

Documento:

PROCEDURA INTERNA

Titolo:

SVILUPPO NUOVI PRODOTTI PROPRIETARI YOUCO

Numero:

AQ-12

Revisione N.	Data	Descrizione	Preparato	Approvato
REV. 0	10/07/19	Emissione originale	OP	AD
REV. 1	31/01/23	Nuovo organigramma	Divisione CRP	AD
REV. 2	16/02/24	Correzioni	Divisione CRP	AD
REV. 3				
REV. 4				

GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 2	AQ-12
	data 16/02/24	pag. 2 di 11

12.1 Scopo

Descrivere le principali attività correlate alla gestione delle attività sviluppo di prodotti proprietari YOUCO.

Per ciascuna delle attività vengono specificati i ruoli delle varie funzioni aziendali, le loro interrelazioni e vengono indicati sia i documenti di input che di output attesi per ciascuna attività. Viene inoltre indicato l'uso degli strumenti informatici a supporto delle attività stesse.

12.2 Definizioni

Terminologia

PRODUCT ROADMAP	E' il piano che descrive quali specifiche soluzioni tecnologiche, nuovi prodotti o servizi verranno sviluppati in un periodo stabilito al fine di raggiungere gli obiettivi di business a breve e lungo periodo definiti dall'azienda. Il documento contiene una valorizzazione budgettaria dei costi / effort e dei tempi di rilascio dei prodotti approvata dal Management
PRODUCT CONCEPT	Il Product Concept (concetto di prodotto) è una descrizione sintetica di come il prodotto soddisferà i bisogni dei clienti. Il Product Concept definisce ad esempio: <ul style="list-style-type: none"> • Quali funzioni saranno implementate nel prodotto e quali saranno i vantaggi per il cliente, • Quali sono le interfacce del prodotto, le tecnologie adottate, il livello di innovazione, • A quale mercato, quali segmenti, quali clienti il prodotto è rivolto • Come si posiziona rispetto alla concorrenza
PRODUCT CUSTOMIZATION	Sono le attività di personalizzazione di un nuovo prodotto in fase di sviluppo derivanti da specifiche richieste del cliente affinché il prodotto possa rispondere alle sue esigenze.
TIPOLOGIA DI COMMESSA	Il tipo commessa specifica come il sistema gestionale tratterà i costi/ricavi associati alla commessa. Nel caso particolare dello sviluppo di prodotti proprietari, le commesse saranno di tipo "Interno" (di solo Costo)
PRODUCT MANAGER	E' la risorsa di Operation che, a partire dal Product Concept e collaborando attivamente con le strutture preposte, sarà incaricata a guidare il team di sviluppo durante la realizzazione del prodotto fino al suo rilascio.
PRODUCT TEAM MGR.	E' la risorsa di Operation che in collaborazione con il Product Manager coordina il gruppo di sviluppo per la personalizzazione del nuovo prodotto in accordo a specifiche esigenze del cliente.
CHANGE REQUEST	E' la richiesta di apportare modifiche alle funzionalità del prodotto. Nel presente contesto è possibile avere CR richieste all'interno dal team di sviluppo o CR richieste dal cliente per una personalizzazione del prodotto

GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 2	AQ-12
	data 16/02/24	pag. 3 di 11

Strumenti Informatici

Nel flusso del processo sono richiamati i seguenti tool aziendali a supporto delle attività:

ERP GAMMA ENTERPRISE	Strumento utilizzato per la gestione dei costi e ricavi su commessa, la gestione del ciclo passivo (ordini verso fornitori esterni), ciclo attivo (fatturazione), contabilità analitica per il controllo di gestione e contabilità generale.
Timesheet	Strumento utilizzato per la rendicontazione delle ore spese dalle risorse per effettuare le attività assegnate
JIRA	Strumento di supporto alla pianificazione e controllo delle attività di progetto.

