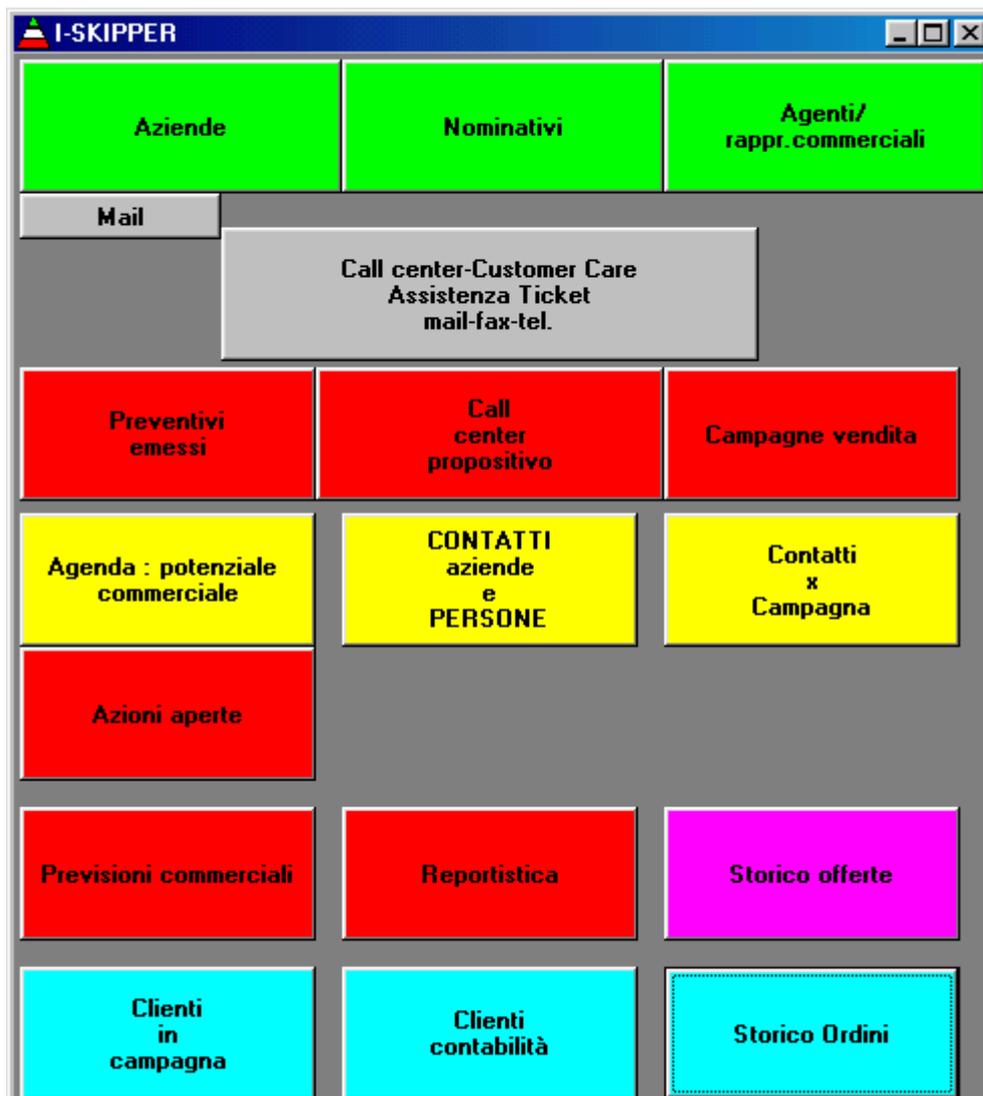


2003.06.16

## Il sistema C.R.M. / E.R.M.

Customer / Enterprise : Resource Management of Informations



**I-SKIPPER** è un sistema di **CONOSCENZE** **che raccoglie ed integra** **INFORMAZIONI COMMERCIALI**, dati su **Clienti, Persone, Aziende, Prospects** in una **BANCA DATI**.

