

Documento:

PROCEDURA INTERNA

Titolo:

PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

Numero:

AQ-08

Revisione N.	Data	Descrizione	Preparato	Approvato
REV. 0	10/07/19	Emissione originale	TGI	AD
REV. 1				
REV. 2				
REV. 3				
REV. 4				

PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	Rev. 0	AQ-08
	data 10/07/19	pag. 2 di 21

8.1 Scopo

Descrivere le principali attività svolte dalle strutture di Marketing, Prevendita, Vendita, Procurement e Operation relative a

- generazione di nuove opportunità commerciali, la presentazione di una possibile soluzione e la stesura di una offerta commerciale.
- gestione degli ordini di vendita ricevuti dai clienti.
- gestione delle commesse di delivery delle soluzioni/progetti e dei servizi offerti da YOUCO

Ciascun processo è riassunto per semplicità in un diagramma di flusso che indica i ruoli delle varie funzioni aziendali e le attività che devono svolgere.

8.2 Riferimenti

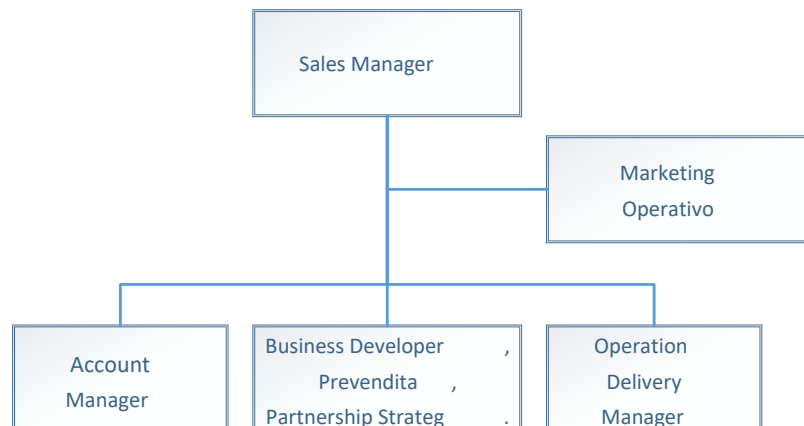
Manuale Gestione Integrata: Requisiti per i prodotti e i servizi; 8.2, Sezione 8

8.3 Modalità Operative

8.3.1 Generazione di nuove opportunità commerciali, presentazione di una possibile soluzione e la stesura di una offerta commerciale

8.3.1.1 Strutture coinvolte

Sono coinvolte le seguenti strutture/ruoli aziendali:



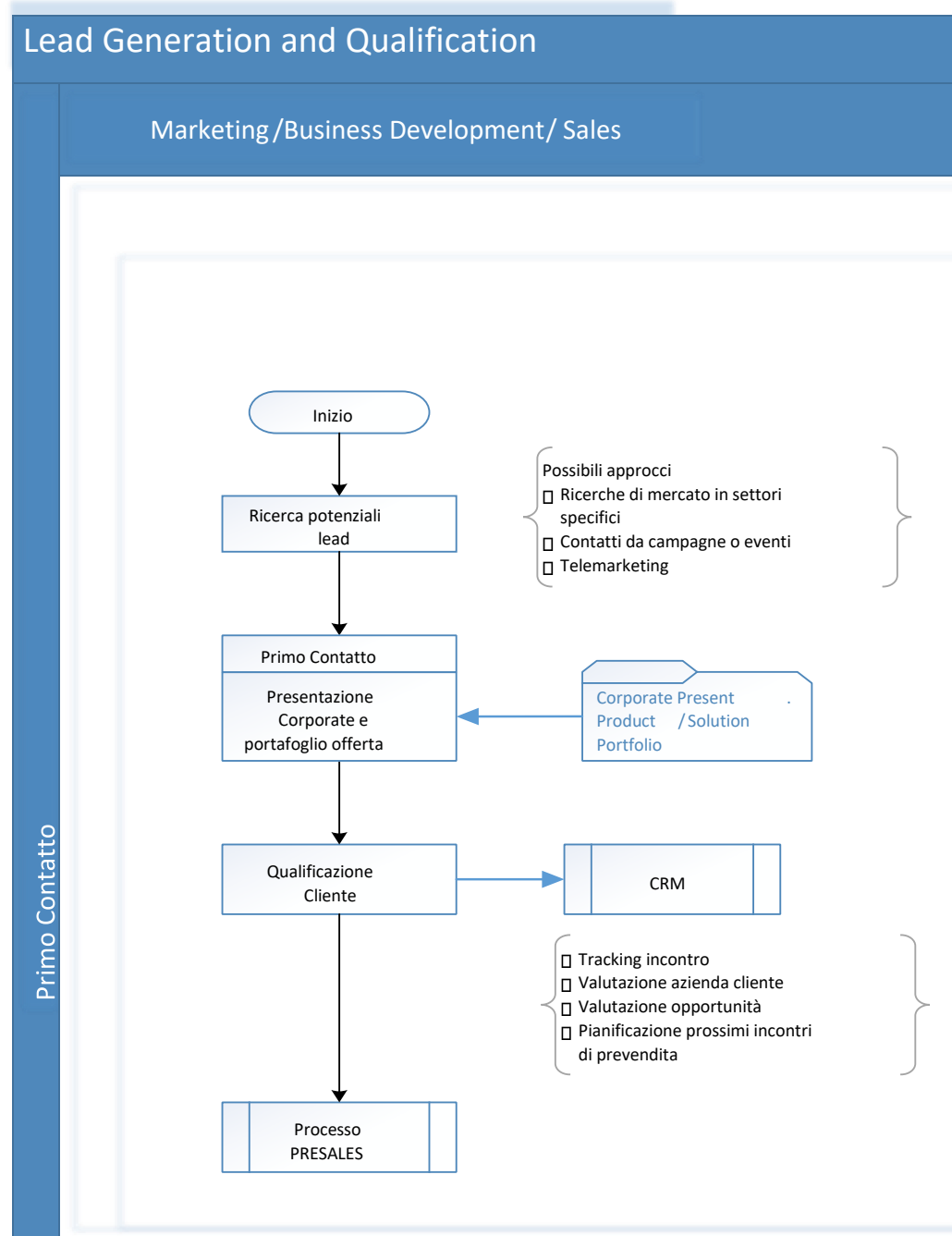
- **Sales Manager (SM)** è l'owner del Processo di Primo Contatto, Prevendita e Vendita
- **Account Manager** è il contatto commerciale primario dell'azienda con il cliente ed e' responsabile di tutte le attività presso il cliente
- **Business Developer, Prevendita e Partnership strategico** è responsabile dello sviluppo di possibili opportunità commerciali, delle attività di prevendita e della eventuale definizione di alleanze con partner strategici per il business aziendale
- **Operation Delivery Manager** (laddove richiesto), e' responsabile della preparazione dei documenti tecnici e della valutazione dei costi richiesti per la preparazione degli studi di fattibilità economica

PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	Rev. 0	AQ-08
	data 10/07/19	pag. 3 di 21

8.3.1.2 Flussi processo

Lead generation and qualification

La lead generation and qualification è l'insieme delle azioni che consentono di generare una lista di possibili clienti (prospects) interessati ai prodotti o servizi offerti da YOUCO. L'identificazione dei potenziali prospect può essere intrapresa sulla base di ricerche di mercato in settori specifici, contatti raccolti mediante campagne di marketing o eventi organizzati da YouCo o mediante contatti ottenuti dal sito web aziendale.



PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	Rev. 0	AQ-08
	data 10/07/19	pag. 4 di 21

Prevendita (Presales)

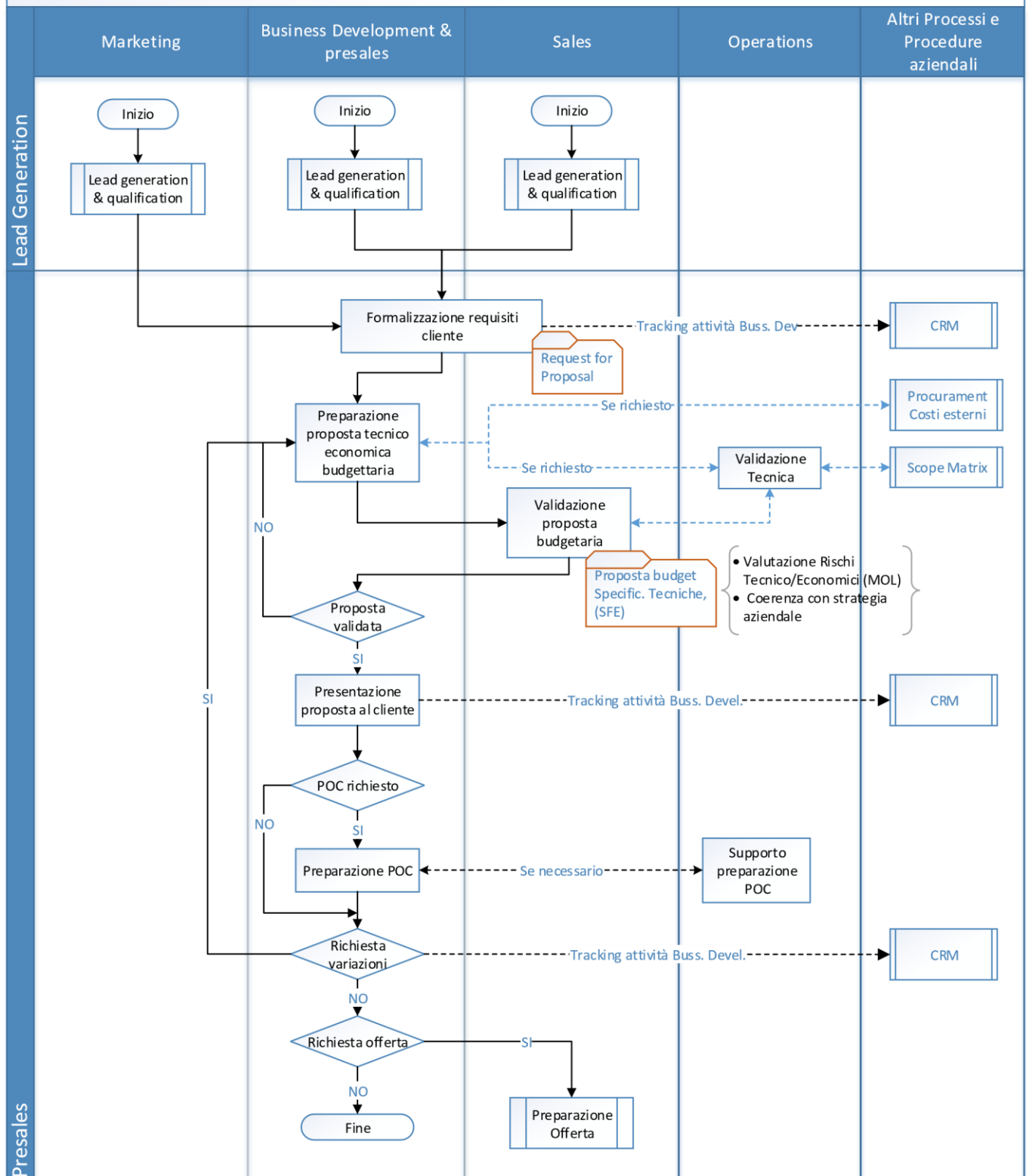
La prevendita (o presales) è l'attività preliminare alla vendita volta all'analisi e alla raccolta dei requisiti del cliente e alla proposizione di possibili soluzioni adeguate alle sue necessità e budget.

Business Development, sulla base delle informazioni e dei bisogni raccolti presso il cliente ha l'obiettivo di formalizzare proposte tecniche e analisi di fattibilità propedeutiche ad una successiva proposta commerciale da parte dell'account manager. In questa fase, **Business Development** ha lo scopo di:

1. affiancamento e supporto tecnico alle funzioni di vendita,
2. supporto alla progettazione di soluzioni tecniche adeguate ai requisiti del cliente nel rispetto della concreta realizzabilità delle richieste, degli standard aziendali e del budget di progetto,
3. coordinamento con diverse funzioni aziendali di area tecnica ed amministrativa,
4. supporto nella trasformazione dei requisiti del cliente in soluzioni personalizzate.

Per alcune delle fasi sopra descritte, **Business Development** può avvalersi del supporto tecnico di **Operations**. In questo caso, se le attività di supporto dovessero richiedere un effort consistente (superiore ai 3 giorni), sarà necessario richiedere, da parte del manager di **Operation**, l'apertura di una commessa di prevendita per la specifica attività sul cliente al fine di tracciare gli effort spesi dalle risorse tecniche.

Processo di Prevendita (Presales)



PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	Rev. 0	AQ-08
	data 10/07/19	pag. 6 di 21

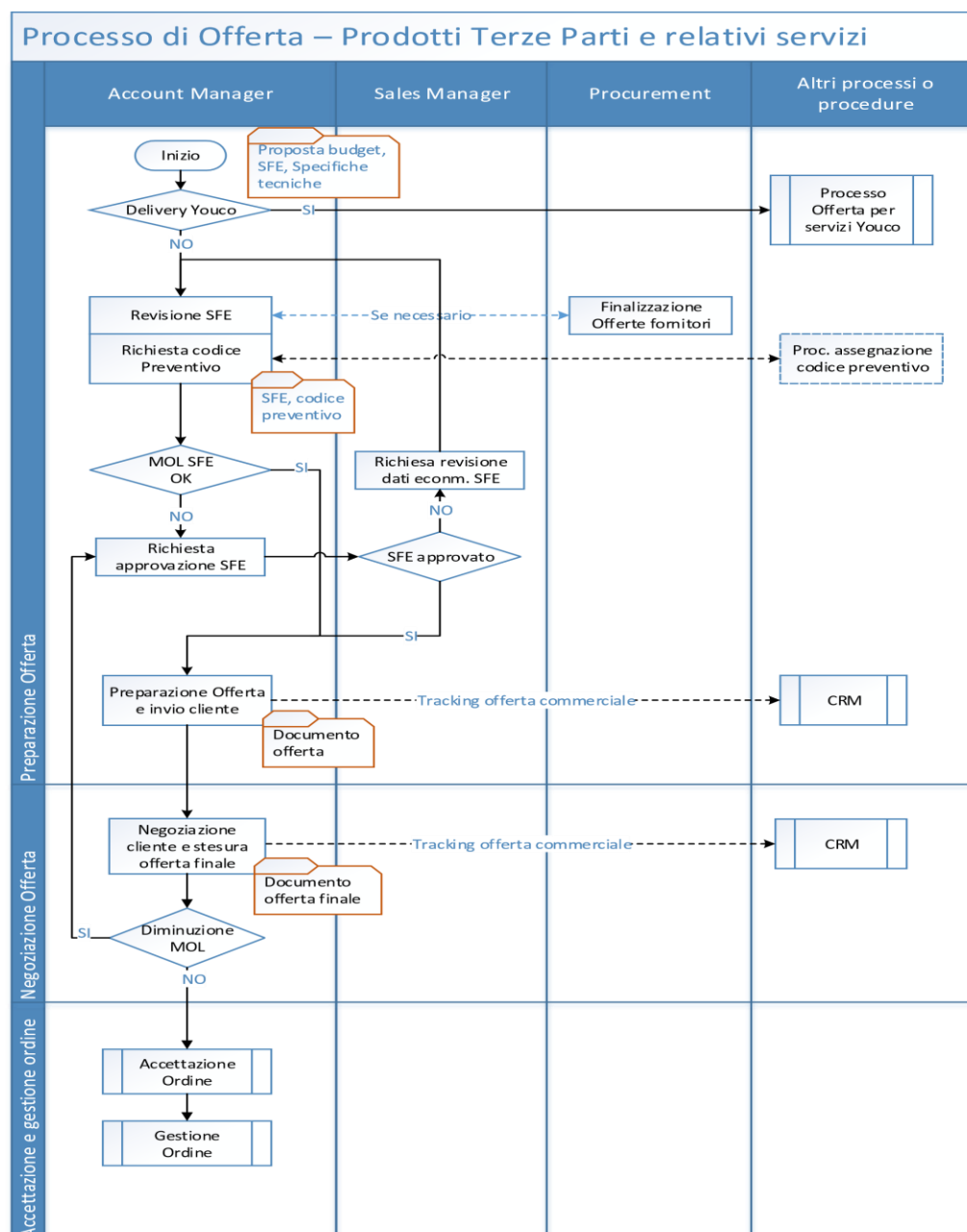
Vendita (Sales)

E' il processo che descrive le attività volte a preparare e presentare un'offerta commerciale sulla base dei requisiti espressi dal cliente durante la fase di prevendita.

