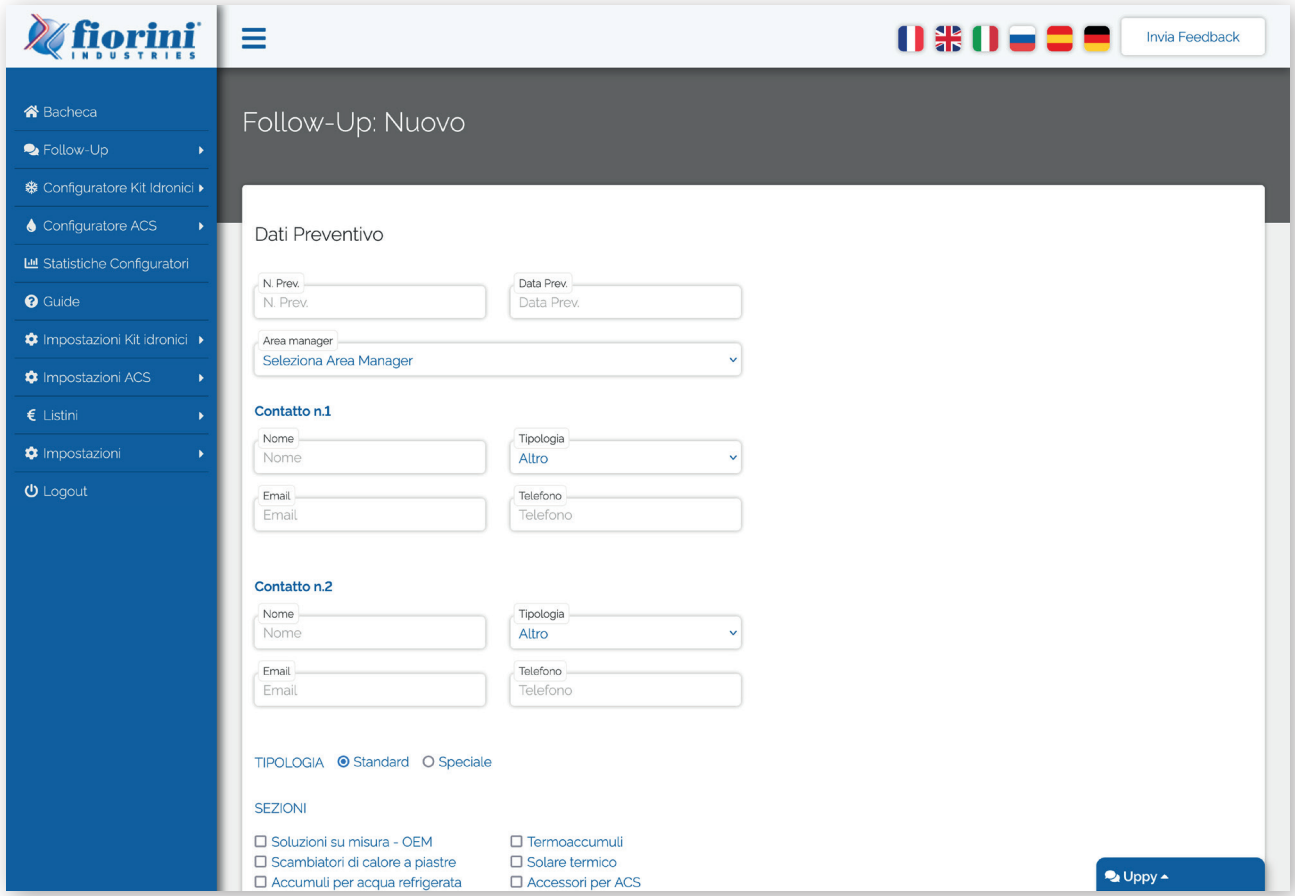
✎ schermata di dettaglio
↻ creare una revisione
🗑 cancellare l'attività

