

CULTURA ORGANIZZATIVA DIGITALE

Pensare ai processi aziendali in digitale: casi concreti di efficientamento organizzativo



WEBINAR
ESTE
Cultura d'impresa

Cultura Organizzativa Digitale

Pensare ai processi aziendali in digitale: casi concreti di efficientamento organizzativo – focus sulla produzione su commessa

Sommario

- Chi è Arket
- Premessa sulla Digital Transformation
- La Document Intelligence
- Focus sulla digitalizzazione dei processi
- Casi concreti di efficientamento organizzativo
- Il caso Gibus Spa

Chi è **Arket**[®]

Let's make IT easy

+20

- **Partner** che affianca le imprese con **consulenza personalizzata e ad alto livello** per la **digitalizzazione dei processi** aziendali da più di 20 anni.



- **Soluzioni** per la **gestione ed automazione di documenti, processi e dati**, pensate per snellire e rendere efficienti i flussi di lavoro quotidiani delle aziende.



- **Software proprietari** **flessibili e semplici da integrare**, **facili da utilizzare**, **potenti** nelle funzionalità.

- **Metodologia di approccio al progetto** basata su un **modello iterativo, incrementale ed interattivo**.



- Ci rivolgiamo con successo a **realità aziendali** attente all'innovazione ed appartenenti a **settori diversificati**: dalla GDO alla metalmeccanica, dalle acciaierie e fonderie al settore tessile e moda, ed in generale ad aziende produttive, commerciali e di servizi.



Pensare ai processi in digitale

Dal'Industria 4.0 alla
Document Intelligence

Una premessa sulla Digital Transformation

Digital Transformation: percorso di innovazione che prevede un insieme di **cambiamenti** in tutti gli aspetti del business, a livello di

- **Processi**
- **Modelli operativi e di business**
- **Cultura**
- **Organizzazione**
- **Sociale**

abilitato dall'applicazione di **tecnologie** e strumenti digitali.

La Trasformazione Digitale NON è la semplice adozione di nuove tecnologie:

- Le **persone** coinvolte (dipendenti, clienti, fornitori, partner) non utilizzano passivamente le tecnologie adottate, ma sono **protagoniste** del processo di trasformazione.
- Gli **strumenti digitali** diventano un **supporto all'elemento umano**, ed è necessario che siano inseriti in un contesto in cui sono presenti cultura digitale e persone pronte a mettersi in gioco.

Perché la tua impresa dovrebbe scegliere di intraprendere un percorso di Digital Transformation?

Per essere sempre **pronti al cambiamento** ed **emergere nel mercato** continuando ad essere **competitivi**

Per sfruttare la possibilità di **esplorare nuovi ambiti e mercati** non approcciabili senza la tecnologia

Per migliorare i **processi aziendali** ed aumentare la **produttività**

Per accrescere l'**efficienza** e **ridurre i costi**

Per una maggior **soddisfazione del personale**, creando un ambiente di lavoro che **valorizza le persone**, agevola la **collaborazione** e permette di concentrarsi su **attività strategiche e stimolanti**

Per migliorare la **customer experience**, offrendo **prodotti e servizi** di maggior **qualità**, in **tempi più brevi**

Digital Transformation e Document Intelligence

Quando si è iniziato a parlare di Trasformazione digitale, ormai diversi anni fa, si utilizzava questo termine come sinonimo di “**dematerializzazione**”: anche se la trasformazione dei documenti dal cartaceo al digitale è un presupposto fondamentale, rappresenta solo una piccola parte di quello che significa oggi Digital Transformation.

Un ulteriore step permette di sfruttare nel miglior modo possibile queste informazioni digitali andando a **digitalizzare i processi**, per semplificarli, migliorarli e renderli più efficienti.

Ma questi processi, una volta digitalizzati, possono anche essere **automatizzati**, aumentandone ancora di più l'efficienza, eliminando gli errori e riducendo i costi.

*Questi tre step compongono quella che noi chiamiamo
«**Document Intelligence**»*

Caratteristiche della “Document Intelligence”

Rende il documento un **elemento vivo** durante **tutto il suo ciclo di vita**

Permette di organizzare e **gestire i processi**, interagendo anche con i **business partner**

È totalmente **integrata** con le applicazioni di Business già presenti in azienda

Permette l'**accesso** a documenti e processi **da più punti** (anche da fuori sede)

Gestisce **eventi**

Fornisce **strumenti di analisi**

Si **adatta** all'organizzazione

Permette di **automatizzare i processi**

Coinvolge **qualsiasi tipo di documento** aziendale

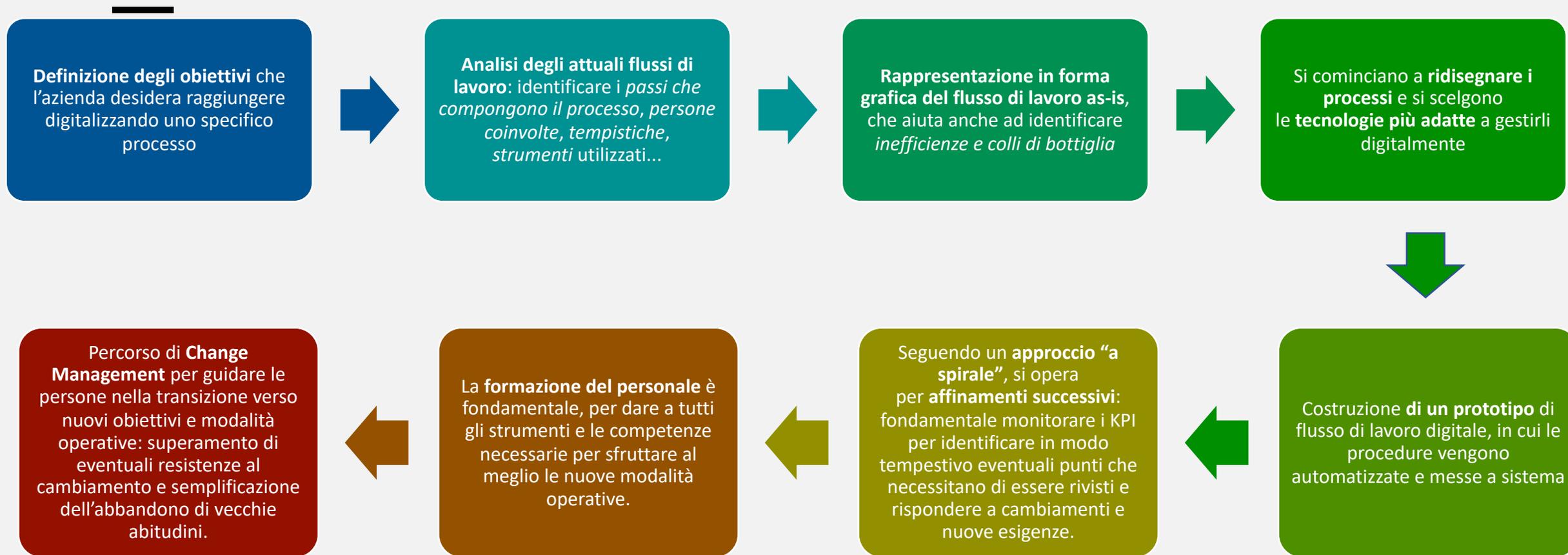
Focus sulla digitalizzazione dei processi

La **digitalizzazione dei processi**, quindi, è una **parte fondamentale della Trasformazione Digitale**, che può (e dovrebbe) coinvolgere **tutte le funzioni aziendali**, dall'*amministrazione* al *marketing*, dalla *produzione* all'*ufficio acquisti*, dalle *risorse umane* alle *vendite*.