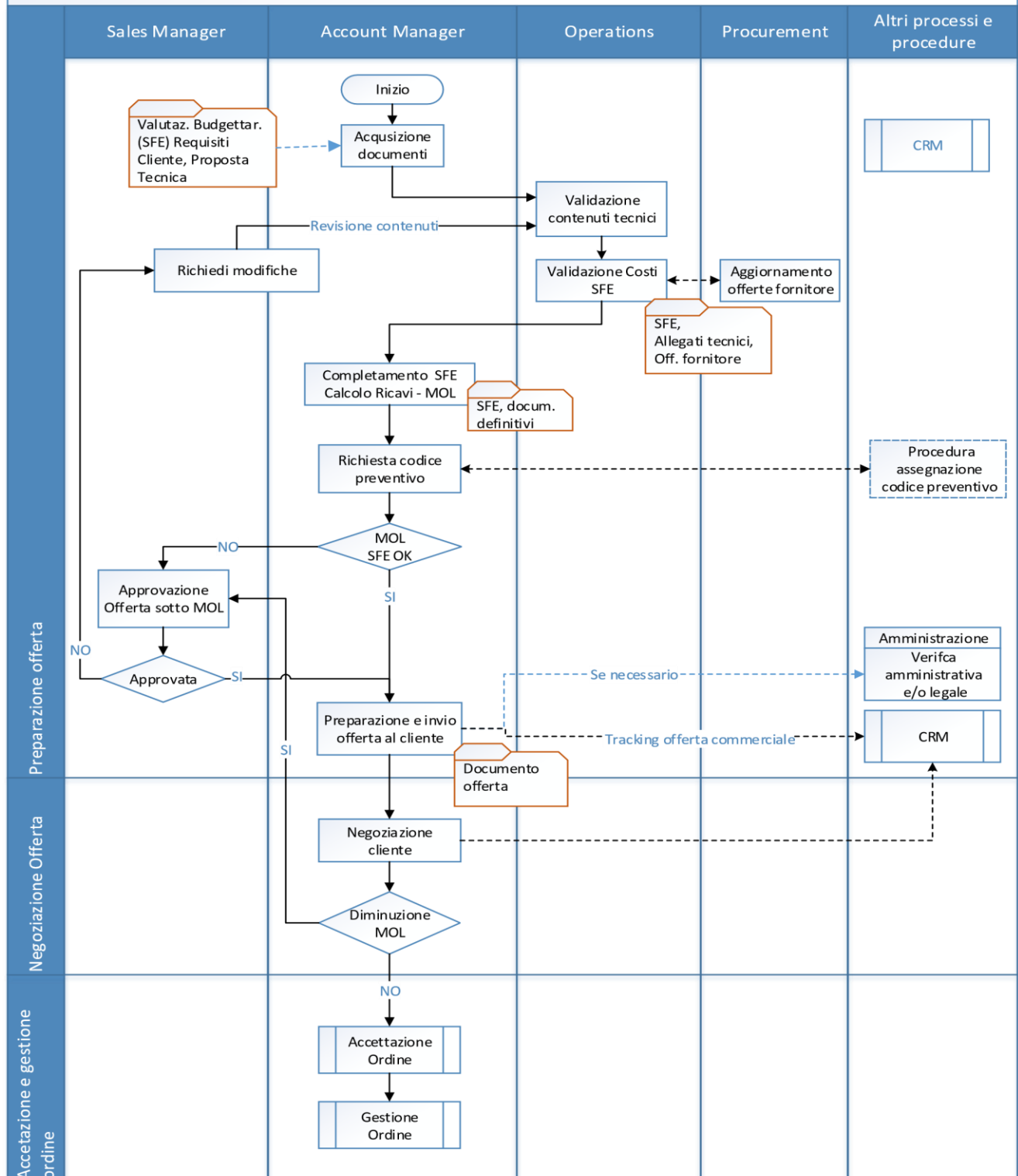
Il Processo è stato specializzato per due differenti tipologie di attività:

- Offerta di Prodotti Terze Parti e relativi servizi
- Offerta di Prodotti Proprietari YOUCO, Servizi di Consulenza, Progetti YOUCO

Nel caso a), per “relativi servizi” si intendono i servizi offerti dal fornitore del prodotto sul prodotto stesso (es: installazione, customizzazione per le quali non esiste una competenza specifica in YOUCO, ne sia necessario coinvolgere altre terze parti differenti dal produttore del prodotto).



Processo di Offerta – Prodotti Proprietari YouCo, servizi di consulenza e progetti Youco

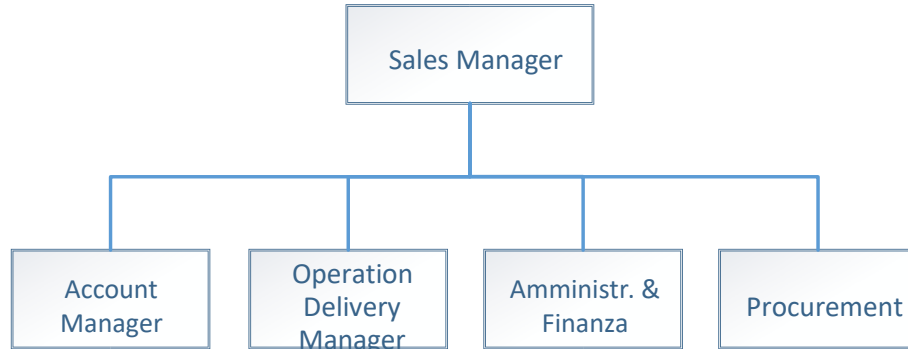


PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	Rev. 0	AQ-08
	data 10/07/19	pag. 8 di 21

8.3.2 Gestione ordini clienti

8.3.2.1 Strutture coinvolte

Sono coinvolte le seguenti strutture/ruoli aziendali:



- **Sales Manager (SM)** è l'owner del Processo di Gestione dell'Ordine di Vendita (ordine cliente)
- **Account Manager** è il contatto commerciale primario dell'azienda con il cliente ed è responsabile di tutte le attività presso il cliente e di ottenere da questi l'autorizzazione a fatturare ("benestare a fatturare")
- **Operation Delivery Manager** (laddove richiesto), è responsabile della preparazione dei documenti tecnici e della valutazione dei costi richiesti per la preparazione degli studi di fattibilità economica
- **Amministrazione e Finanza** è responsabile della emissione della fatturazione al cliente delle attività svolte dalle varie strutture e benestariate da cliente
- **Procurement** è responsabile della emissione della fatturazione al cliente delle attività svolte dalle varie strutture e benestariate da cliente

8.3.2.2 Flussi processo

Gestione ordini di prodotti terze parti e relativi servizi

In questo contesto si intende l'ordine relativo alla fornitura di prodotti Terze Parti (hardware, software, manutenzioni indirette) per i quali possono essere acquistati, dallo stesso fornitore del prodotto, anche servizi relativi alla installazione e configurazione del prodotto per l'esecuzione dei quali non ci sono competenze specifiche in YOUCO e/o coinvolgimento di **Operation**.