Anteprima preventivo



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

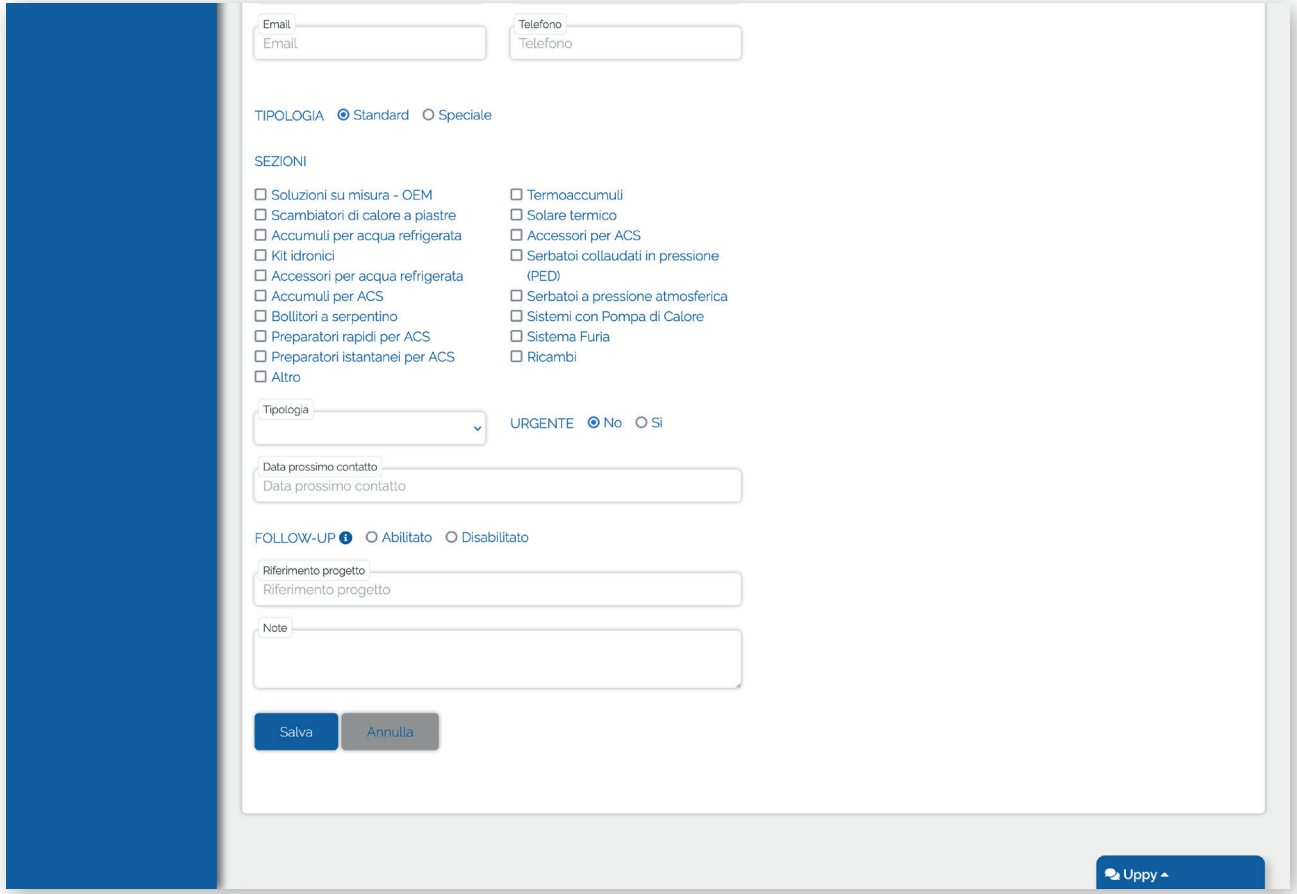
Creazione Follow-Up



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

Il sistema, in fase di digitazione, suggerirà il contatto se già inserito in precedenza.