In questo contesto risulta particolarmente interessante il modello del **Digital Twin** ("Gemello Digitale"), che prevede di creare una replica digitale di un prodotto o di un processo.

Si tratta di un concetto ampiamente utilizzato nell'**Industria 4.0** (soprattutto per la prototipazione) che può essere applicato anche in un'ottica più ampia ai **flussi di lavoro d'ufficio**.

Gli step di un progetto di digitalizzazione dei processi



Fattori di successo di un progetto di digitalizzazione dei processi



Vantaggi della digitalizzazione dei processi

Gestione dei processi accessibile **ovunque** e in **qualsiasi momento** (anche da smartphone)

+ 40% di produttività ed efficienza:
semplificazione dei processi e svincolamento del personale da attività a basso valore a favore di altre più strategiche

Riduzione dei tempi di esecuzione dei vari task che compongono il processo

- 50% di errori grazie all'eliminazione di attività ripetitive e a scarso valore aggiunto

Ogni persona viene **guidata** nella corretta esecuzione delle operazioni al momento giusto

Tracciabilità di tutti gli step del processo e pieno **controllo** sullo stato di avanzamento

Monitoraggio delle performance trasparente ed in real time, che permette di prendere **decisioni basate sui fatti** in tempi ridotti

Semplicità di interscambio di informazioni tra attori dell'azienda, con l'esterno (fornitori, clienti, partner) e tra le applicazioni

Gli strumenti per digitalizzare i processi aziendali

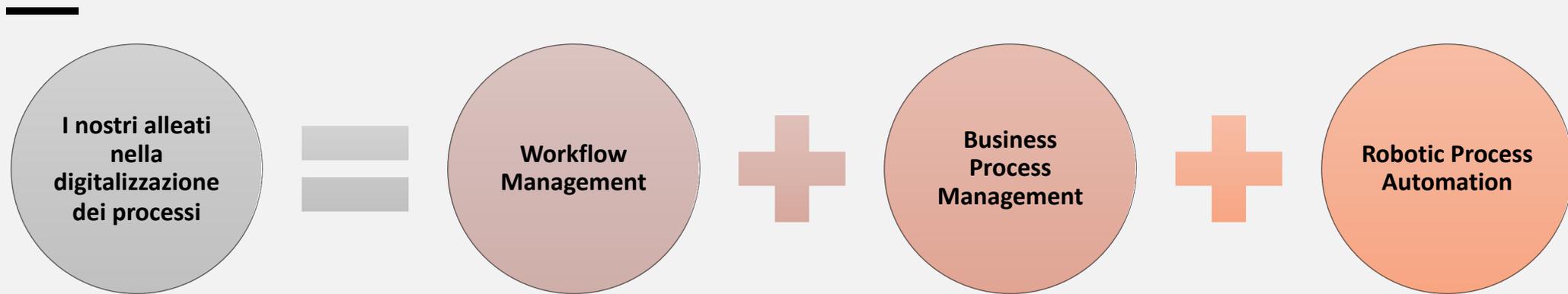
I **sistemi informativi** aziendali oggi sono **complessi, modulari** e composti da **diversi applicativi specializzati**. Perché? Perché il paradigma tradizionale tipico degli anni '90, in cui l'ERP era considerato come la soluzione software in grado di gestire ogni aspetto, si è dimostrato non funzionale.

Il lavoro quotidiano di ogni azienda è definito da **processi trasversali a più funzioni**, ma i software presenti in azienda obbligano ad operare per «funzioni aziendali», con soluzioni dedicate ad ognuna.

Sono quindi presenti **aree poco strutturate condivise da più funzioni**: per portare avanti con successo il processo, spesso le «lacune» nel punto di contatto tra le diverse funzioni vengono colmate dalla buona volontà delle persone.

È fondamentale **eliminare queste zone grigie**, sfruttando la **digitalizzazione dei processi**, per far **dialogare le varie parti del sistema informativo** aziendale (ad es. ERP, CRM, WMS, PLM, BI ecc.) e **le diverse funzioni** aziendali, **guidando le persone** nei processi.

Gli strumenti per digitalizzare i processi aziendali



Grazie a queste soluzioni è possibile:

- **Disegnare ed implementare i flussi di lavoro in modalità digitale**
- **Definire i vari passi** (task) che compongono il processo
- **Definire le regole** da seguire (ordine, tempistiche, attori da coinvolgere, condizioni)
- Coinvolgere **gli utenti** giusti al momento giusto
- Far **interagire** tra loro diversi **reparti, processi e applicazioni** aziendali
- **Automatizzare operazioni a scarso o nullo valore aggiunto** e spesso ripetitive (ad es. creazione ed invio di e-mail e documenti, data entry, scambio di informazioni tra diversi applicativi ecc.)

Come fare Document Intelligence: le soluzioni Arket

Con una Business Unit dedicata alla Document Intelligence, **accompagniamo le aziende** verso la trasformazione digitale del lavoro d'ufficio, attraverso una suite di **software proprietari integrati tra loro** e **consulenze personalizzate** per la digitalizzazione dei processi aziendali.

ARCHIVIAZIONE & GESTIONE

Globe è il software di **gestione documentale** che permette di **archiviare, organizzare, gestire e condividere tutti i documenti aziendali** e di **gestire i processi** ad essi legati.



www.globedms.it

ESTRAZIONE & AUTOMAZIONE

Station è la soluzione che consente di **eliminare** tutte le **attività manuali** di **acquisizione del documento** e di **inserimento dati ed informazioni** nel sistema informativo aziendale.



