

## CRM FASHION

### Il Customer Relationship Management per le Aziende di Abbigliamento

Operare sul mercato senza vincoli di spazio e di tempo è l'obiettivo che la moderna struttura commerciale si pone per massimizzare il rapporto con il cliente e gestire in tempi rapidi i continui cambiamenti interni e esterni all'azienda.

La creazione di un canale di comunicazione privilegiato tra la direzione e la propria rete commerciale e, allo stesso tempo, fra l'Azienda e propri Clienti, diviene uno strumento essenziale per operare in linea con tale scopo. La nostra soluzione denominata "Customer Relationship Management Fashion" aiuta l'Azienda di abbigliamento a svolgere tutto questo.

L'architettura "object oriented" utilizzata si integra fortemente con quella basata sui componenti del sistema informativo, permettendo agli utenti di condividere informazioni tra gli applicativi gestionali e quelli di frontoffice di **CRM Fashion**, creando una soluzione che permette di fornire un valido supporto dalle attività di marketing a quelle di gestione del Cliente.

Grazie a un'architettura flessibile, semplice ed integrata è consentita la piena circolazione e condivisione delle informazioni, dalle attività di Mktg a quelle di pre-vendita, da quelle di Order Entry a quelle post-vendita per la gestione del Customer Care.



La parola chiave è "integrazione"; **CRM Fashion** si pone l'obiettivo di integrare i processi aziendali interni con tutta la filiera commerciale e distributiva. **CRM Fashion** è composto da un modulo Order Entry orientato all'automazione della rete di vendita e da un modulo Customer Care destinato alla gestione del Customer Service.

Le funzioni di Order Entry si riferiscono a tutte quelle attività che sono necessarie per effettuare l'inserimento degli ordini da parte della periferia commerciale. Gli Agenti potranno avere la possibilità di effettuare transazioni sia in modalità Web (attraverso Browser), sia attraverso una modalità Client/Server. Nel primo caso le attività svolte dall'utente dovranno essere on-line, mentre nel secondo potranno essere off-line e verranno replicate al Server alla prima connessione.

Le funzioni del Customer Care, invece, consentono a tutti i livelli della rete commerciale (dal top management aziendale al singolo punto vendita) di avere accesso ad informazioni di propria competenza relative alla Customer Service Management. Direttamente dal Web, ed in qualsiasi momento, si può avere accesso ad informazioni personalizzate residenti nel sistema informativo centrale che si riferiscono ad attività successive a quella di inserimento ordini.

La struttura architeturale della soluzione è a tre livelli: il Sistema Gestionale, il Server Web e i PC remoti degli utenti collegati (Distributori, Agenti, Clienti, etc.). Ogni utente, mantenendo sempre la medesima interfaccia grafica browsing, può lavorare off-line ed effettuare le repliche con il Server Web ad ogni collegamento e/o attraverso un semplice browser via Web.

Tra il Sistema Centrale e il Server Web c'è uno scambio dati bidirezionale: il gestionale trasmette infatti gli aggiornamenti dei vari archivi e riceve per contro gli ordini immessi e i nuovi Clienti.

## CRM Fashion: Order Entry

Le tipologie di ordini gestite da **CRM Fashion** sono quelle usuali al settore abbigliamento. Ovvero:

- Ordini di campagna vendite
- Ordini di riassortimento
- Ordini sul magazzino del pronto
- Ordini di "fine pezza"
- Ordini di "resi con cambio merce"

Le informazioni provenienti dall'esterno prima di essere accolte dal sistema informativo aziendale possono essere convogliate in un'area particolare in attesa di definitiva autorizzazione.



L'Agente deve poter lavorare in modalità off-line, cioè senza essere collegato alla sede e senza perdere la possibilità di collegarsi saltuariamente per rendere possibile lo scambio di dati con la sede. L'Agente deve avere a disposizione, sul proprio PC, determinati archivi (catalogo dei prodotti, listini prezzi, sconti, elenco Clienti assegnati, storico degli ordini, situazione contabile dei Clienti, stato degli ordini in corso, etc.) tutti derivanti dai corrispondenti del Sistema Gestionale, e con essi debbono essere sempre allineati. Gli archivi a disposizione dell'agente non hanno un limite fisico in quanto si riferiscono a tutti quelli residenti nel Sistema Informativo che l'Azienda decide di rendere accessibili alla propria forza vendita.

La nostra soluzione consente di inserire gli ordini anche in modalità online attraverso Web accedendo tramite browser internet all'indirizzo IP del Server Web (il medesimo di quello utilizzato per la replica in modalità offline) destinato alla raccolta ordini. Questa modalità consente agli utenti abilitati (agenti, show-room, distributori, etc.) di accedere attraverso una normale connessione internet, ed in qualsiasi momento, al Server per effettuare transazioni. Il vero vantaggio è dato dal fatto che in questo caso l'agente non dovrà necessariamente avere installato sul proprio personal computer alcun tipo di software per poter effettuare i propri ordini.