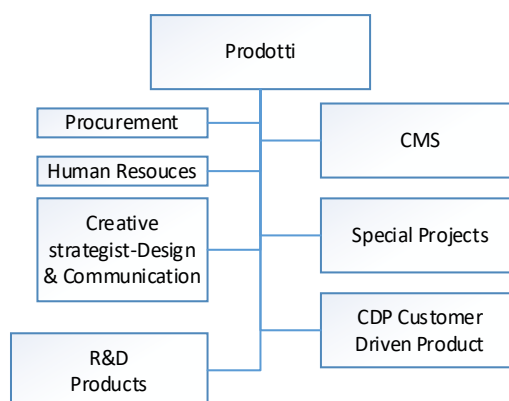
12.3 Processi Coinvolti

I seguenti processi aziendali possono essere coinvolti a supporto del processo gestione degli ordini di vendita.

HUMAN RESOURCE	Ufficio del personale responsabile di ricercare ed assumere risorse con le competenze necessarie per la delivery delle attività
PROCUREMENT	Ufficio acquisti per la richiesta a fornitori esterni di quotazione di apparati HW, prodotti e licenze SW, profili professionali e per la registrazione delle fatture passive ricevute dai fornitori
AMMINISTRAZIONE & FINANZA	Viene coinvolto per l'apertura delle commesse gestionali per la rendicontazione dei costi e l'emissione delle fatture.

12.4 Strutture Coinvolte

Le seguenti strutture/ruoli aziendali sono coinvolte:



- Prodotti: e' responsabile della struttura deputata allo sviluppo di nuovi prodotti proprietari YouCo (divisione CRP-R&D).
- Creative strategist-Design & Communication: e' responsabile della progettazione delle interfacce grafiche del nuovo prodotto e della preparazione del materiale di comunicazione marketing verso l'esterno
- R&D Products: e' il team in carico della trasformazione del Product Concept in un prodotto coordinato dal Product Manager.

GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 2	AQ-12
	data 16/02/24	pag. 4 di 11

- CDP Customer Driven Product: e' responsabile di coordinare il gruppo di sviluppo per piccole personalizzazioni del prodotto sulla base di specifiche esigenze del cliente.
- Special Project: è responsabile di gestire le customizzazioni richieste dai clienti che comportino l'introduzione di nuove tecnologie o che abbiano significativi impatti sul prodotto proprietario anche in termini di complessità.
- CMS: quando viene sviluppato un nuovo prodotto, ha il compito di predisporre l'infrastruttura cloud atta a fornire le funzionalità previste dal prodotto in modalità SaaS
- Procurement: è a supporto del team di R&D per la gestione degli acquisti di apparati o risorse esterne e la gestione della relativa fatturazione
- Human Resources: e' a supporto del team di R&D per la ricerca sul mercato di risorse e competenze necessarie per la delivery dei progetti o dei servizi

12.5 Flusso dei processi

I termini manutenzione prodotti e servizi di supporto meritano alcuni chiarimenti al fine di comprendere la metodologia di gestione delle differenti tipologie possibili. La tabella sotto riportata riporta le principali tipologie e le modalità di coinvolgimento dei vari attori interessati.

12.5.1 Gestione commesse di sviluppo prodotti

E' l'insieme delle attività che a partire dalla definizione della Product Roadmap portano allo sviluppo di nuovi prodotti proprietari che soddisfano le esigenze del mercato in cui opera YOUCO.

Flusso del processo

Il processo di sviluppo di nuovi prodotti, può essere suddiviso in macro fasi come riportato nello schema di flusso sotto riportato:

a) Start-Up

Questa fase riguarda la definizione e formalizzazione di un **"Product Concept"** relativo al prodotto o famiglia di prodotti che si intende sviluppare secondo le indicazioni fornite nella roadmap.

La roadmap ha una valenza triennale ed è il risultato di un processo continuo attivo per tutto il ciclo di vita dei prodotti.