station.arket.it

STAMPA GRAFICA

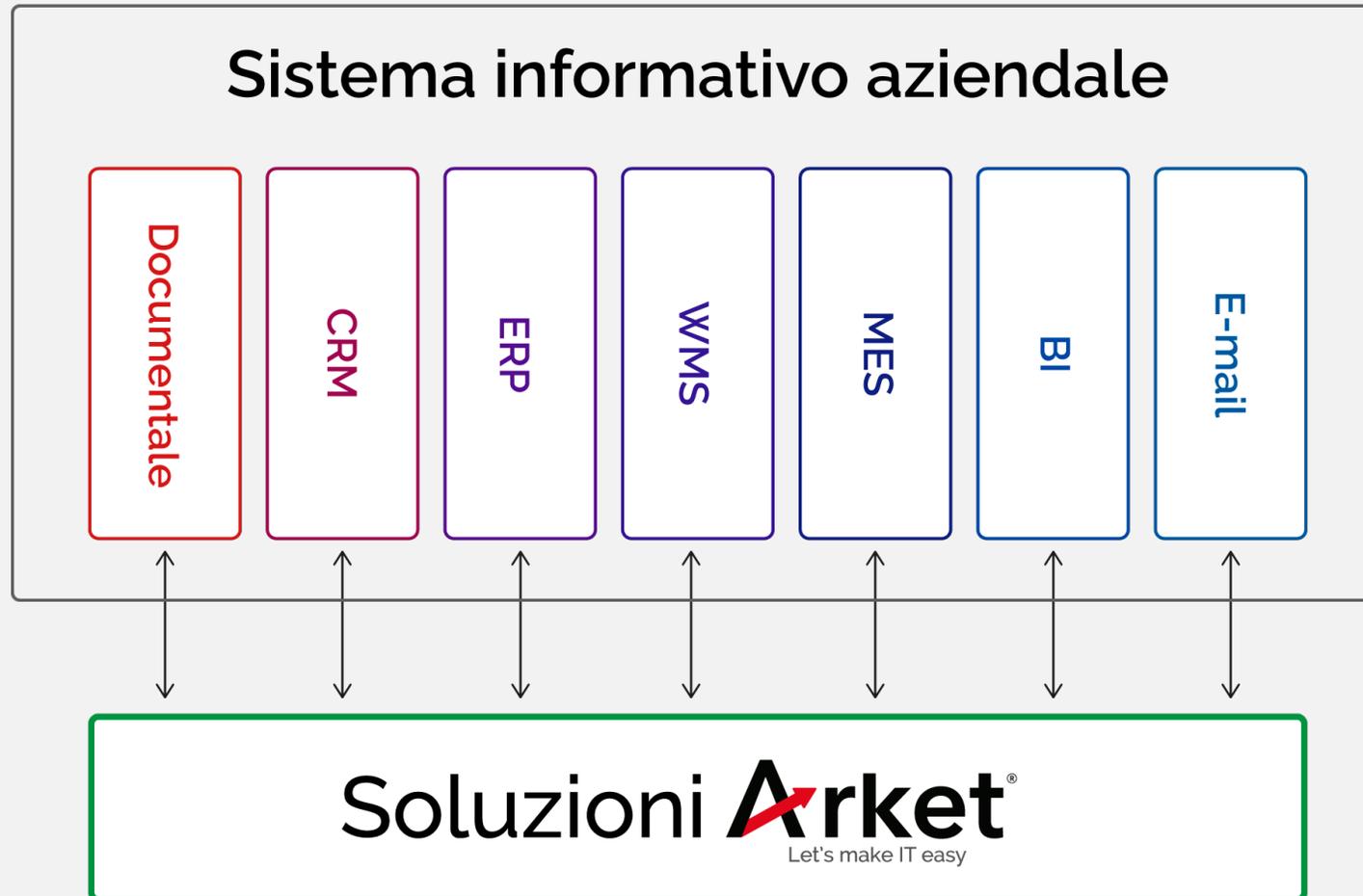
Sendy è il software che permette di **trasformare i dati** generati o ricevuti dal **gestionale** in **documenti ordinati**, dalla **veste grafica accurata** e gestibili in modo completamente **automatizzato**.



www.globedms.it/sendy

Come fare Document Intelligence: le soluzioni Arket

1



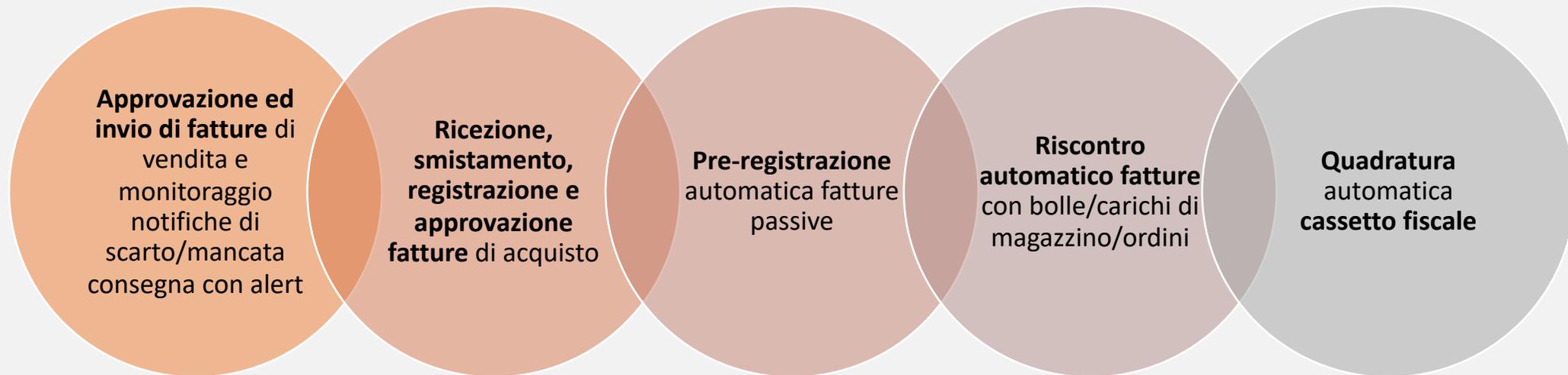
Casi concreti di efficientamento organizzativo

Alcune premesse:

- La digitalizzazione del lavoro d'ufficio può essere applicata in **qualsiasi tipo di azienda**, indipendentemente dal settore a cui appartiene e dal tipo di offerta (produzione in serie o su commessa, servizi).
- Più **reparti aziendali** vengono coinvolti, maggiori sono i vantaggi in termini di efficientamento.
- È sempre **fondamentale** la fase di **analisi iniziale**: ogni azienda presenta al suo interno diversi tipi di processo, costruiti sulle proprie esigenze. *La digitalizzazione deve rispettare le peculiarità dell'organizzazione.*

Casi concreti di efficientamento organizzativo

Esempi di flussi gestibili digitalmente in ambito Amministrativo



Casi concreti di efficientamento organizzativo

Esempi di flussi gestibili digitalmente in ambito Acquisti

Inserimento centralizzato **RdA** da parte dei diversi reparti aziendali, con **smistamento automatico** agli addetti dell'ufficio acquisti e gestione **flussi approvativi**.

Invio automatico **RdO** con link tramite cui il fornitore può **caricare direttamente offerta e date di consegna** + invio dell'informazione all'ERP e gestione **solleciti automatici**

Caricamento automatico di listini e conferme d'ordine fornitori (ricevute in PDF o Excel su email dedicata o tramite EDI) e delle **date di consegna**

Creazione e gestione **gare d'appalto**, con automazione invio email a fornitori e **portale** per caricamento diretto di documenti ed informazioni necessari per partecipare alla gara

Portale in cui i fornitori di servizi possono caricare in autonomia i **rapportini** e gestione automatica **consuntivazione** delle attività previste da contratto

Casi concreti di efficientamento organizzativo

Esempi di flussi gestibili digitalmente in ambito Vendite/Commerciale



Casi concreti di efficientamento organizzativo

Esempi di flussi gestibili digitalmente in ambito HR

Gestione e approvazione **richieste ferie, permessi, malattia, trasferte, smart working e piano ferie aziendale**

Gestione **Note spese**, con inserimento dati direttamente da parte del dipendente

Fascicolo dipendente autoalimentato e **portale dipendenti** con messa a disposizione documenti ed azioni (es. inserimento ferie)

Gestione **esigenze assunzione**: inserimento nuova esigenza da parte dei reparti, avvio selezione, raccolta e classificazione CV (integrazione con siti web), creazione verbali di colloquio

Avvio assunzione: raccolta, creazione e gestione documentazione da parte dei vari uffici (HR, IT, sicurezza, formazione) con reminder automatici scadenze

