fiorini INDUSTRIES

Follow-Up

Manuale Tecnico (v 1.0)

MANUALE TECNICO DEL SISTEMA FOLLOW-UP - FIORINILAB

ToDo

In questa pagina vengono elencati i Follow-Up per i quali deve essere effettuata un'interazione: se l'utente corrente è un Area Manager l'elenco è prefiltrato sul suo utente.
Da questo elenco è possibile quindi monitorare lo stato del proprio lavoro, vedere l'anteprima del preventivo, effettuare un'interazione e accedere al Follow-Up.

In caso di ritardo di gestione le righe vengono evidenziate in giallo se il ritardo è compreso tra 3 e 7 giorni, mentre in rosso se il ritardo è superiore ai 7 giorni.

Elenco Follow-Up

In questa pagina sono elencati tutti i Follow-Up: se l'utente corrente è un Area Manager l'elenco è prefiltrato sul suo utente. Da questo elenco è possibile quindi gestire lo storico, vedere l'anteprima del preventivo, accedere al Follow-Up, crearne una revisione o cancellarlo.
La creazione di una revisione implica la disabilitazione dei Follow-Up corrispondenti ad altre revisioni dello stesso preventivo: lo stato di questi Follow-Up viene appunto impostato in "Revisione".
Col pulsante Nuovo, oppure direttamente dal menu principale, è possibile creare un nuovo Follow-Up.

Follow-Up suggeriti

In questa pagina sono elencati tutti i preventivi per cui si suggerisce di creare l'attività di Follow-Up: se l'utente corrente è abbinato ad una stazione eSolver l'elenco è prefiltrato per il suo utente.
L'elenco è inoltre prefiltrato sulla soglia di € 10.000 per l'importo del preventivo, e sono esclusi i preventivi con data antecedente a 30 giorni fa e con ordini già abbinati.

Da questo elenco è possibile vedere l'anteprima del preventivo, creare un Follow-Up abilitandolo (icona matita) oppure creare velocemente un Follow-Up disabilitandolo (icona occhio).

In caso di creazione con abilitazione si potrebbero attivare a cascata i seguenti automatismi

- se collego una revisione di un preventivo collego anche in automatico le altre revisioni del preventivo ponendole in stato disabilitate con causale in "Revisione", mentre se ci sono revisioni già collegate le disabilito e metto lo stato in "Revisione".
- se ci sono revisioni dello stesso preventivo già collegate in stato abilitato avviso segnalandone il numero
- i progetti con riferimento identico invece non sono influenzati da questa procedura

Elenco preventivi

In questa pagina sono elencati tutti i preventivi di eSolver: se l'utente corrente è abbinato ad una stazione eSolver l'elenco è prefiltrato per il suo utente. L'elenco è inoltre prefiltrato sulla soglia di € 10.000 per l'importo del preventivo.

Questo elenco è visibile solamente ai gestori dello strumento. Da questo elenco è possibile vedere l'anteprima del preventivo, creare un Follow-Up abilitandolo (icona matita) oppure creare velocemente un Follow-Up disabilitandolo (icona occhio). Da questa pagina, in seguito alla creazione di un Follow-Up non sono previste azioni automatiche.

Controllo rif. chiusi

Questa pagina contiene le notifiche legate alla ricezione di ordini su progetti con riferimenti simili. La pagina è visibile solamente ai gestori dello strumento e serve per valutare se necessario chiudere delle attività di Follow-Up per evitare sovrapposizioni o anomalie. Le azioni permettono di disabilitare tutti i Follow-Up oppure di nascondere la notifica, mantenendo quindi le attività invariate.

Statistiche Follow-Up

Questa pagina contiene le statistiche sull'utilizzo dello strumento: la pagina è visibile solamente ai gestori dello strumento. Tutti i calcoli sono effettuati su base annuale e comunque a partire dalla data della messa online dello strumento, 8 Luglio 2024.

I dettagli di come sono calcolati i valori sono riportati sui pallini informativi riportati a fianco dei grafici.

Creazione di un Follow-Up

Questa pagina permette di collegare l'attività di Follow-Up ad un preventivo utilizzando numero e data.