Nel caso in cui invece il prodotto terze parti si inquadra in un contesto di progetto, dove è necessario l'intervento di **Operation** per la supervisione e la delivery della soluzione, si rimanda al flusso descritto nel paragrafo successivo

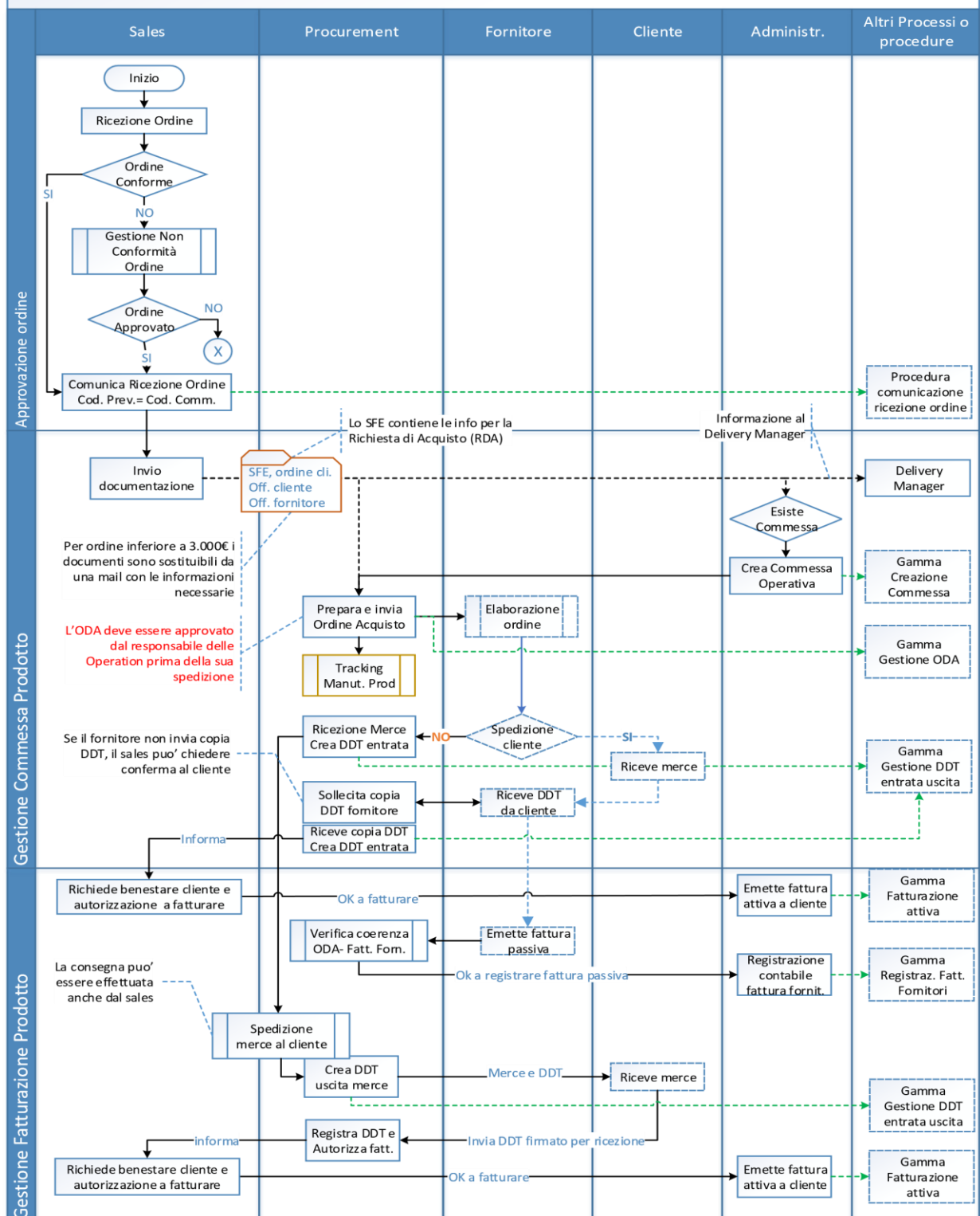
PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

Rev. 0
data
10/07/19

AQ-08

pag. 9 di 21

Gestione Ordine e commessa di prodotto 3P e relativi servizi



PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	Rev. 0	AQ-08
	data 10/07/19	pag. 10 di 21

Ordini di prodotti proprietari YOUCO, servizi di consulenza e progetti

Questo processo riguarda la gestione degli ordini relativi alla fornitura di prodotti proprietari YOUCO e non e/o servizi di consulenza, progetti, canoni erogati da personale YOUCO e/o da risorse esterne di terze parti.

Questo processo vede quindi il coinvolgimento della struttura di **Delivery** che ne è la diretta responsabile con il supporto commerciale, ed e' pertanto strettamente connesso al processo di **Delivery** al quale si rimanda per ulteriori dettagli.

In questo contesto vengono però evidenziate in dettaglio le azioni legate allo start-up delle attività e alla fatturazione dei beni acquistati da fornitori esterni e il relativo ciclo di approvazione e fatturazione.

PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

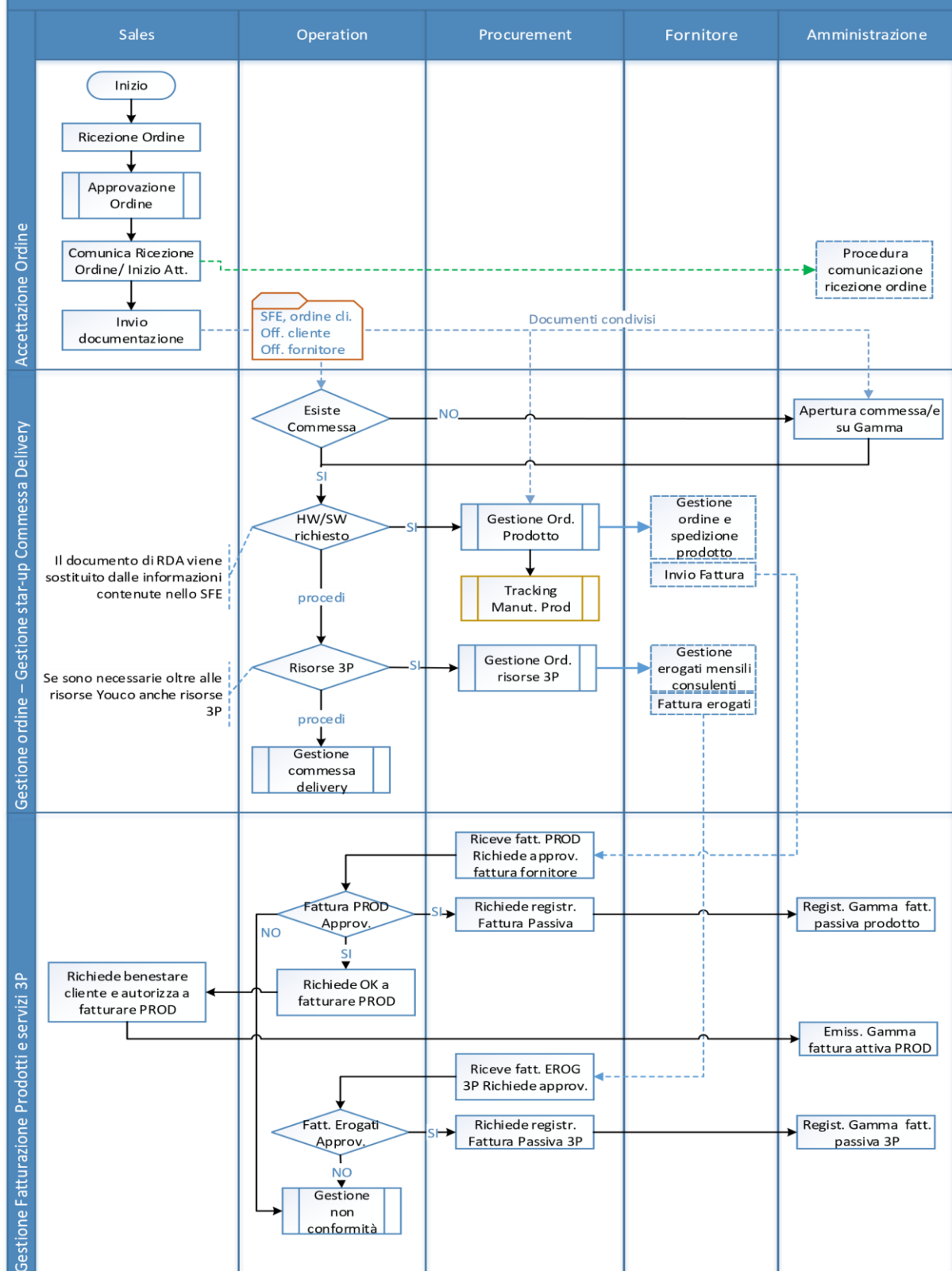
Rev. 0

AQ-08

data
10/07/19

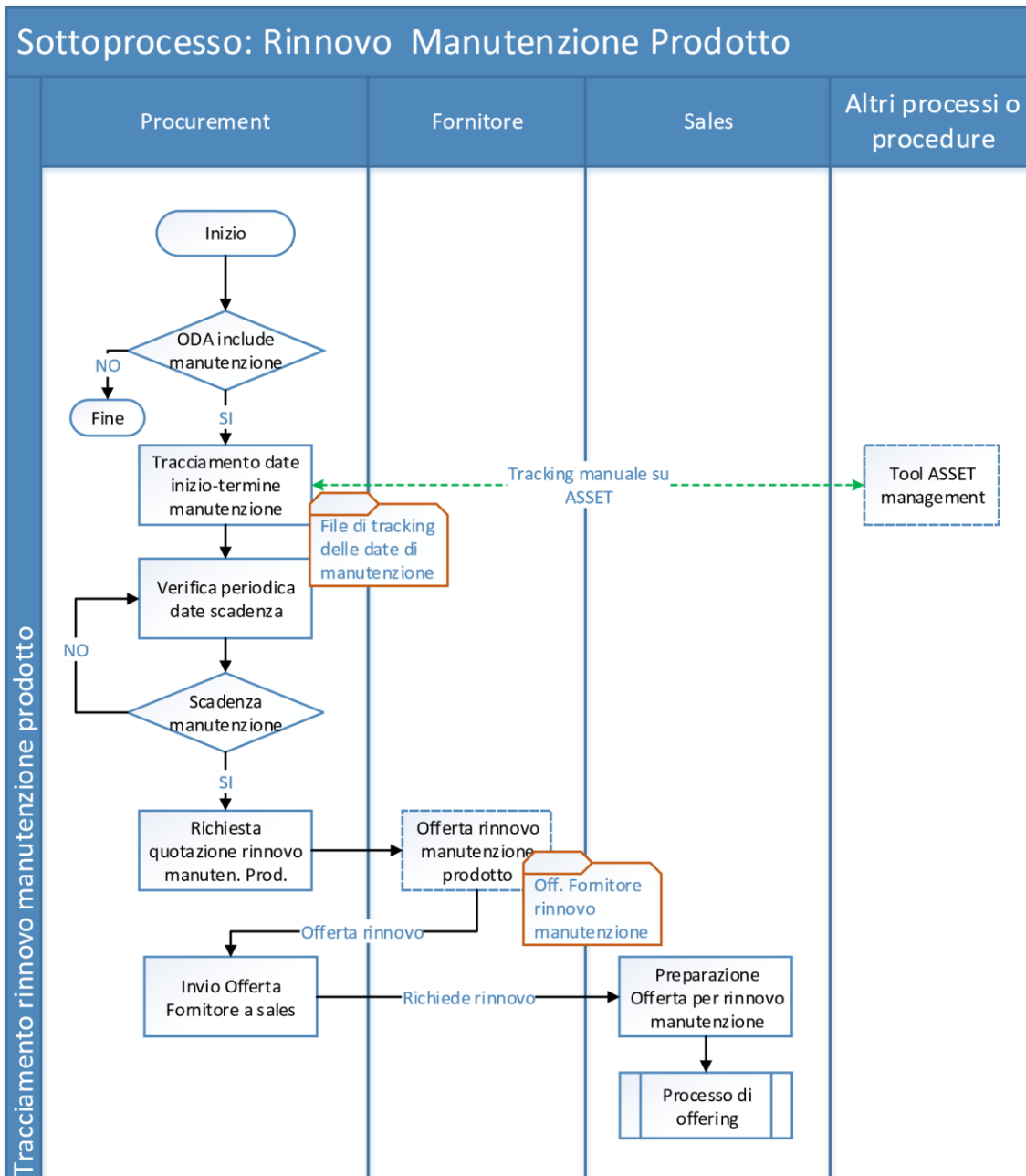
pag. 11 di 21

Gestione Ordine – Commessa Prodotti Proprietari, servizi di consulenza, progetti Youco



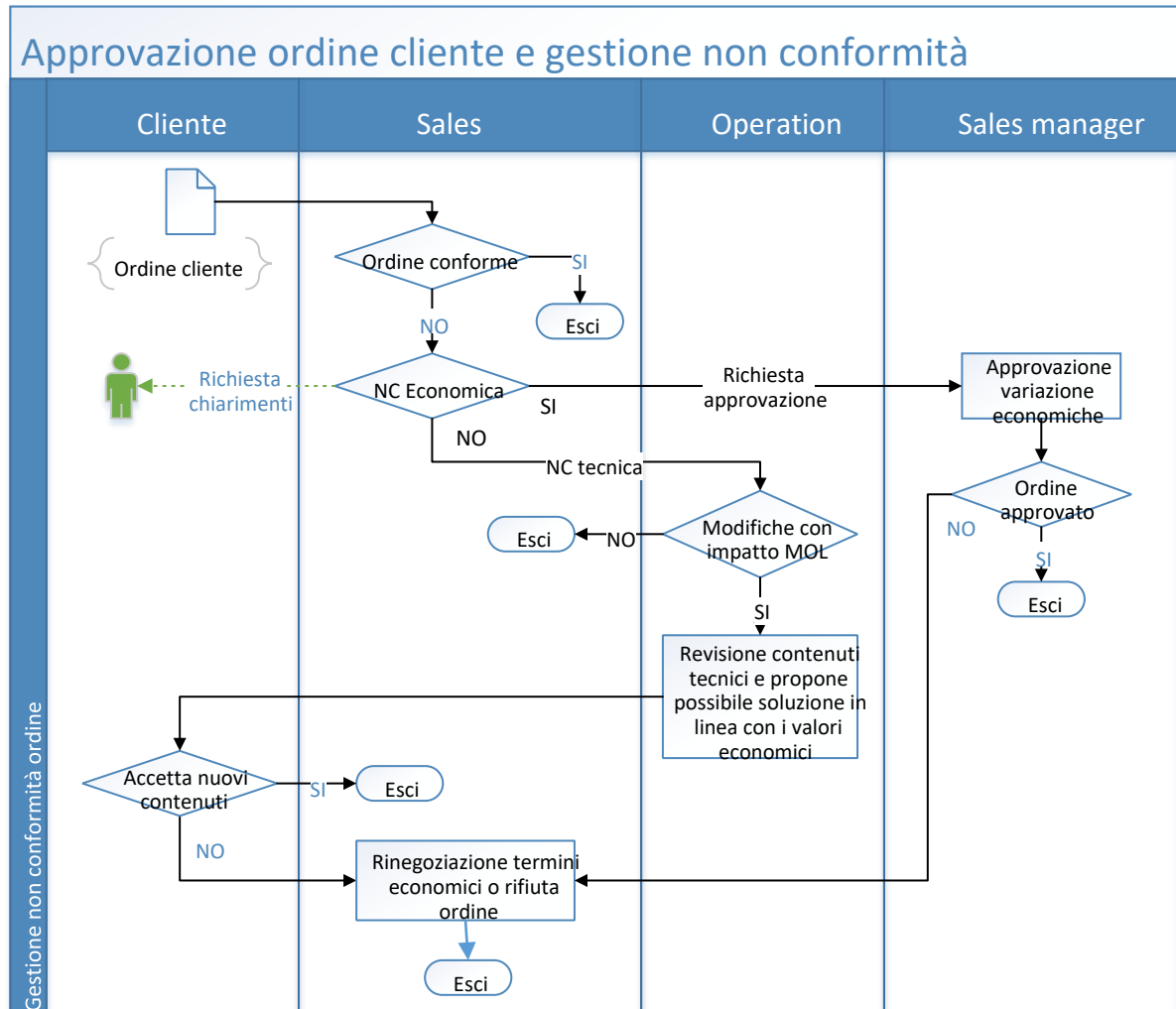
Sottoprocesso di gestione rinnovo manutenzione prodotto terze parti

E' il sotto-processo relativo al tracking delle date di inizio e di fine della manutenzione di prodotti venduti al cliente per consentire all'account manager di procedere al rinnovo delle manutenzioni con il fornitore.



PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	Rev. 0	AQ-08
	data 10/07/19	pag. 13 di 21

Sottoprocesso di approvazione ordine cliente e gestione non conformità



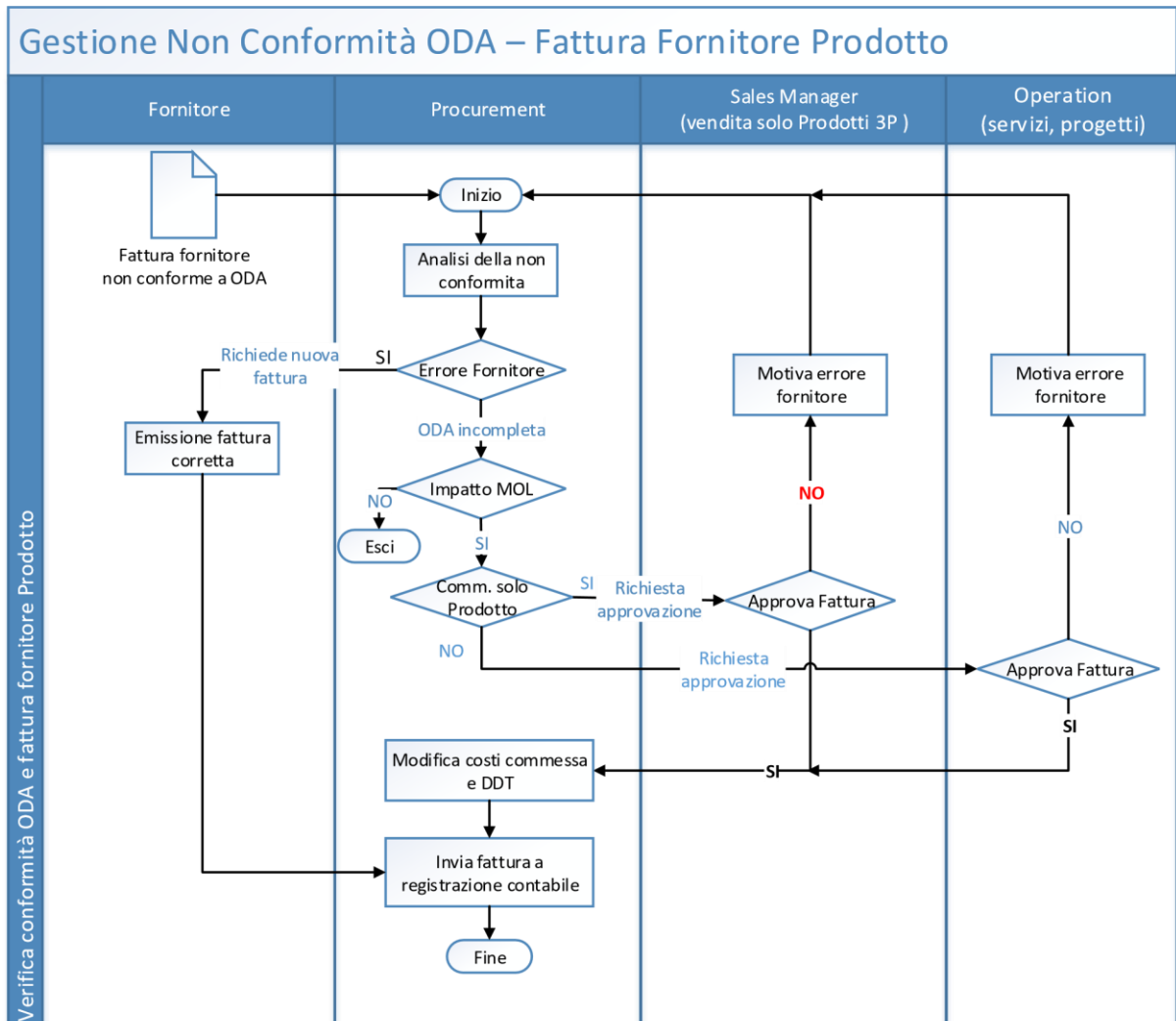
- Non conformità economica con impatto sulla marginalità di commessa** - L'account manager dopo aver sentito il cliente sulle motivazioni della variazione dell'importo dell'ordine rispetto a quello in offerta, procede a richiedere una eventuale approvazione della non conformità al direttore commerciale.
- Non conformità tecnica** - L'account manager richiede al Delivery manager di rivedere i contenuti tecnici per capire se le differenze tecniche riportate nell'ordine possono avere impatti sulla marginalità dell'ordine. Può accadere che il cliente indichi nell'ordine una versione nuova del prodotto riportato in offerta ma che questo cambio non abbia alcun impatto sulla marginalità.

PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	Rev. 0	AQ-08
	data 10/07/19	pag. 14 di 21

Sotto-processo di Non Conformità Ordine di Acquisto – Fattura fornitore

E' il sotto-processo relativo alla gestione della non conformità tra l'ordine di acquisto (ODA) emesso da **Procurement** e la fattura ricevuta dal fornitore.

Normalmente la discrepanza è di tipo economico in quanto potrebbe esserci stato un errore da parte del fornitore (esempio nel conteggio delle ore erogate dalle risorse 3Parti) o l'aggiunta in fattura di costi non considerati in fase di creazione dell'ODA (es: spese doganali, trasporto, connettori o altri accessori non inclusi nell'ordine ma necessari al funzionamento degli apparati).



PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	Rev. 0	AQ-08
	data 10/07/19	pag. 15 di 21