Distribuzione di documenti automatica e tracciata ai dipendenti

Casi concreti di efficientamento organizzativo

Esempi di flussi gestibili digitalmente in ambito Customer Care



Casi concreti di efficientamento organizzativo

Esempi di flussi gestibili digitalmente in ambito Logistica

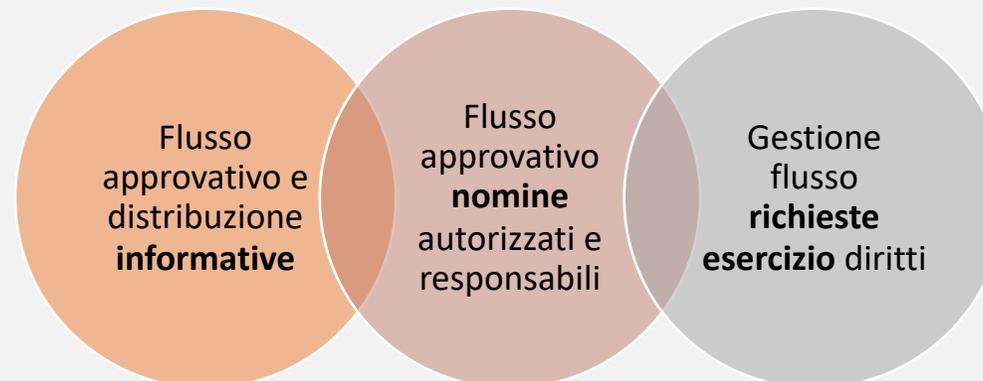


Casi concreti di efficientamento organizzativo

Esempi di flussi gestibili digitalmente in ambito Qualità



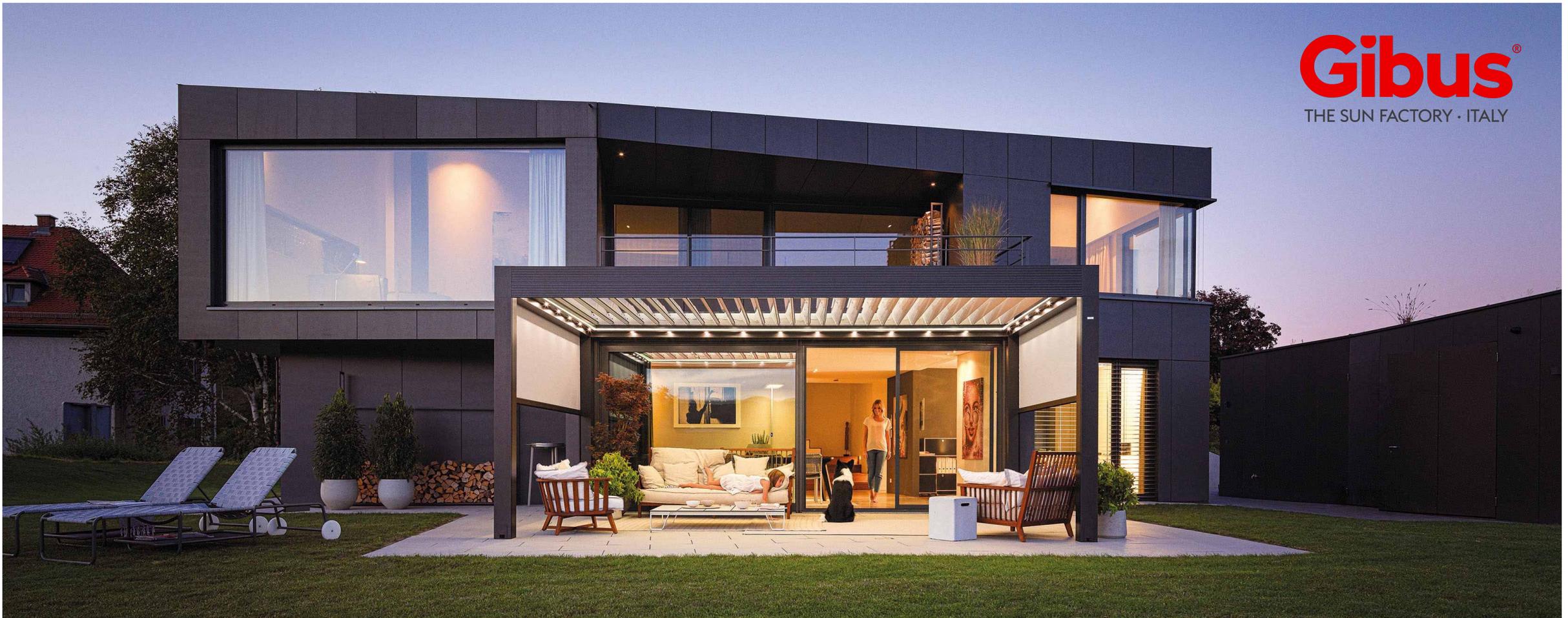
Esempi di flussi gestibili digitalmente in ambito Privacy



Focus sulla produzione su commessa

- Forte **personalizzazione** sulla base della richiesta del cliente, prodotti e servizi su misura.
- Elevata **partecipazione del cliente** e stretta **partnership con i fornitori**: importanza di uno scambio efficiente e tempestivo di informazioni.
- Necessario avere flussi di lavoro snelli, *riducendo al minimo interruzioni, tempi di attraversamento, costi*, per gestire in modo efficiente **più commesse contemporaneamente**.

Il lavoro su commessa, quindi, necessita ancor di più di altri tipi organizzazione del lavoro di **soluzioni che integrino tra di loro i processi e le tecnologie** adottate in azienda, per poter **coordinare in modo ottimale reparti interni e mondo esterno** in tutte le fasi.



Gibus Spa
Alberto Bottelli – IT Manager

Gestione degli ordini di
vendita digitale ed
integrata con ERP e CRM

Sommario

- L'azienda Gibus Spa
- Il contesto del progetto
- L'esigenza dell'azienda
- La soluzione implementata con Arket
- I vantaggi della soluzione

L'azienda

Creiamo **soluzioni** per vivere il sole tutto l'anno: **progettiamo e realizziamo tende da sole e pergole**, oltre a una serie di **complementi** come vetrate, sistemi di illuminazione, sistemi audio, riscaldatori.

I nostri prodotti sono frutto di un **processo progettuale strutturato**, che tende sempre alla ricerca del miglior equilibrio tra funzionalità, tecnica ed estetica.



Il contesto del progetto

Soluzioni **su misura**, basate su specifiche esigenze del cliente

Con l'**evoluzione del prodotto** il rapporto con il cliente è diventato più **complesso**

Gestione degli ordini di vendita: flusso complesso che coinvolge **diversi reparti** (commerciale, tecnico, produzione) e **attori** (clienti, rivenditori, agenti)

300-400 commesse al giorno processate dall'ufficio commerciale

20 persone per il back-office + 8 tecnici + 2 persone incaricate dell'**offerta**

L'adozione dello *smart working* causa Covid-19 ha dato ulteriore spinta alla necessità di **digitalizzare i processi**

L'esigenza dell'azienda

Rivedere in ottica **digitale e dematerializzata** la gestione degli ordini di vendita, **supportando il personale** nelle varie fasi

Unico repository per tutti i documenti della commessa

Semplificare l'interscambio di documenti ed informazioni

Avere sempre il **pieno controllo sullo stato di avanzamento** dell'ordine e sulle **scadenze**

Ottimizzare la **gestione del carico di lavoro**

Interazione più semplice e rapida con il **cliente**

La soluzione implementata con Arket in sintesi

Sfruttando la piattaforma di Document Intelligence **Globe** sono stati implementati:

- **Ricezione centralizzata delle richieste d'ordine**, con automazione del *riconoscimento del cliente* e dello *smistamento* in base alla zona geografica
- **Workflow di smistamento** della richiesta agli operatori, con *dashboard* di supporto nella valutazione dei carichi di lavoro
- **Workflow** di gestione dell'**ordine «interno»**
- **Workflow di approvazione della proposta** da parte del cliente, con gestione *solleciti automatici*
- Gestione **multilingua**
- **Integrazione** con ERP e CRM

I vantaggi della soluzione

Unico repository per tutti i documenti necessari alla gestione dell'ordine

Gestione digitale ed automatizzata dell'interscambio di documenti ed informazioni

Integrazione con gli altri applicativi aziendali

Supporto al personale nella gestione dell'ordine

Cruscotti grafici che semplificano la gestione del carico di lavoro e le decisioni (il carico di lavoro prima era misurato in centimetri di carta impilata sulle scrivanie, ora si valuta sul monitor)