La gestione dei contatti prevede una rubrica dal quale attingere per velocizzare l'inserimento, ma è sempre possibile inserire un nuovo contatto.

La tipologia e le sezioni sono state inserite solo per finalità statistiche.

La data del prossimo contatto è calcolata a parte dalla data del preventivo secondo le seguenti tipologie

- 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 è utilizzato per ridurre alla metà il numero di giorni previsto.

Registrazione di un'interazione

Quando si comunica col cliente, in persona, via email o telefono, vanno registrate diverse informazioni. Per accedere a questa registrazione occorre entrare nel dettaglio del Follow-up oppure dall'elenco dei ToDo.

Particolarmente delicato è lo stato, perché in caso di accettazione/non-accettazione vengono anche chiusi tutti i Follow-Up collegati ad altre revisioni dello stesso preventivo e tutti i Folllow-Up con lo stesso riferimento.

Il sistema è impostato per consentire max 10 interazioni. Nel caso l'utente raggiunga la decima interazione è costretto ad indicare uno fra gli stati "Accettato" e "Non accettato".

Procedura automatica: email reminder preventivatori

Ogni mattina il sistema invia ai preventivatori le seguenti notifiche

1) Errori di associazione tra Follow-Up e offerta del giorno precedente in caso di mancata corrispondenza numero/anno
2) Reminder di collegamento tra Follow-Up e offerte del giorno precedente

Procedura automatica: email reminder Area Manager

Ogni mattina il sistema invia agli Area Manager la notifica sugli eventuali Follow-Up per i quali effettuare delle interazioni. Questo elenco di fatto corrisponde al contenuto della rispettivo elenco ToDo.

Procedura automatica: importazione preventivi

Il sistema riceve da eSolver ogni circa mezz'ora i file delle offerte create/modificate in giornata. I dati vengono semplicemente importati nel sistema, non ci sono automatismi a cascata.

È stata effettuata una prima importazione massiva a partire dal 2022.

Procedura automatica: importazione ordini

Il sistema riceve da eSolver ogni circa mezz'ora i file degli ordini creati/modificati in giornata e i relativi legami con le offerte.

È stata effettuata una prima importazione massiva a partire dal 2022.

Dopo l'importazione si verifica se ci sono dei Follow-Up il cui stato è "In revisione", "In valutazione" o "Non definito" e si controlla la presenza di legami tra offerta ed ordine. Nel caso sia presente un legame, il follow-up viene posto nello stato di "Accettato" ed impostata la relativa data alla data dell'ordine: inoltre vengono valutate le eventuali revisioni e vengono poste nello stato "Non accettato". Lo stesso viene fatto per i progetti con lo stesso riferimento identico. All'interno dei Follow-Up modificati viene creata un'interazione automatica per tracciare le modifiche effettuate.

In seguito vengono valutati anche i Follow-Up che hanno un riferimento di progetto simile, ma non identico. Per riferimento simile si intende un riferimento che abbia le stesse parole (considerando solo quelle di lunghezza >=4) in qualsiasi ordine ed eventuali parole aggiuntive. In questo caso viene inserita una notifica visibile dalla pagina "Controllo rif. chiusi" già descritta in precedenza, perché è stato valutato che la chiusura automatica avrebbe potuto non essere così affidabile. Ad esempio il riferimento "Per condomino a Milano" è considerato simile a "Milano Condominio" e "Nuovo condominio a Milano".

Procedura automatica: riallineamento ordini

Dopo l'importazione degli ordini e l'eventuale chiusura dei Follow-Up come descritto al punto precedente, vengono presi in considerazione i Follow-Up che si trovano nello stato "Non Accettato".

Nel caso si riceva un legame relativo ad un Follow-Up in stato "Non Accettato" il sistema tenta di ristabilire la consistenza dei dati. Il sistema pone il Follow-Up nello stato "Accettato" e analizza i riferimenti di progetto e le revisioni ponendole nello stato "Non Accettato". All'interno dei Follow-Up modificati viene creata un'interazione automatica per tracciare le modifiche effettuate.