



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA
DIPARTIMENTO DI MATEMATICA "TULLIO LEVI-CIVITA"

CORSO DI LAUREA IN INFORMATICA
A.A. 2017/2018

**Studio di fattibilità dell'aggiornamento del sistema
CRM: importazione, esportazione e monitoraggio
dei dati tra Oracle e SqlServer**

Laureando:
Iris Balaj

Azienda ospitante:
INDUSTRIES SPA

Relatore:
Mauro Conti

Tutor Aziendale:
Fabrizio Pittalis

Sommario

Il presente documento descrive obiettivi e attività dello stage curriculare svolto dal laureando Iris Balaj presso l'azienda INDUSTRIES S.p.A . La durata complessiva dello stage è stata di circa 304 ore.

Lo scopo principale dello stage è stato quello di effettuare uno studio di fattibilità della reingegnerizzazione di un software, una valutazione dei vantaggi e dei punti critici nello sviluppo di una versione aggiornata, attraverso nuove tecnologie.

Il passo successivo allo studio di fattibilità è stato quello di sviluppare un prototipo funzionante che includesse al suo interno le funzionalità minime richieste dal sistema. Nel resto del documento saranno descritti tutti i concetti alla base del progetto CRM e verranno prese in analisi le tecnologie utilizzate e i problemi affrontati durante lo sviluppo.

Convenzioni tipografiche

- Le parole in lingua inglese senza corrispettivo italiano saranno scritte in *corsivo*;
- Le parole che necessitano di una spiegazione esplicita sono marcate da una **g** pedice per segnalarne la presenza nel **Glossario** a fine documento

Indice

1	Introduzione	2
1.1	L'Azienda	2
1.2	Obiettivi di stage	2
1.3	Principali problematiche	3
2	Analisi e Pianificazione	4
2.1	Riunione	4
2.2	Piano di Lavoro	4
3	Ambiente di Sviluppo	5
4	Sviluppo	6
5	Valutazione Retrospettiva	7

Elenco delle figure

1 Introduzione

Lo stage, svoltosi presso l'azienda **Industries S.P.A.** e con la supervisione del tutor Fabrizio Pittalis, consisteva nello studio di fattibilità dell'aggiornamento del progetto CRM, per capire se reingegnerizzare il progetto in maniera più efficace. Oltre allo studio di fattibilità, era richiesto lo sviluppo di una versione dimostrativa del progetto basata su un set ristretto di dati, che potesse mostrare l'utilità delle tecnologie selezionate dallo stagista, comprensiva di una struttura di reportistica di log da sviluppare con software utilizzati dall'azienda.

Implicito nello sviluppo di tale demo, era richiesto lo studio di tecnologie proprie di Industries S.P.A, tipiche di un'azienda tessile di larga scala.

1.1 L'Azienda

L'azienda è una sede amministrativa di Moncler, marchio italiano di alta moda specializzato in vestiario invernale.

Nata francese nel 1952, Moncler diventa italiana nel 1992 e ad oggi vanta circa 3500 dipendenti ed oltre 200 punti vendita in tutto il mondo; è quotata nella borsa di Milano dal 2013, e nel 2017 ha superato 1,1 miliardi di euro di fatturato.

Le sedi amministrative principali sono situate in Italia a Milano, Trebaseleghe (Padova, sede dello stage) e Piacenza, e nel resto del mondo in Giappone e Stati Uniti.

1.2 Obiettivi di stage

L'obiettivo dello stage era di valutare la complessità di un possibile aggiornamento del progetto CRM con tecnologie più recenti.

Il progetto CRM consiste nell'alimentazione di un database con dati relativi a capi vendibili in una determinata campagna vendite a cadenza stagionale.

Il progetto era stato inizialmente sviluppato nel 2002 e consiste nell'estrazione dei dati dal database Oracle aziendale e popolamento di file di testo che poi vengono inviati ad un fornitore, il quale si occupa di caricare i dati contenuti in tali file nei database a cui fanno riferimento le campagne vendite. Queste campagne nello specifico sono degli showroom situati a Milano, New York e Tokyo e ricevono dati diversi a seconda delle politiche relative ad ogni stato.

La richiesta dei Service Manager era quella di ridurre la dispersività del programma, data dalla creazione di numerosi file, mantenendo ovviamente la consistenza e possibilmente aumentando la velocità dell'esecuzione.

1.3 Principali problematiche

La maggior parte delle aziende nel settore della moda utilizza un gestionale particolare, Stealth 3000, del quale non esiste documentazione ufficiale online dato che viene personalizzato per ogni azienda che ne abbia la licenza, e ciò implica che tutte le logiche dell'azienda per salvare ed estrarre i dati relativi ad ogni aspetto del settore della moda debbano essere spiegate da una persona dedicata, nel caso di questo stage dal tutor aziendale, per cui l'accesso ad informazioni non legate a tecnologie e programmazione, era necessariamente rallentato, nonché di non banale comprensione data l'enorme vastità di contesti.

2 Analisi e Pianificazione

2.1 Riunione

Il primo passo verso la realizzazione del progetto è stato quello di discuterne in una riunione assieme al tutor interno e ai Service Managers interessati all'eventuale upgrade.

I motivi principali per cui si stesse discutendo un approccio diverso al trasferimento dei dati relativi al progetto CRM, erano legati alla eccessiva dispersività del progetto esistente, che crea molti file di testo e necessita dell'affidamento ad un fornitore che si occupi del caricamento dei dati nei database relativi ad ogni stato (Italia, USA e Giappone).

La natura del sistema esistente era tale da consistere di schedulazioni impostate a diverse fasce orarie da parte di aziende diverse. La prima schedulazione era relativa alla creazione dei file da parte di Industries, e la seconda era impostata dal fornitore a 6 ore di distanza, di comune accordo, per il caricamento effettivo dei dati. Sebbene l'esecuzione del programma di Industries che genera i file fosse molto breve, si era deciso di mantenere un discreto margine di tempo per intervenire in caso di errori prima del caricamento dei dati da parte del fornitore.

Nell'ottica di interrompere le relazioni con tale fornitore, si è deciso di considerare l'ipotesi di caricare i dati direttamente nei database a cui si riferiscono gli showroom, avendone nel tempo ottenuto l'accesso diretto. Tali database sono di proprietà di un fornitore che si occupa della creazione anche dei software installati nei cari punti vendita, principalmente tablet, grazie ai quali i vari clienti possono visualizzare il campionario ed eseguire gli eventuali ordini. Gli ordini dei clienti vengono poi trasferiti nello stesso modo dei caricamenti, sempre via file e tramite un fornitore, con un processo inverso rispetto a quello della popolazione dei database con i campionari, generando dei report interni ad Industries, tramite Oracle Reports di cui l'azienda possiede la licenza.

2.2 Piano di Lavoro

Piano di lavoro

3 Ambiente di Sviluppo

4 Sviluppo

5 Valutazione Retrospettiva