Creazione Follow-Up



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

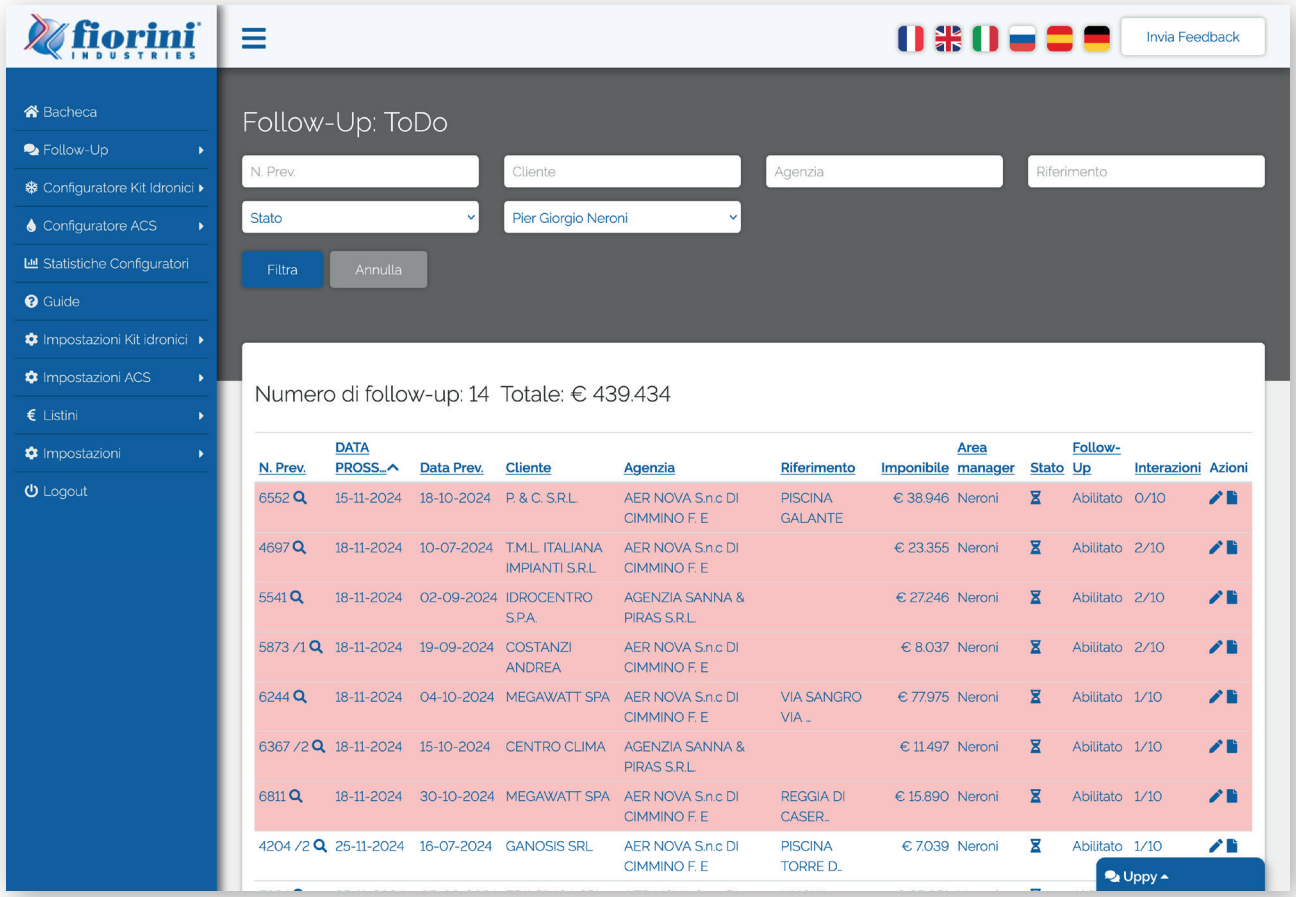
Definendo la tipologia il sistema proporrà una data di prossimo contatto secondo le seguenti regole.