Pieno **controllo sullo stato di avanzamento**

Miglior customer experience (prima fino a 10 giorni di attesa, ora riscontro immediato a richiesta d'ordine. Meno richieste di informazioni e più specifiche)

Analisi delle performance ed anticipo di eventuali criticità (ad es. conoscere la reazione del flusso di ordini in caso di cambiamenti al listino)

Raccolta di informazioni preziose e tempestive a **supporto della programmazione della produzione**

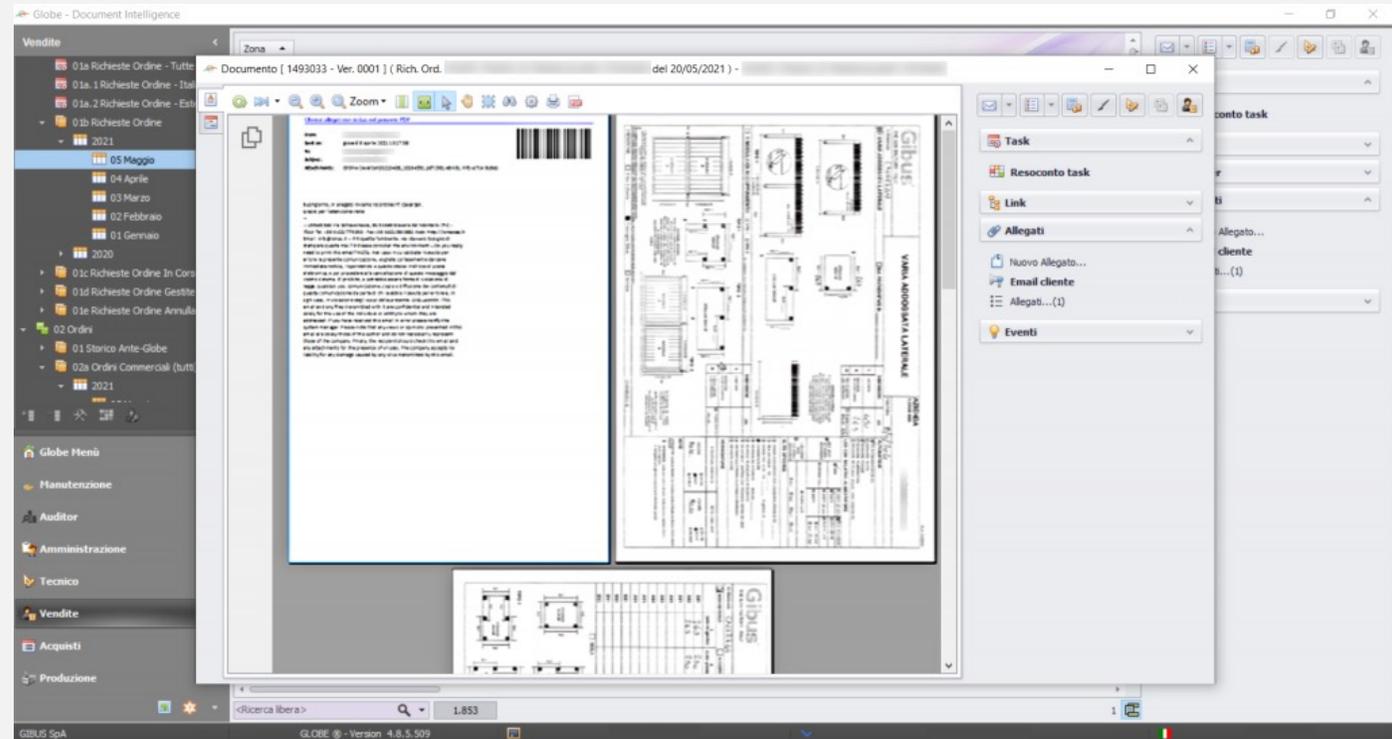
Gestione **multilingua** (6 lingue)

Ricezione della richiesta d'ordine

Due canali di ingresso delle richieste d'ordine:

- casella **e-mail dedicata**, da cui **Globe acquisisce automaticamente** le richieste
- **inserimento manuale** delle richieste ricevute tramite altri canali (ad es. telefonate) compilando apposito **form**.

In entrambi i casi Globe cattura la richiesta e la **trasforma in un documento PDF** (contenente anche eventuali allegati).



Riconoscimento del cliente e attribuzione area geografica

Globe cerca di associare un cliente presente a CRM (Salesforce) con il mittente dell'e-mail:

- se indirizzo presente a CRM: **smistamento automatico tra zona Italia e zona Estero**
- se **indirizzo non riconosciuto**: la richiesta viene associata ad una zona <non definita> e si attiva un **task** che notifica al personale dell'ufficio vendite di **associare manualmente un cliente**, con possibilità di **aggiungere automaticamente il contatto anche in Salesforce**

The screenshot displays the 'Globe - Document Intelligence' application. On the left is a navigation menu with categories like 'Vendite', 'Globe Menù', 'Manutenzione', 'Auditor', 'Amministrazione', 'Tecnico', 'Acquisti', and 'Produzione'. The main area shows a table of documents. The table has columns: 'Nr. Documento', 'Data Docum...', 'Zona', 'Cod. Cliente', 'Cliente', and 'Oggetto'. The data is grouped by 'Zona' into three sections: '<non definita> (3)', 'Estero (355)', and 'Italia (1495)'. The 'Italia' section is expanded, showing a list of documents with their respective details.

Nr. Documento	Data Docum...	Zona	Cod. Cliente	Cliente	Oggetto
Zona : <non definita> (3)					
ROC-21-00011928	20/05/2021	<non definita>	-		Ordine rif.
ROC-21-00011922	20/05/2021	<non definita>	-		Conferma offerta
ROC-21-00011266	14/05/2021	<non definita>	-		
Zona : Estero (355)					
Zona : Italia (1495)					
ROC-21-00011929	20/05/2021	Italia	300582		VETRATA
ROC-21-00011927	20/05/2021	Italia	101813		ORDINE GIBUS RIF.
ROC-21-00011926	20/05/2021	Italia	101092	SRL	ordine
ROC-21-00011925	20/05/2021	Italia	300018		ordine
ROC-21-00011924	20/05/2021	Italia	100799	SRL UNIPERSONALE	ordine
ROC-21-00011923	20/05/2021	Italia	300932		Conferma offerta
ROC-21-00011921	20/05/2021	Italia	101480		Ordine
ROC-21-00011920	20/05/2021	Italia	100878	SNC	Ordine
ROC-21-00011919	20/05/2021	Italia	100399		ordine
ROC-21-00011918	20/05/2021	Italia	201374		ORDINE
ROC-21-00011917	20/05/2021	Italia	201374		ORDINE
ROC-21-00011916	20/05/2021	Italia	201374		ORDINE
ROC-21-00011915	20/05/2021	Italia	201374		ordine
ROC-21-00011914	19/05/2021	Italia	101378		Ordine rif.
ROC-21-00011913	19/05/2021	Italia	100736		Ordine rif.:
ROC-21-00011912	19/05/2021	Italia	302132		ORDINE
ROC-21-00011911	19/05/2021	Italia	101270		Ordine
ROC-21-00011910	19/05/2021	Italia	201407		Ordine tende.
ROC-21-00011909	19/05/2021	Italia	001210		ORDINE RIF.
ROC-21-00011908	19/05/2021	Italia	101160		ORDINE CLIENTE
ROC-21-00011907	19/05/2021	Italia	000339	S.R.L.	Ordine
ROC-21-00011906	19/05/2021	Italia	200018	SRL	Ordine
ROC-21-00011905	19/05/2021	Italia	100427	SNC	ordine
ROC-21-00011904	19/05/2021	Italia	100748	SRL	Ordni rif.
ROC-21-00011903	19/05/2021	Italia	403694		
ROC-21-00011902	19/05/2021	Italia	302415		ORDINE DEL 19/05/2021
ROC-21-00011901	19/05/2021	Italia	001474		Ordine ns rif.
ROC-21-00011900	19/05/2021	Italia	100303		Rif.
ROC-21-00011899	19/05/2021	Italia	000573	SRL	ORDINE 0413 RIF.