E' un documento, approvato dalla direzione aziendale, sviluppato sulla base degli obiettivi aziendali con il contributo di quelle funzioni che operano sul mercato quali il Creative strategist-Design & Communication e le singole BU tecniche. Inoltre contiene una valutazione budgetaria dei costi e degli effort previsti per l'implementazione del prodotto nonché i tempi e le ipotetiche date di rilascio.

b) Set-Up

E' la fase di creazione del team di lavoro che sarà responsabile dello sviluppo del nuovo prodotto

c) Pianificazione, Esecuzione e Monitoraggio dello sviluppo

E' la fase di pianificazione di dettaglio delle attività, della loro esecuzione per lo sviluppo del prodotto oggetto del Product Concept, del testing e monitoraggio degli avanzamenti di progetto.

d) Product Customization

GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 2	AQ-12
	data 16/02/24	pag. 5 di 11

E' una fase opzionale che può essere generata a seguito della presentazione del nuovo prodotto ad un potenziale cliente che ne richiede una specifica personalizzazione (customization) affinché il nuovo prodotto possa incontrare le sue specifiche richieste.

Si distinguono tre scenari:

- a) Impatti minori sul prodotto esistente (di competenza della BU CDP)
- b) Impatti significativi e complessi sul prodotto esistente (di competenza della BU SP)
- c) Introduzione di una nuova tecnologia (di competenza della BU SP)

e) Rilascio Nuovo Prodotto Proprietario

Prevede la predisposizione dell'infrastruttura cloud per la fornitura delle prestazioni offerte dal nuovo prodotto secondo la modalità SaaS, nonché la formazione del team CMS per l'erogazione del supporto di 1° e 2° livello.

f) Rilascio a potenziali clienti

Prevede la creazione sull'infrastruttura cloud del tenant relativo al cliente e l'attivazione del servizio di supporto