- 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



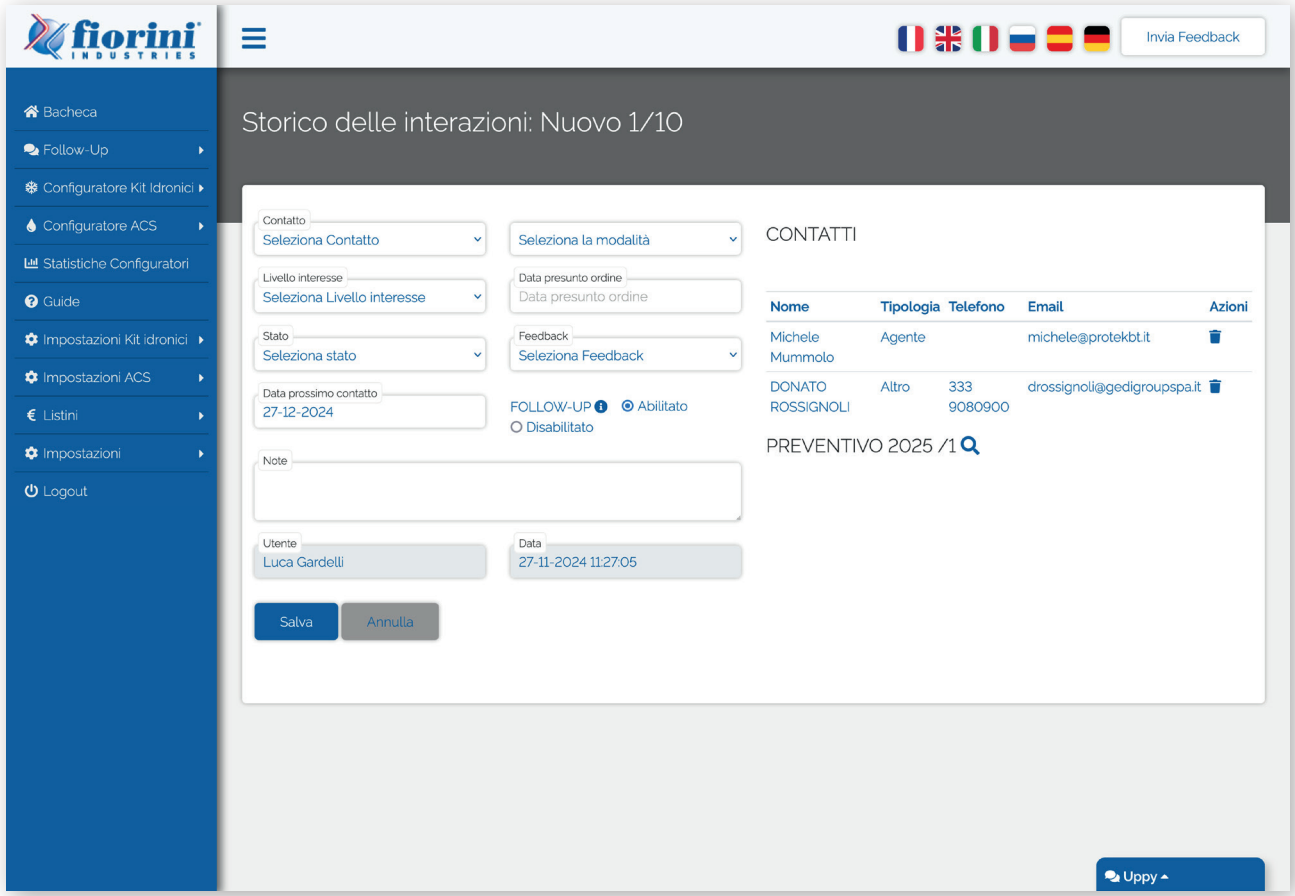
Lo sezione ToDo riporta l'elenco delle attività di contatto che gli area manager devono svolgere. Ogni area manager vede questo elenco prefiltrato sulle proprie attività.

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.