Valutazione del carico di lavoro e assegnazione della richiesta

Un **task** coinvolge gli **smistatori**, che analizzano la richiesta e possono:

- **assegnarla ad uno o più operatori**, che hanno il compito di preparare gli ordini di vendita.
- **annullare la richiesta** e categorizzarla in base al motivo (ad es. richiesta doppia – che può essere associata con la prima richiesta – oppure altro tipo di richiesta non legata ad ordini, ricevuta per errore all’indirizzo dedicato agli ordini).

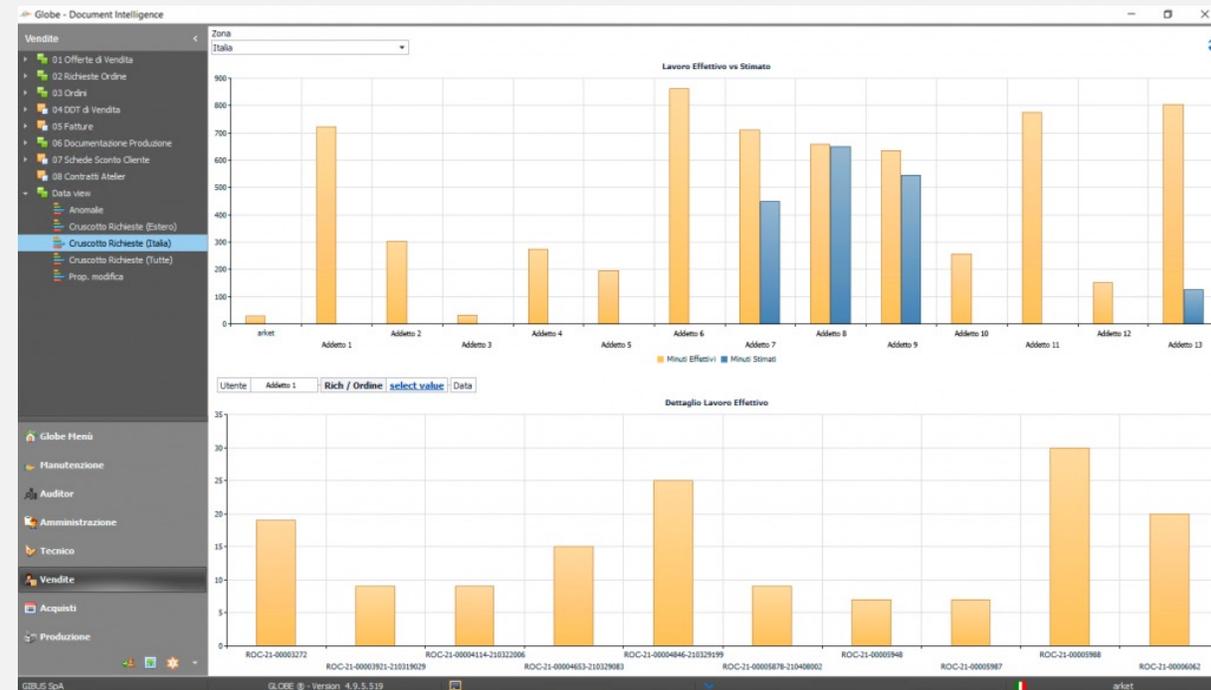
In questo punto del processo, inoltre, lo smistatore **attribuisce ad ogni richiesta delle macrocategorie di prodotto**, indicando per ognuna la **quantità**: ciò permette di fornire ai sistemi una **prima idea del carico di lavoro** che arriverà in produzione e quindi di *ottimizzare la pianificazione*.

Valutazione del carico di lavoro e assegnazione della richiesta

Ad ogni macrocategoria è associata anche una **stima del tempo** di gestione necessario, che alimenta un **cruscotto grafico a supporto dello smistatore nella scelta dell'operatore**.

Per ogni operatore è possibile visualizzare:

- **Tempo di lavoro effettivo vs. rimanente stimato** (scala mano mano che il tempo scorre, solamente durante l'orario di lavoro e con gestione di sabati/domeniche/festivi)
- **Dettaglio lavoro effettivo**: per ogni persona si possono esaminare le richieste assegnate (tempo restante per terminare l'attività, che scala secondo una formula definita in fase di configurazione, man mano che avanzano gli stati della richiesta)



Gestione della richiesta e creazione dell'ordine

Si avvia in automatico un task che guida ogni operatore nella gestione della richiesta e tiene traccia dell'avanzamento:

- L'operatore apre da **Globe** la schermata dell'ERP **Sme.UP** e procede alla **creazione dell'ordine di vendita**
- **Globe** riceve una notifica e fa **avanzare automaticamente lo stato della richiesta**
- Dall'ERP viene lanciata la stampa dell'**ordine di vendita in PDF**, che **viene automaticamente acquisito da Globe** e agganciato alla relativa richiesta d'ordine.

L'ordine di vendita è coniugato in **tre diverse versioni PDF**:

- *Ordine commerciale* per uso interno
- *Proposta d'ordine* da inviare al cliente per accettazione
- *Conferma d'ordine* da inviare al cliente quando accetta la proposta

Gestione della richiesta e creazione dell'ordine

A questo punto quindi si innesca un **workflow** che prevede diversi **passaggi** ed un **continuo interscambio di informazioni con l'ERP ed il cliente.**

The screenshot displays the 'Globe - Document Intelligence' application. The left sidebar shows a navigation menu with categories like 'Vendite', 'Globe Menù', 'Manutenzione', 'Auditor', 'Amministrazione', 'Tecnico', 'Vendite', 'Acquisti', and 'Produzione'. The main area shows a list of document states for 'Stato Globe' with counts, such as 'Stato Globe : 24. Inviato Anticipo Proposta (30)'. Below this, a detailed table lists document records with columns for document type, number, date, and client information.

Tipo Docum...	Utente SmeUP	Nr. Documento	Data Docum...	Cod. Cliente	Cliente	P.IVA	Codice Fiscale	Barcode
Stato Globe : 24. Inviato Anticipo Proposta (30)								
Stato Globe : 25. Anticipo Proposta Accettato (75)								
Stato Globe : 27. Richiesta Modifica Anticipo Proposta (4)								
Stato Globe : 40. In Attesa Invio Proposta (29)								
Stato Globe : 50. Inviata Proposta (128)								
Stato Globe : 61. In Attesa di Richiesta Aggiornamenti (21)								
Stato Globe : 62. Proposta Sospesa (Non Richiesti Aggiornamenti) (17)								
Stato Globe : 63. Richiesti Aggiornamenti su Proposta (9)								
Stato Globe : 65. Proposta Rifiutata (21)								
Stato Globe : 67. Richiesta Modifica Proposta (20)								
Stato Globe : 70. Inviata Conferma Ordine (5150)								
OA		210517282	17/05/2021	402299				DOOA21051
OA		210520015	20/05/2021	100387				DOOA21052
OA		210514140	14/05/2021	100290				DOOA21053
OA		210514070	14/05/2021	403579				DOOA21054
OA		210520009	20/05/2021	301307				DOOA21055
OA		210519235	19/05/2021	403607				DOOA21056
OA		210519272	19/05/2021	100734	SOC. RESP. LIM. SEMPLIF			DOOA21058
OA		210514260	14/05/2021	100813		LDA		DOOA21059
OA		210519255	19/05/2021	000623	LTD			DOOA21058

Compilazione ordine commerciale ad uso interno

-
- L'ordine commerciale ad uso interno viene **stampato e gestito** (inserimento di **disegni, schizzi e appunti**)
 - Viene **acquisito tramite scanner** ed associato automaticamente come **copia firmata**, tramite **codice a barre**, al PDF originale, con gestione del **versioning** per tenere traccia delle rielaborazioni della proposta.
 - Possono essere associati una serie di **documenti di produzione** (doc. tecnici, di manleva per richieste particolari, ecc), prodotti dall'**ERP** ed **acquisiti automaticamente** da Globe, oppure inseriti manualmente tramite **drag&drop**. → Per ogni documento è presente un flag che permette di *indicare se esso dovrà essere inviato al cliente* insieme alla proposta d'ordine.