L'Agente deve poter immettere ordini in modo guidato, e l'ordine deve essere formalmente corretto. Lo scambio di dati fra il Server Web e il Sistema Centrale può avvenire sulla base di una schedulazione prefissata ovvero in modalità real time. L'Agente può verificare, in qualsiasi momento, lo stato storico degli ordini da lui immessi. L'immissione di un ordine è assai simile alla compilazione di una tradizionale "copia commissione". Esiste inoltre la possibilità di immettere un nuovo ordine a partire dalla clonazione di un ordine già immesso, in modo da richiedere l'immissione solo dei dati variati. Un ordine, dopo che è stato immesso, deve essere espressamente spedito. Gli ordini immessi ma non ancora spediti possono essere variati liberamente. Gli ordini spediti finiscono invece nello storico degli ordini e non possono più essere modificati.

## CRM Fashion: Customer Care

I moduli di Customer Care tendono a migliorare la gestione dei propri Clienti e l'efficienza (time to market) della rete di vendita dotandola di uno strumento per consultare informazioni diverse residenti sul Sistema Informativo Centrale quali: situazioni degli ordini, situazione delle fatture, situazione del credito, verifica delle disponibilità a magazzino capi pronti, inserimento dell'ordine, etc. Questa applicazione consente di dare risposte veloci, personalizzare, sempre aggiornate ma soprattutto in qualsiasi momento a tutti gli utenti che l'azienda decide di abilitare.

Gli utenti che l'Azienda deciderà di abilitare potranno accedere all'area e-business del Sito attraverso l'inserimento di un codice di accesso (User ID + Password). L'applicazione riconoscerà chi si sta collegando e, in funzione del livello di autorizzazione rilasciata, fornirà le informazioni richieste.

La filosofia che si nasconde dietro una soluzione di questo tipo è sempre la medesima: utilizzando questa architettura e strategia, infatti, qualsiasi interlocutore esterno potrà interagire con l'Azienda attraverso uno scambio di informazioni veloci, a bassi costi ma soprattutto sempre aggiornate. Il Sistema Informativo diviene così il cuore delle informazioni che, opportunamente filtrate, possono essere condivise all'esterno.

**CRM Fashion** è stato realizzato per consentire ad un numero illimitato di utenti di connettersi ad un Server Web ed interrogare una serie di informazioni residenti sul Sistema Informativo Centrale con un normale browser. Il vero valore aggiunto della soluzione è garantito dal fatto che tutte le informazioni visibili sul Web sono sempre aggiornate in quanto il Data Base che supporta l'applicazione CRM è integrato al Sistema Informativo Centrale attraverso i più evoluti strumenti di integrazione di sistemi.

Il Data Base Web può essere consultato indifferentemente da clienti finali, agenti, importatori, uffici direzionali, etc. in quanto per ogni utente si definirà un profilo che indicherà quello che a lui è consentito fare e/o vedere. L'utente, tramite un browser di internet accedendo alla sezione del Sito dedicata, dovrà farsi riconoscere inserendo il proprio codice di accesso. L'applicazione riconoscerà chi si sta collegando e, in funzione del livello di autorizzazione rilasciata, fornirà le informazioni richieste.

Questo metodo consente di creare un profilo per ogni utente abilitato (italiano, in lingua, direzionale, agente, importatore, cliente, etc.). I diversi livelli di autorizzazione possono essere potenzialmente infiniti sia per quantità sia per livello di autorizzazione rilasciata. Il gestore del sistema quando rilascerà nuove password sarà in grado di definire il profilo dell'utente in funzione di diversi parametri.

**CRM Fashion**, inoltre, consente anche l'interscambio di qualsivoglia tipo di informazioni ("one to one" e/o "one to all") fra tutta la rete commerciale e l'Azienda stessa.

In questa fase Agenti, Punti Vendita e Uffici Direzionali, con differenti livelli di autorizzazione, potranno avere la possibilità utilizzando Internet e in qualsiasi momento di:

1. Controllare lo stato degli ordini inoltrati in modo tradizionale;
2. Controllare lo stato degli ordini inoltrati via Web;
3. Controllare le fatture emesse;
4. Controllare gli estratti conto;
5. Controllare i Packing List;
6. Verificare la disponibilità del magazzino capi pronti;
7. Impegnare e/o ordinare i capi del magazzino pronto;
8. Scaricare (da una area di download) tutte le informazioni sopra citate.