Tramite i pulsanti di azione è possibile
effettuare l'interazione
visionare il Follow-Up

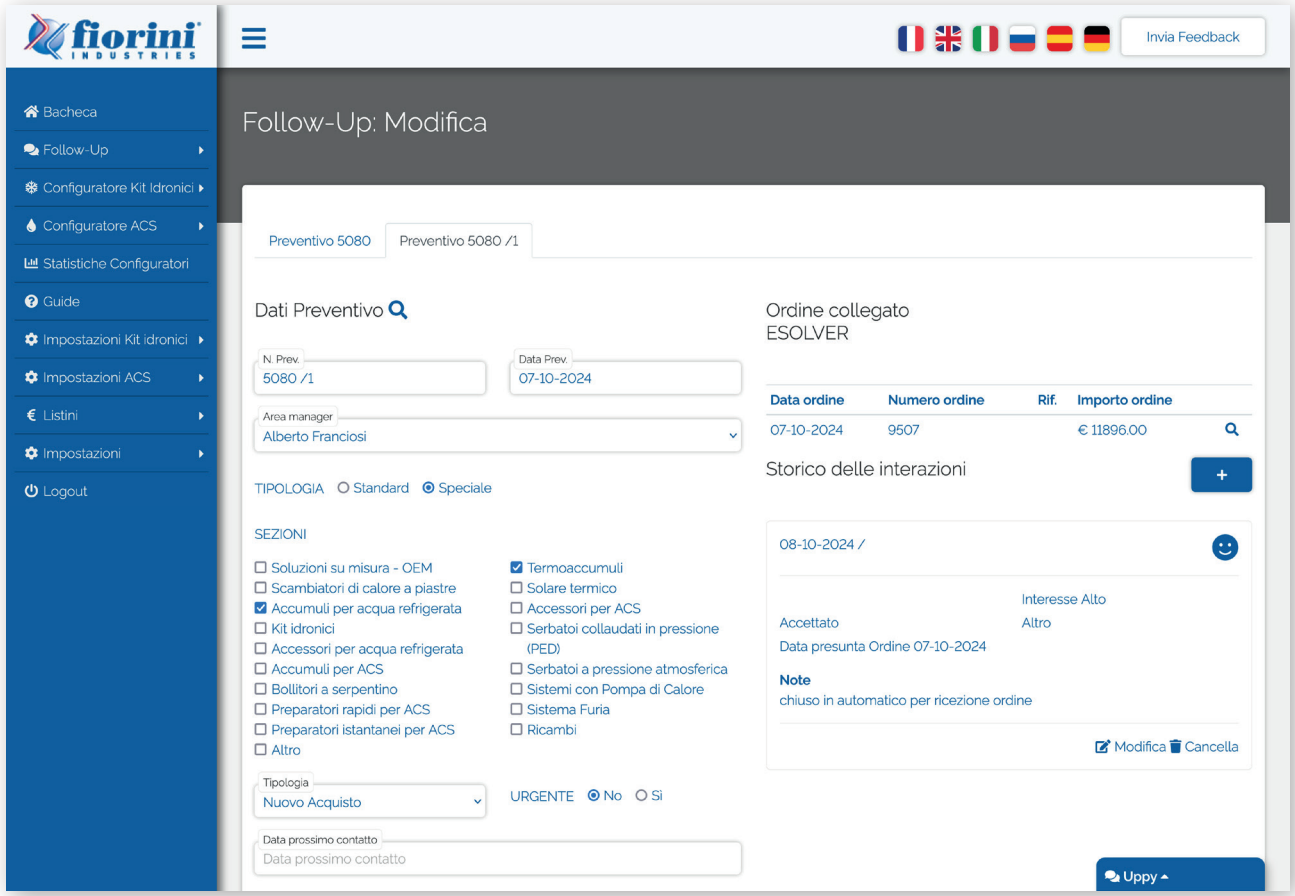
Interazione col cliente



Dalla schermata dei ToDo o dal dettaglio del Follow-Up (col pulsante di aggiunta) 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).
È obbligatorio definire lo stato, e la data prossimo contatto solo se è prevista la continuazione dell'attività.