Una volta che l'ordine commerciale passa allo stato "Redazione completata" ci sono diverse strade:

- Invio di un **anticipo di proposta** d'ordine al cliente per accettazione
- Invio della **proposta d'ordine** al cliente per accettazione
- Globe invia automaticamente la **conferma d'ordine** al cliente (ad es. per ordini di prodotti standard)

Invio anticipo proposta d'ordine

- L'operatore può **compilare e personalizzare le varie parti dell'e-mail** che poi **Globe assemblerà ed invierà in automatico**.
- Il **cliente riceve l'e-mail**, contenente un **link per visualizzare da browser la proposta ed interagire con il workflow approvativo**.
- Se l'anticipo di proposta d'ordine viene accettato
 - l'operatore riceve una **notifica**
 - Globe comunica l'accettazione all'**ERP**
 - Globe invia al cliente una **conferma di ricezione dell'accettazione**, contenente la proposta d'ordine e gli allegati selezionati per l'invio, su cui viene apposto automaticamente un **timbro digitale** (che riporta l'e-mail a cui era stata inviata la proposta e data e ora di accettazione).

Invia Anticipo Di Proposta Ordine

Validità dell'anticipo: L'anticipo di proposta ha una validità di 10 giorni a partire dal momento di invio. Dopo questo periodo la proposta scade ed il cliente non potrà rispondere tramite il link inviato.

✓ Oggetto della mail: **Per accettazione Ref. [Numero Ordine: 210317077]**

✓ Testo della mail (prima del link):
Buongiorno,
vi invitiamo a cliccare sul link di seguito per visualizzare i documenti relativi a quest'ordine per poi poter procedere con la conferma o la modifica.

✓ Testo Link: **CLICCA QUI**

✓ Testo della mail (dopo il link):
Se desiderate informazioni o chiarimenti non esitate a contattarci.
Il Team Gibus.

Allegati da inviare al cliente:
DOCUMENTI ORDINE MANUALI
1) Manleva - [All. a Ordine]

Gibus PROPOSTA ORDINE N. 210317077
Data: 17/03/2021

N.	Descrizione	Unità	Quantità	Prezzo	Importo	Valore Max.
1	ALPAPAZI (CON MANI OPERAZIONE)	12	1,000			

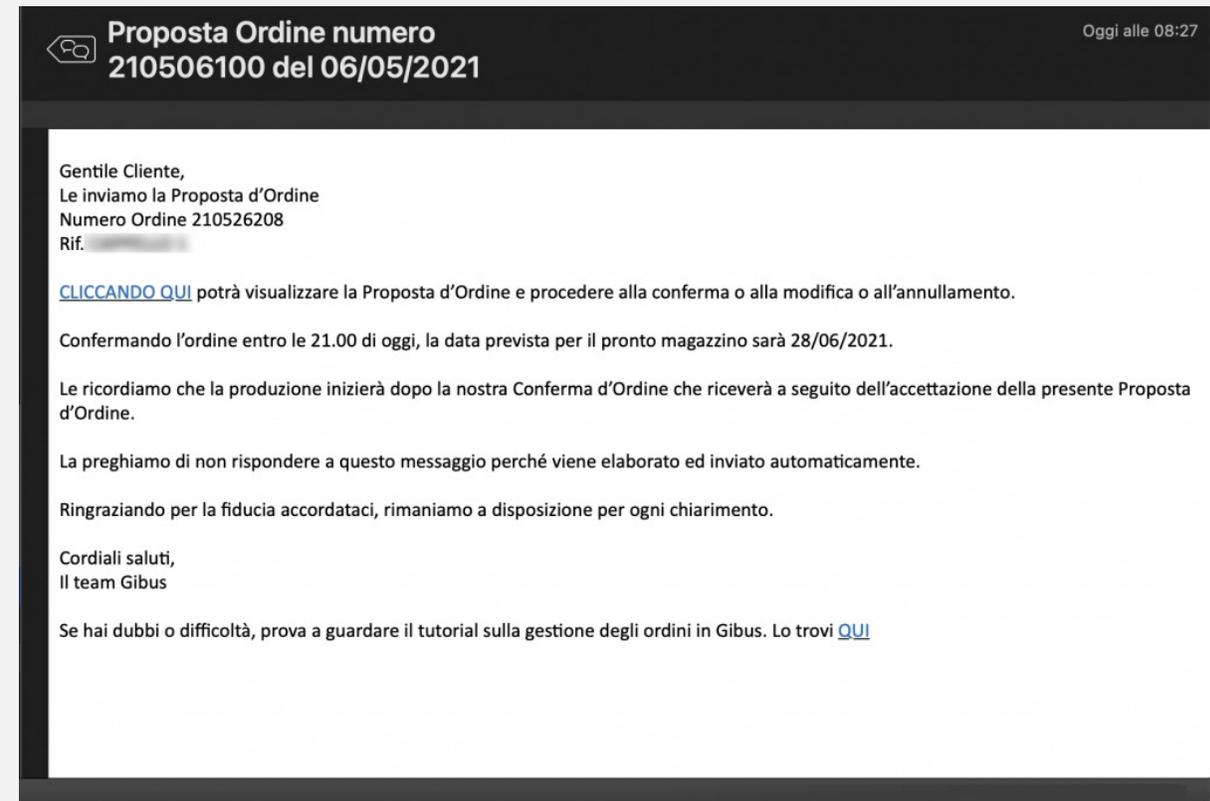
SPESA TRASPORTO E SPESE INCASSO ESCLUSE

Per Accettazione	ALiquota	iva 22%	TOTALI (EUR)	Operatore: Anna Gennari
TRIBUTO	IMPOSTIBILE			
PIVATA	IMPOSTIBILE			
DATA:	IMPOSTIBILE			Tot. Documento

Ok Annulla

Invio proposta d'ordine

- Completata la redazione della proposta, l'operatore indica dall'ERP che si può procedere con **l'invio della proposta al cliente** e questa informazione viene passata anche a Globe tramite webservice.
- Globe crea automaticamente **un PDF unico** contenente la *proposta d'ordine* e tutti gli *allegati tecnici* flaggati per l'invio al cliente.
- Invio di **e-mail automatica al cliente**, contenente un **link** che gli permette di **visualizzare tramite browser** la proposta e di **interagire con il workflow approvativo**.
- Nella mail viene anche comunicata al cliente la **data di pronto magazzino** per il prodotto richiesto nel caso accettasse la proposta in giornata.