GESTIONE MANUTENZIONE

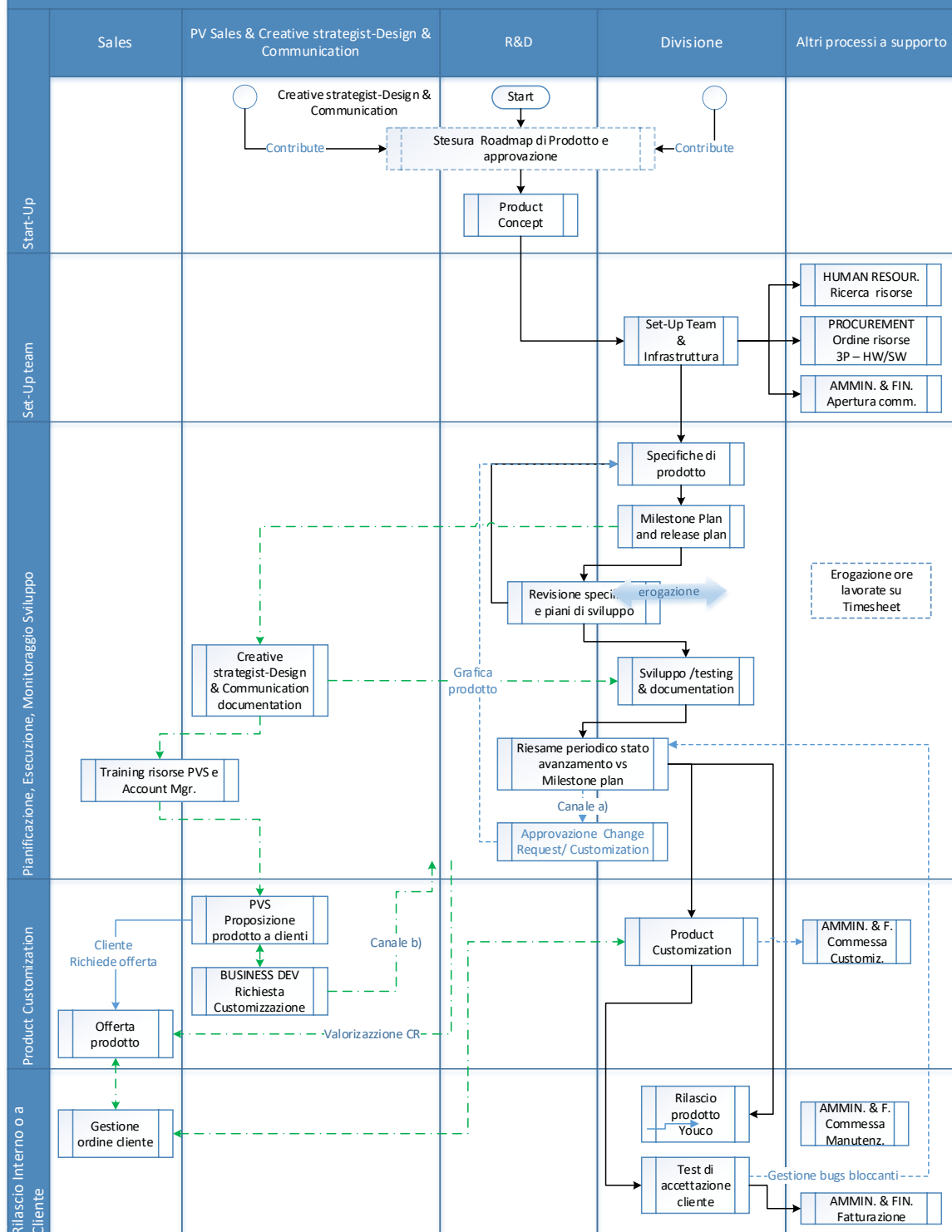
Rev. 2

AQ-12

data
16/02/24

pag. 6 di 11

Flusso Processo: Sviluppo Prodotto



GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 2	AQ-12
	data 16/02/24	pag. 7 di 11

12.5.1.1 Stesura Roadmap di prodotti

Responsabile: R&D

La stesura della roadmap dei prodotti non è propriamente parte del processo di sviluppo del prodotto. E' però il punto di partenza per la definizione del "Product Concept" e pertanto viene qui richiamata per evitare che i futuri Concept non siano in linea con le strategie aziendali nel breve-medio o lungo periodo. Inoltre durante la stesura della roadmap vengono valutati a livello macroscopico gli effort e i costi necessari per l'implementazione dei prodotti nonché i tempi di rilascio. Con il supporto della struttura di Business Development, nella stesura della roadmap, verrà ipotizzato anche il possibile prezzo di vendita del nuovo prodotto ai futuri clienti,

Poiché la roadmap e' approvata a livello di management aziendale, non saranno necessarie ulteriori approvazioni per lo start up degli sviluppi dei vari prodotti.

12.5.1.2 Product Concept

Responsabile: R&D

E' la fase di concezione di un nuovo prodotto proprietario che sarà inserito nella offerta di YouCo. Il team di R&D sulla base della roadmap aziendale procederà a definire gli aspetti caratteristici del prodotto da sviluppare quali, le funzionalità, le interfacce grafiche, le tecnologie adottate, il posizionamento sul mercato in termini di segmento di mercato, tipologie di clienti al quale in prodotto sarà offerto, punti di forza e di debolezza dell'offerta (in termini di rischio imprenditoriale nella realizzazione del prodotto).

12.5.1.3 Set-up Team e Infrastruttura

Responsabile: Product Manager (PRM)

Sulla base del documento di Product Concept, e di una stretta collaborazione con il team di R&D, il Product Manager procederà ad identificare le risorse e le competenze necessarie per trasformare l'idea descritta nel Product Concept in prodotto reale da portare sul mercato. Nel caso in cui alcune competenze non dovessero essere presenti, il Product Manager attiverà l'ufficio Human Resources e/o il Procurement per l'acquisizione delle risorse necessarie.

Se inoltre per la realizzazione del prodotto deve essere allestita una specifica infrastruttura HW o SW il PRM attiverà le azioni necessarie al recupero o acquisto degli apparati mancanti richiedendo al Procurement l'emissione degli ODA necessari. In questo caso per la valorizzazione dei costi esterni sarà effettuata dal PRM mediante la creazione di una Richiesta di Acquisto interna.

Infine, il PRM richiederà all'Amministrazione e Finanza l'apertura di una specifica commessa gestionale interna sul ERP Gamma e l'associazione delle risorse del team alla commessa al fine di poter monitorare e controllare i tempi e costi spesi per lo sviluppo del prodotto.

GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 2	AQ-12
	data 16/02/24	pag. 8 di 11

12.5.1.4 Pianificazione Esecuzione, e monitoraggio sviluppo prodotto

Le attività facenti parte di questa fase devono essere tracciate mediante l'erogazione delle ore spese sulla specifica commessa gestionale aperta sul sistema di reportistica aziendale Timesheet.