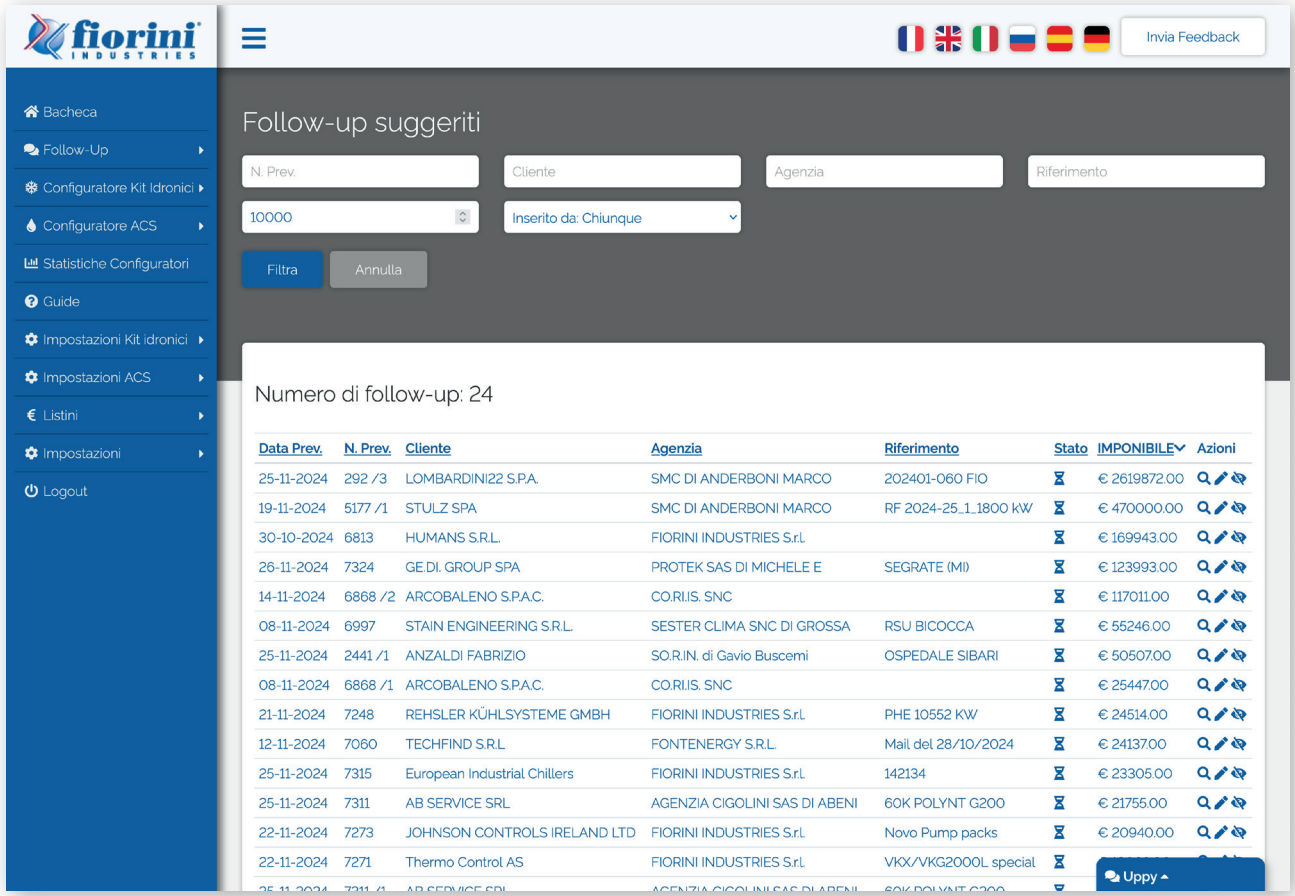
Storico delle interazioni



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.