Dettagli procedurali

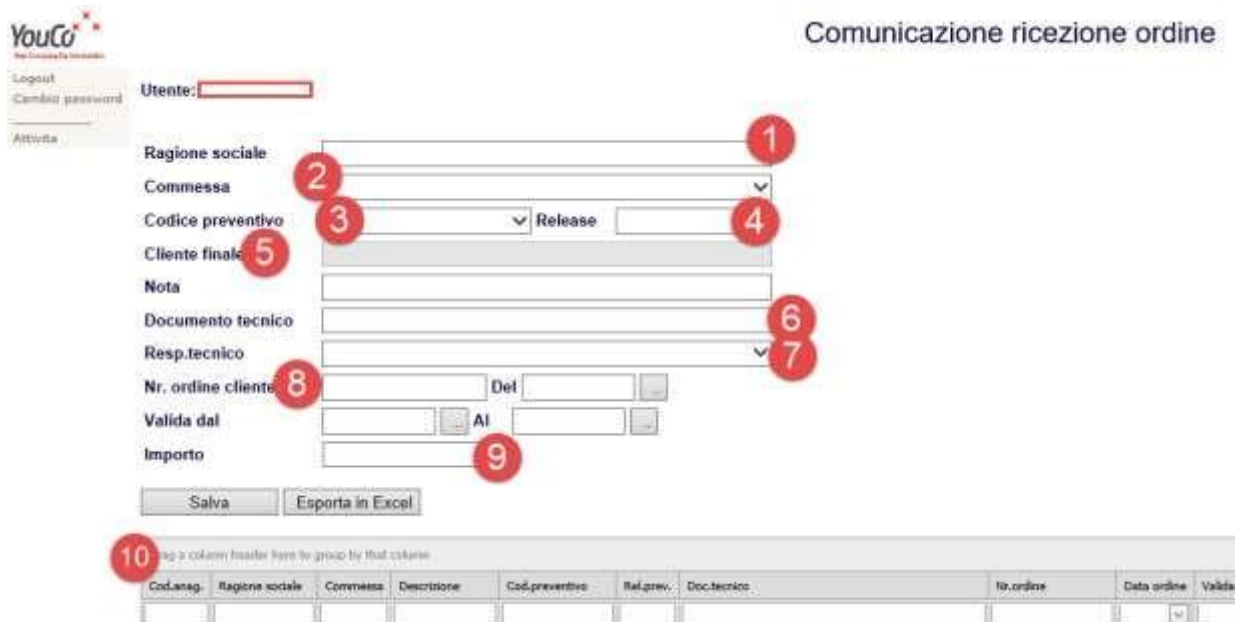
Comunicazione ricezione ordine

L'account manager può comunicare l'avvenuta chiusura positiva di una trattativa e la ricezione di un nuovo ordine mediante la funzione "Comunicazione Ricezione ordine" accedendo con le proprie credenziali al sistema YouSheet all'indirizzo <http://erpyouco.tcddata.it/youco/>.



The screenshot shows the YouCo logo and a navigation menu on the left. The menu items are: Logout, Cambio password, Nota spese, Cruscotto per Mngr, Rich. Cod. commessa, Rich.Cod.prev., **Comunicaz.Ricez.ord.** (highlighted with a red box), and Aper./Rev./Avan. comm. To the right of the menu is the 'Utente:' section, which contains a table with columns 'lu' and 'm' and rows of numbers: 28, 4, 11, 18, 25.

Verranno quindi inserite le informazioni richieste nella seguente schermata:



The screenshot shows the 'Comunicazione ricezione ordine' form. It has a sidebar with 'Logout', 'Cambio password', and 'Attività'. The main form has a 'Utente:' field. Below it are several input fields and dropdowns, each with a red numbered callout: 1 (Ragione sociale), 2 (Commissa), 3 (Codice preventivo), 4 (Release), 5 (Cliente finale), 6 (Nota), 7 (Documento tecnico), 8 (Resp.tecnico), 9 (Nr. ordine cliente), and 10 (Valida dal). At the bottom, there are 'Salva' and 'Esporta in Excel' buttons, and a table with columns: Cod.anag., Ragione sociale, Commissa, Descrizione, Cod.preventivo, Rel.prev., Doc.tecnico, Nr.ordine, Data ordine, and Valida.

- 1) Ragione Sociale del Cliente (e' il cliente a cui verrà inviata la fattura ed e' quello riportato sull'ordine)
- 2) Codice commessa associata ottenuta dalla richiesta di preventivo.
- 3) Selezionare il preventivo emesso
- 4) Inserire il numero di revisione dell'ultima offerta negoziata con il cliente
- 5) Inserire il nome del cliente finale

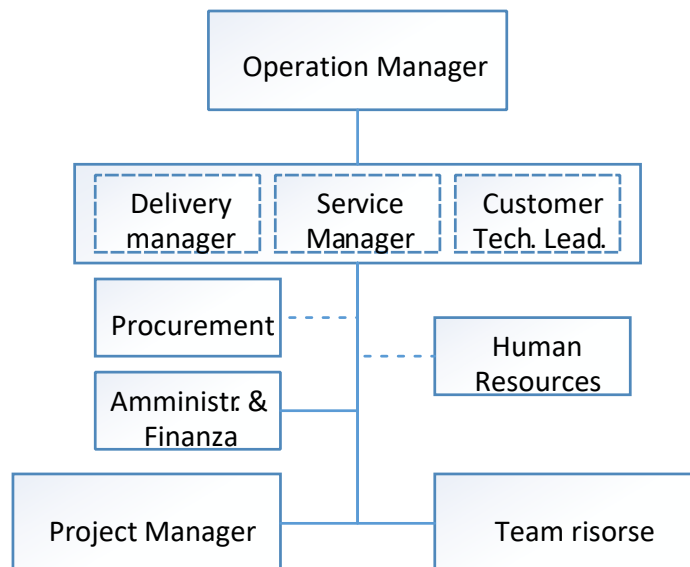
PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	Rev. 0	AQ-08
	data 10/07/19	pag. 16 di 21

- 6) Indicare i riferimenti del documento tecnico allegato all'offerta
- 7) Inserire il nome del responsabile tecnico di riferimento. Nel caso di rivendita di prodotti terze parti e relativi servizi, il responsabile e' l'account manager stesso.
- 8) Inserire il numero dell'ordine , la data dell'ordine e le date di validità dell'ordine
- 9) Inserire l'importo dell'ordine
- 10) Salvare i dati. A fronte del salvataggio nella griglia sottostante appariranno le informazioni appena inserite ed il sistema invierà automaticamente una mail ai riferimenti delle funzioni aziendali interessate:
 - a. **Procurement**
 - b. **Amministrazione & Finanza**
 - c. **Delivery manager**

8.3.3 Gestione commessa

8.3.3.1 Strutture coinvolte

Sono coinvolte le seguenti strutture/ruoli aziendali:



- **Operation Manager** e' il responsabile della struttura deputata alla delivery dei servizi, delle consulenze e dei progetti di YOUCO
- **Delivery Manager (DM)/Customer Technical Leader (CTL)/Service Manager (SM)** sono gli owner delle attività di delivery; specificatamente **DM** per le attività di tipo progettuale, **CTL** per le attività di consulenza, **SM** per le attività a servizio gestite mediante livelli di servizio (Service Level Agreement)
- **Project Manager (PM)** e' la risorsa responsabile della gestione del progetto presso il cliente. In casi particolari, questo ruolo potrebbe essere svolto dallo stesso **DM**

PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	Rev. 0	AQ-08
	data 10/07/19	pag. 17 di 21

- **Team Risorse** e' il gruppo di risorse allocate sulla attività con le competenze necessarie al delivery di quanto richiesto dal cliente
- **Amministrazione e Finanza** è responsabile della emissione della fatturazione al cliente delle attività svolte dalle varie strutture e benestariate da cliente
- **Procurement** è a supporto di **DM** o **CTL** per la gestione degli acquisti di apparati o risorse esterne e la gestione della relativa fatturazione
- **HR** è a supporto di **DM** o **CTL** per la ricerca sul mercato di risorse e competenze necessarie per la delivery dei progetti o dei servizi

8.3.3.2 Flussi processo

Il processo di delivery è stato suddiviso in due processi distinti sulla base della tipologia delle attività da effettuare:

- a) Commesse di progetto
- b) Commesse di servizio (Consulenze T&M, Canoni, Servizi)