12.5.1.4.1 Specifiche di prodotto, Milestone plan e Release plan

Responsabile: Product Manager (PRM)

Il PRM, con il supporto del team di sviluppo, procede alla trasformazione del documento di Product Concept in un documento di specifiche tecniche più dettagliato utile per l'effettivo sviluppo del prodotto, sulla base del quale verranno pianificati in dettaglio le attività di sviluppo, le principali milestone di progetto e il piano di rilascio dell'intero prodotto.

12.5.1.4.2 Revisione specifiche tecniche e piani di sviluppo

Responsabile: Product manager, R&D

Il Product Manager e il team di R&D, prima di iniziare le attività di sviluppo, rivedono le specifiche tecniche, il Gantt delle attività e il piano di rilascio apportando se necessario le adeguate modifiche.

12.5.1.4.3 Predisposizione grafica prodotto e materiale marketing

Responsabile: Creative strategist-Design & Communication (CSD&C), Product Manager

Al raggiungimento di una versione consolidata sia delle specifiche tecniche che dei piani di rilascio, il Product Manager coinvolgerà il responsabile del CSD&C al fine di attivare un processo per la produzione sia della grafica del prodotto che la produzione di materiale commerciale per le attività di Business Development presso il cliente.

12.5.1.4.5 Sviluppo/testing & documentazione

Responsabile: Product manager

Il team di sviluppo coordinato dal Product Manager procede allo sviluppo e testing delle funzionalità come descritte nel documento tecnico. Inoltre, il Product Manager attiverà la struttura di Creative strategist-Design & Communication che collaborerà con il team di sviluppo per l'implementazione delle specifiche delle interfacce grafiche del prodotto.

12.5.1.4.6 Revisione periodica stato di avanzamento sviluppo

Responsabile: Product Manager, R&D

Il PRM e il team R&D procedono periodicamente ad una verifica interna dello stato di avanzamento degli sviluppi del prodotto in termini di funzionalità e della aderenza al Gantt, a fronte del quale possono essere richieste (se necessarie) modifiche sia alle funzionalità che ai piani di rilascio.

GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 2	AQ-12
	data 16/02/24	pag. 9 di 11

12.5.1.4.7 Gestione delle Change Request e Product Customization

La richiesta di modifiche alle funzionalità e ai piani di rilascio può essere richiesta a seguito di due possibili eventi:

- a) Richiesta del Product Manager, R&D
- b) Richiesta di personalizzazione, Product Customization, richiesta dal cliente (mediante Account Manager e gestita dal Customer Driven Product Manager) per adeguare le funzionalità del prodotto alle sue specifiche esigenze.

In entrambi i casi le richieste di modifiche saranno documentate e tracciate mediante il modulo di Change Request.

Responsabile: Product Manager o Customer Driven Product Manager, R&D, SP

Nel caso di CR richieste mediante il canale a), il Product Manager e il team di R&D procederanno alla valutazione delle CR (in termini di variazione dei costi implementativi e di modifiche al piano di rilascio) e alla loro approvazione o rifiuto (da intendersi in questo caso come spostamento dei cambi ad una release futura).

Nel caso di CR di Product Customization ricevute mediante il canale b), il Customer Driven Product Manager e il team di R&D valuteranno i costi della personalizzazione e gli impatti sui tempi di rilascio al fine di fornire una valorizzazione economica (mediante la produzione di uno SFE) utile alla produzione di una offerta di personalizzazione da inviare per accettazione al cliente. La personalizzazione richiesta sarà realizzata solo ad accettazione dell'offerta o al ricevimento dell'ordine dal cliente. Nel caso in cui la personalizzazione richiesta riguardi una nuova tecnologia o abbia un significativo impatto sul prodotto in termini di complessità, viene istituito un team Special Project e viene nominato un Project Manager.

12.5.1.5 Personalizzazione del prodotto (Product Customization)

12.5.1.5.1 Proposizione Commerciale del Prodotto al cliente

Responsabile: Account Manager

Il AC una volta in possesso del materiale marketing utile alla presentazione del nuovo prodotto, provvederà a contattare i clienti che potrebbero essere interessati all'acquisto per presentare loro il nuovo prodotto.