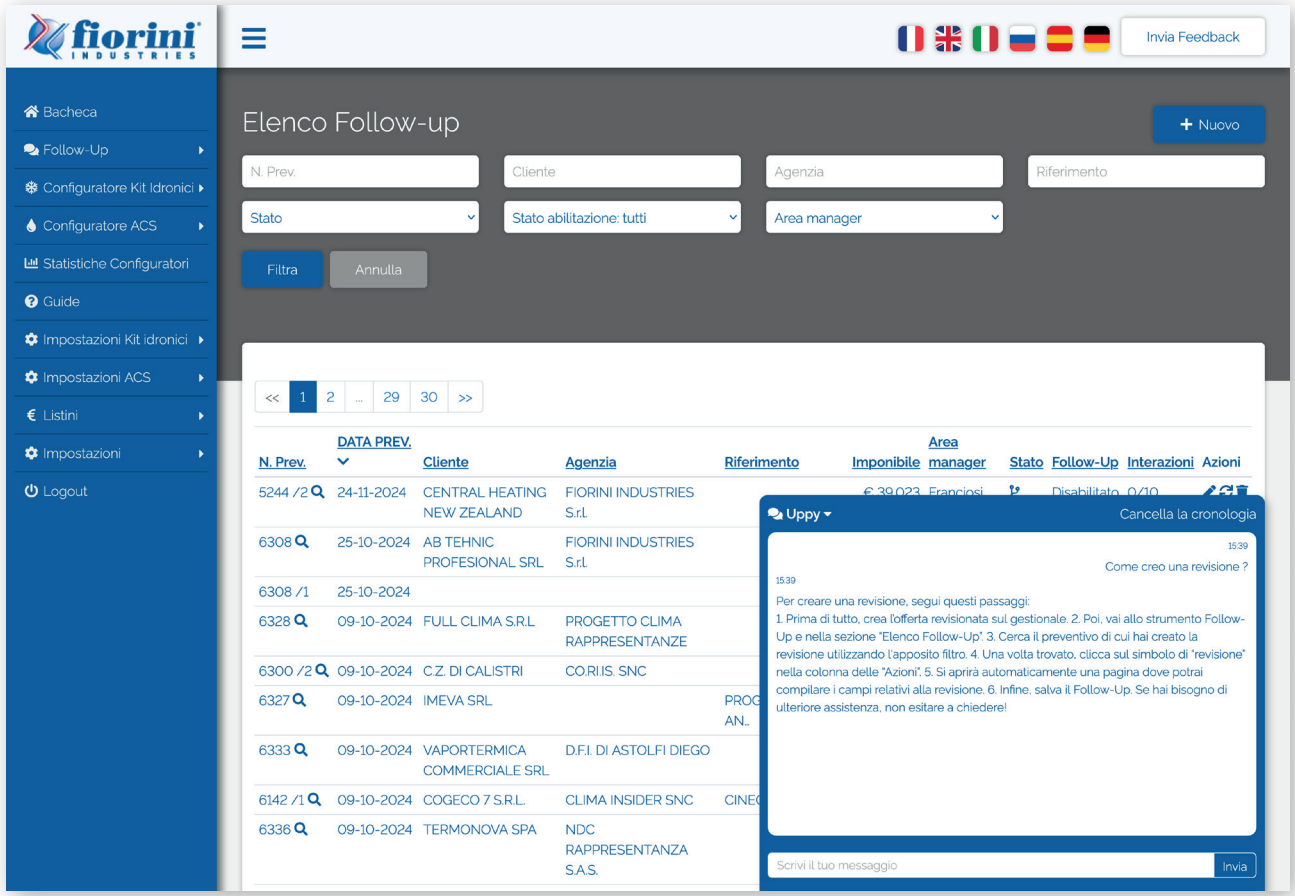
Follow-Up suggeriti



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 dei pulsanti per
🔍 visualizzare il dettaglio del preventivo
✏ creare un'attività di Follow-Up, compilando i campi necessari
👁‍🗨 disabilitare rapidamente l'attività sullo specifico preventivo, senza dover compilare campi.
Creare o disabilitare il Follow-Up sposta il preventivo da questo elenco a quello dei Follow-Up.

È possibile filtrare per: 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.
I follow-up suggeriti si limitano agli ultimi 30 giorni ed escludono eventuali ordini già pervenuti.

Uppy: assistente virtuale



È stato integrato all'interno dello strumento un'assistente virtuale, Uppy, che utilizza l'intelligenza artificiale per esaminare le domande dell'utente e fornire assistenza.

È possibile porre domande limitatamente allo strumento Follow-Up.

Lo strumento è dotato di memoria e mantiene lo storico della chat fino a quando non viene espressamente cancellato dall'utente.

Le chat sono riservate per ogni utente.

Automatismi

Lo strumento presenta diversi meccanismi di automazione per agevolare la compilazione ed evitare errori. 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 o con lo stesso riferimento di progetto