Gestione commesse di progetto

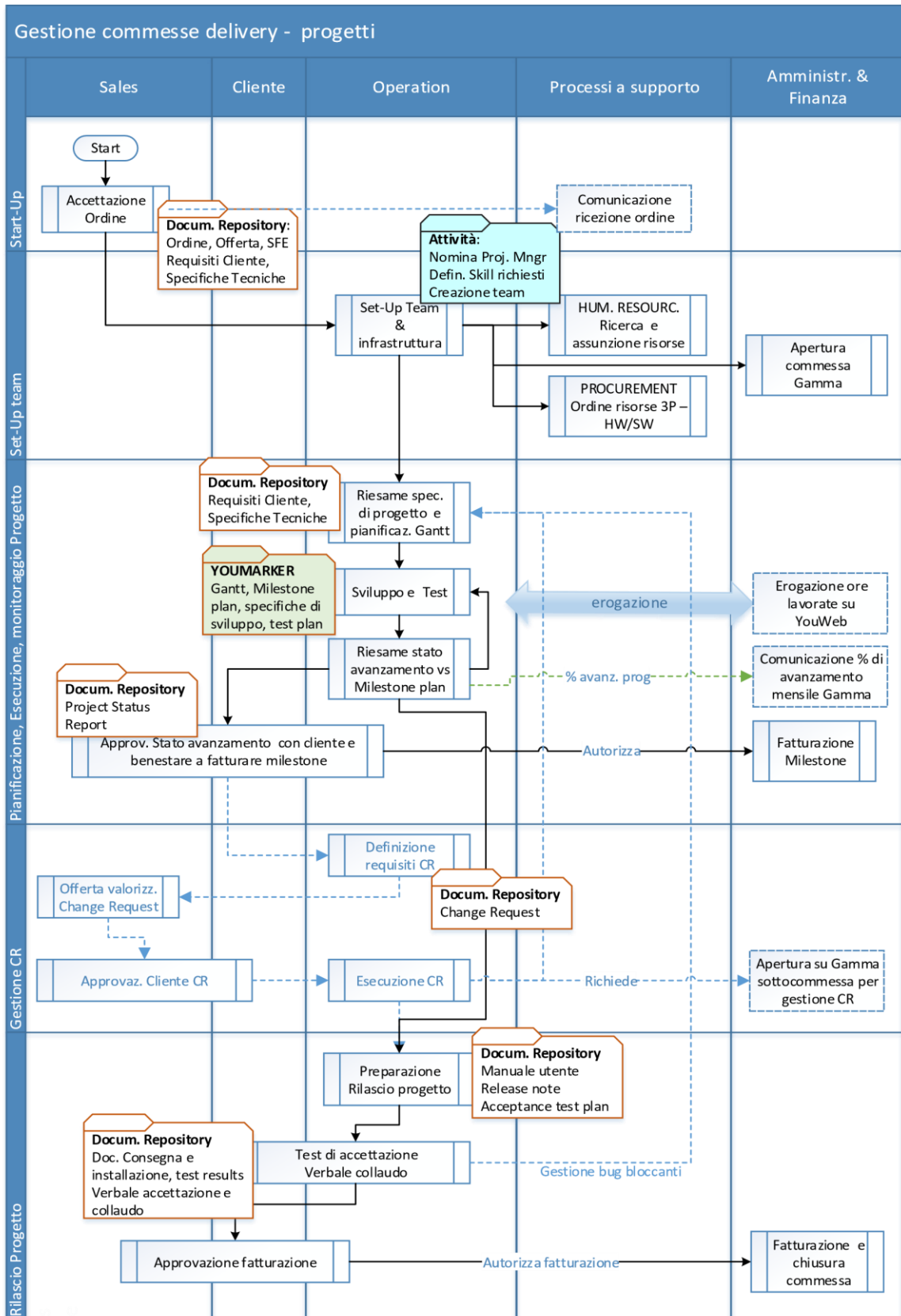
PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

Rev. 0

AQ-08

data
10/07/19

pag. 18 di 21



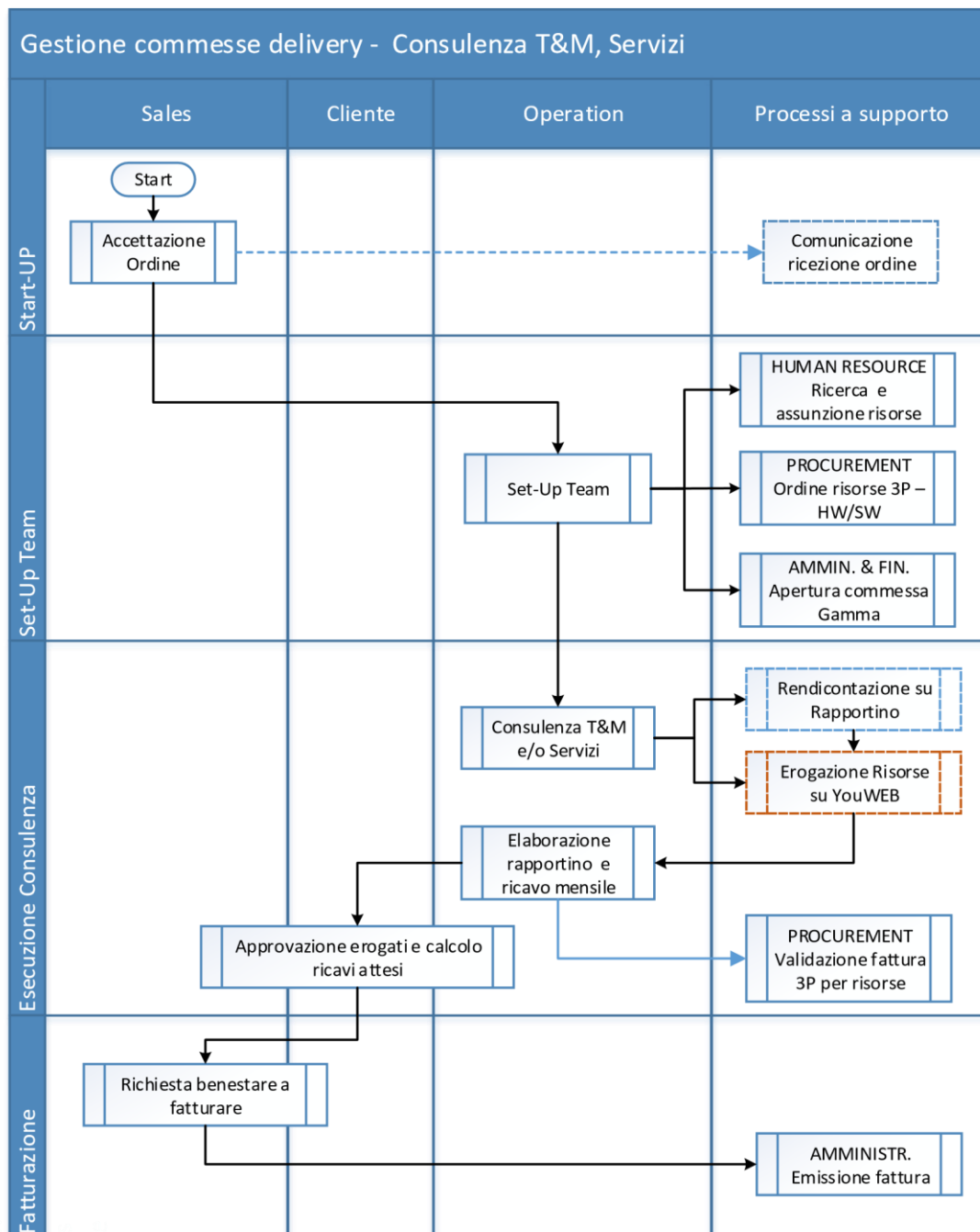
PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	Rev. 0	AQ-08
	data 10/07/19	pag. 19 di 21

Gestione commesse di consulenza e servizio

Le commesse di consulenza e/o servizio si riferiscono a quelle attività per le quali i consulenti YOUCO prestano la loro opera sotto il controllo e la supervisione del cliente stesso che definisce i tempi e i dettagli delle attività.

In questa categoria rientrano i:

- servizi di consulenza in T&M dove le risorse YOUCO sono rifatturate al cliente sulla base delle ore erogate mensilmente al prezzo di vendita stabilito in offerta per ciascuna figura professionale.
- Servizi di progetto custom dove le risorse prestano la loro opera su progetti gestiti dal cliente (senza un **DM/PM** YOUCO) e sono rifatturate al cliente in modalità analoga al T&M.
- Servizi a canone dove le risorse YOUCO prestano, presso la sede del cliente, un servizio concordato con il cliente ad un costo mensile omnicomprendivo stabilito (canone) indipendente dalle giornate spese.
- Servizi a carnet dove le risorse YOUCO forniscono giornate di consulenza “on demand” sulla base di un contratto, tipicamente annuale, per un numero stabilito di giornate and un prezzo giornaliero concordato. Anche in questo caso le risorse sono rifatturate in modalità analoga al T&M



PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE	Rev. 0	AQ-08
	data 10/07/19	pag. 21 di 21

8.5 Allegati

Offerta

Mod.01.08

Change Request Form

Mod.02.08