Il AC provvederà inoltre a raccogliere eventuali richieste di personalizzazioni formulate dai clienti e a formalizzarle al Product Manager/Customer Driven Product Manager e alla R&D per valutarne la fattibilità e il potenziale costo (canale b).

12.5.1.5.2 Offerta prodotto

Responsabile: Account Manager

A seguito delle attività di prevendita svolte dalla struttura Sales e all'interesse dichiarato del cliente, l'Account Manager provvederà a preparare e ad inviare al cliente l'offerta relativa al:

- a) prodotto "as is" ovvero senza alcuna specifica personalizzazione oppure
- b) prodotto "personalizzato" ovvero con le modifiche funzionali richieste dal cliente

GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 2	AQ-12
	data 16/02/24	pag. 10 di 11

12.5.1.5.3 Product Customization (personalizzazione del prodotto)

Responsabile: Customer Driven Product Manager, PM SP

A fronte della ricezione di un ordine per la personalizzazione del prodotto, il Customer Driven Product Manager (o il PM SP) attiva il team di sviluppo per implementare le modifiche richieste dal cliente e formalizzate dal Business Developer come descritto al punto 12.5.1.4.6.

Se l'entità delle attività di personalizzazione richiede un notevole effort di cui si vuole tenere traccia, oppure la personalizzazione è richiesta dal cliente dopo che il team di sviluppo ha completato le attività di sviluppo e ha già rilasciato internamente il prodotto, il Customer Driven Product Manager (o il PM SP) deve richiedere all'Amministrazione e Finanza l'apertura di una nuova commessa specifica per la personalizzazione del prodotto per lo specifico cliente.

12.5.1.6 Rilascio prodotto

Si possono avere due distinte possibilità:

- Rilascio del prodotto internamente a YouCo, ovvero, il prodotto ha completato il suo ciclo di sviluppo ed è pronto per essere venduto sul mercato,
- Rilascio di una versione personalizzata per uno specifico cliente pronta per essere consegnata e testata presso il cliente per accettazione

12.5.1.6.1 Rilascio del prodotto internamente a YOUCO

Responsabile: Product Manager

Il Product Manager procede a:

- chiudere le attività di sviluppo e a richiedere alla Amministrazione la chiusura nel sistema gestionale Gamma della commessa di sviluppo,
- completare la documentazione utente e la documentazione di supporto alle attività di business development,
- preparare le “release note” di accompagnamento del prodotto,
- allocare le risorse per gestire la manutenzione di 3° livello del prodotto e a richiedere alla Amministrazione l'apertura nel sistema gestionale Gamma di una commessa di manutenzione associata al nuovo prodotto.
- Formare le persone del team di supporto per l'erogazione della manutenzione di 1° e 2° livello

12.5.1.6.2 Rilascio della versione personalizzata per uno specifico cliente

Responsabile: Customer Driven Product Manager

Il Customer Driven Product Manager procede a:

- Pianificare e coordinare le attività di Acceptance test del prodotto presso il cliente e alla stesura del verbale di accettazione e di consegna del prodotto.
- Gestire la soluzione di eventuali bug bloccanti che potrebbero emergere durante le attività di test. I bug rilevati saranno tracciati nel documento di “bug list” all'interno di JIRA
- completare e consegnare la documentazione utente ricevuta da R&D

GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 2	AQ-12
	data 16/02/24	pag. 11 di 11

- aggiornare o approvare il documento di “release note” di accompagnamento del prodotto ricevuto da R&D
- allocare le risorse del team per il supporto di manutenzione di 3° livello sulla versione personalizzata.
- Formare le persone del team di supporto per l'erogazione della manutenzione di 1° e 2° livello

Al completamento delle attività di test e alla consegna del prodotto al cliente, il Product Manager con il supporto dell'Account Manager richiede al cliente il benestare alla fatturazione del prodotto e successivamente richiede all'Amministrazione e Finanza l'emissione della fattura.

GESTIONE MANUTENZIONE	Rev. 2	AQ-12
	data 16/02/24	pag. 12 di 11

12.6 Allegati

Contratto di Licenza d'Uso

Mod.11.08