Interazione con proposta d'ordine

Il cliente ha a disposizione tre opzioni:

- **accettare la proposta:**
 - Globe **notifica al gestore dell'ordine e all'ERP** l'accettazione; lo stato dell'ordine si aggiorna ed *agisce sulla pianificazione della produzione*, per mettere in lavorazione il prodotto.
 - **In automatico viene inviata al cliente tramite e-mail la versione PDF "conferma d'ordine"**, una copia PDF della richiesta originale e tutti gli altri allegati, su cui Globe appone un **timbro digitale** con email, data e ora di accettazione.
 - Il documento "conferma d'ordine" contiene la **data di pronto magazzino** (quella inviata nella proposta, se accettata in giornata, o una data ricalcolata)
- **richiedere una modifica**, con possibilità di inserire una **nota** e degli **allegati**. Le note vengono inserite automaticamente nel documento proposta, mentre la documentazione inoltrata dal cliente viene agganciata come allegato della proposta d'ordine
- **Rifiutare la proposta**, con inserimento del motivo in una nota. Il rifiuto viene comunicato al gestore dell'ordine, che **toglie dalla pianificazione di produzione l'ordine**.

PROPOSTA ORDINE
N. 210527106
Data: 27/05/2021

N.	Codice	Descrizione	UM	Quantità	Prezzo Unitario	SCONTO	Valore Riga
5	GS0067	AZIMUT ISOLA	PZ	1,00		50	

Altri strumenti

Solleciti automatici

Il processo di approvazione prevede anche vari **step di “sollecito” automatico via e-mail**, in cui possono essere configurati diversi testi a seconda della situazione.

- **Dal 2° giorno** senza riscontro: **e-mail** che sollecita l’approvazione quotidianamente, ognuna con un testo diverso.
- **Dal 4° giorno**: e-mail **informa il cliente che sono passati troppi giorni** ed ora in avanti avrà solamente la possibilità di richiedere aggiornamenti e inserire una nota. Viene **coinvolto tramite e-mail automatica anche l’agente di zona**, di modo che possa contattare il cliente per capire insieme il motivo del mancato riscontro.
- **Dopo 10 giorni** viene comunicato all’ERP che la proposta è scaduta e **l’ordine viene archiviato**.

Ogni giorno, **prima di inviare l’e-mail di sollecito, Globe interroga l’ERP per verificare se la data di pronto magazzino fornita inizialmente è ancora valida**: nel caso non lo fosse, Globe tramite webservice richiede all’ERP di **riplanificare la data**, acquisisce il PDF della conferma d’ordine con la nuova data e procede ad inviare l’e-mail di proposta con la data di pronto magazzino aggiornata.

Altri strumenti

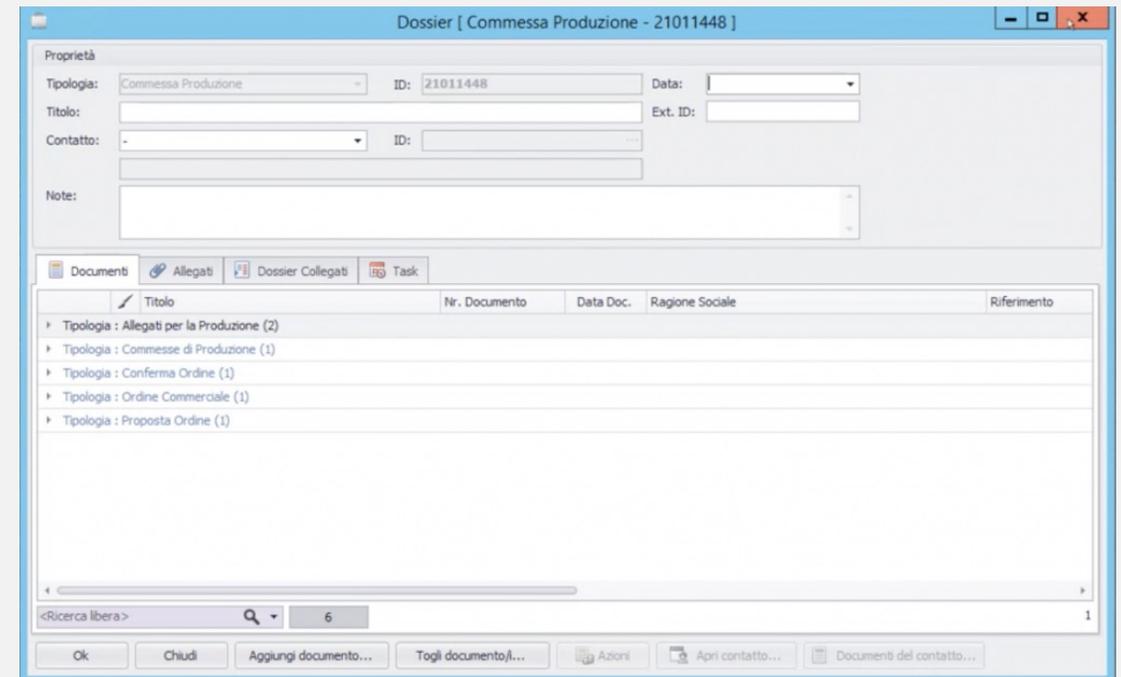
Strumento di reportistica per gli agenti

Ogni giorno gli agenti ricevono un **report Excel generato in automatico** da Globe, contenente tutte le conferme d'ordine inviate durante la giornata, con riferimenti del cliente ed importi dell'ordine.

Dossier

In Globe, oltre alla documentazione relativa alle **richieste** ed alle **conferme d'ordine**, viene archiviata tutta un'altra serie di documenti (**commesse di produzione**, **DDT** di trasferimento ecc.)

Globe crea quindi automaticamente un **Dossier** (l'equivalente digitale dei faldoni cartacei) per ogni commessa, contenente tutti i documenti relativi alla commessa, suddivisi per tipologia.



Altri strumenti

Log delle modifiche e dell'avanzamento delle richieste

All'interno di Globe è presente un "log" in cui vengono **registrati tutti gli avanzamenti di stato** della richiesta e dell'ordine ed il relativo timestamp.

Questi dati grezzi possono essere trasformati in dati più strutturati e rappresentano informazioni utili per marketing e controllo di gestione, per effettuare eventuali **analisi statistiche** (ad es. tempo medio trascorso tra ricezione della richiesta, finalizzazione dell'ordine ed accettazione, motivi per cui il cliente richiede modifiche, che impatti hanno le variazioni di listino sugli ordini ecc.)

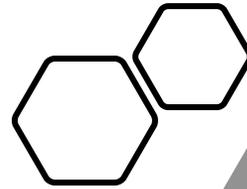
Gestione multilingua

Avendo **clienti e rivenditori in tutto il mondo**, per tutte le e-mail di sistema, l'interfaccia web ed i timbri digitali apposti sui documenti è stata configurata una **gestione multilingua** (attualmente sono gestite **6 lingue**).

Altri progetti implementati e sviluppi futuri

-
- **Gestione del flusso di valutazione finanziaria e di pagamento anticipato sull'ordine di vendita:** si tratta di un flusso che, attraverso un costante interscambio di dati e azioni con il gestionale (via webservice), permette di gestire in modo automatico ordini che prevedono pagamenti anticipati con emissioni di fatture proforma, fatture di anticipo e sblocchi automatici della produzione.
 - **Acquisizione e registrazione automatica dei documenti di consegna:** si tratta di un progetto per l'acquisizione di DDT di consegna, acquisendo direttamente il PDF del documento e, attraverso una mappatura, effettuare il precarico a gestionale.

**Grazie per
l'attenzione**



Per maggiori informazioni:

www.arket.it

marketing@arket.it



Arknet[®]
Let's make IT easy