Queste conoscenze sono sinteticamente classificate in quattro archivi principali :

- 1.- Informazioni sulle persone.-
- 2.- Informazioni sulle aziende.-
- 3.- Informazioni su chiamate dei clienti per assistenza.-
- 4.- Informazioni su chiamate attive promozionali .-

Questi archivi principali possono essere alimentati e visualizzati in vario modo :

- 1.- Inserimento negli archivi principali della banca dati di informazioni per ogni argomento.-
- 2.- Inserimento di schede informative correlate, documenti, Immagini , ecc.-
- 3.- Inserimento di informazioni di contatti con persone, sia per l'arricchimento delle informazioni sulle persone, che sulle aziende, che sui progetti commerciali.-

Tutte le informazioni vengono correlate tra di loro secondo necessità e praticità.-

**Aziende (Anagrafiche)**

Verifiche Azzeramento di tutti i campi

Ricerca Indietro Avanti Stampa Lista Modifica Cancella Inserisci Esegui Annulla Allegati Termina

**Inserire i criteri di ricerca e confermare con "Esegui"**

Cod.  Rag.Soc.  Settore

Indirizzo  Gruppo  Venditore

Citta'  Sito Internet  Agente

Provincia  Centr.  Regione

Ind.Fil.  Centralinf1

Citta'  Prov.2  Regione1

Ind2.Fil.  Centralinf2

Citta'  Prov.3  Regione2

Prodotti  nota  Concorrente

target  nota  CLIENTE

Abituale  C.fis.  Potenziale MBI

CAMP.  P.IVA  Fine anno

Fatturato  Note N.B. no caratteri speciali

N.Dipendenti

Arch. Imm.  Arch. Doc.  Contatti  Storico ordini  Nominativi

Data ins.  Operatore inserimento

Il software applicativo, realizzato in architettura Client/Server, utilizza una data base relazionale per la gestione dei dati, ed un interfaccia utente molto semplice . Attivando il primo bottone in alto a sinistra appare la maschera dei dati di una azienda.

Il bottone successivo dà accesso alle informazioni su tutte le persone che hanno avuto un contatto con la nostra organizzazione, e ed a ogni maschera è possibile navigare nella altre viste logiche di competenza: esempio > Persone >> contatti con quella persona >> azienda >> prodotti fatturati, ecc.

**Nominativi : dati personali**  
 Verifiche Azzeramento di tutti i campi

Ricerca Indietro Avanti Stampa Lista Modifica Cancella Inserisci Esegui Annulla Allegati Termina

**Inserire i criteri di ricerca e confermare con "Esegui"**

Cod.  S.  titolo  Cognome  Nome

Dic.uff.Posizione  Nome Az.

Posizione  Azienda

attuale  Settore

A.Funz.

A.F.pers.  Sett.Persona  Contem.

Tel.Cell.  E.Mail az.  E.Mail priv.

Tel.Dir.  Ind.aziendale  Ind.casa

Tel.Centr.

Tel.Casa

Anno nascita  Progetti di  Regione

Età  comunicazione  di rif.

Tit.Studio  N.Guidate  N.Libere

Lingue  Eu/anno  NB:NO caratt. speciali

Arch.Imm.  Aut.di spesa  Dip.uff.acqu.  Abitudinario  Auguri

Data ins.  segnalato da  Ha segnalato  Ordini fatti  Fatt.  Contatti

Interfaccia UTENTE.-

L'interfaccia utente del programma applicativo è guidata da una fila di bottoni in alto :



All'apertura di una videata, sono attivi tre tasti: **Esegui ( una ricerca )**, **Annulla** e **Termina**.-

Infatti il sistema si apre e propone di inserire dei dati per eseguire una ricerca ( vedi messaggio evidenziato in rosso ) . Infatti, il più delle volte, quando si accede ad una base dati si vuol cercare delle informazioni.

Inseriti quindi i termini cercati, schiacciando il tasto **Esegui**, il sistema fa la ricerca richiesta.

Il tasto **Annulla**, ci fa uscire dallo stato di ricerca in cui ci troviamo ( di default ) e ci permette di scegliere lo stato in cui vogliamo porci : **o in ricerca o in inserimento** .-

Il tasto **Termina**, ci fa uscire da questa vista logica della base dati.

Sopra i bottoni ci sono due menu ( Verifiche e Utilità ), che servono essenzialmente per individuare eventuali malfunzionamenti o per cancellare o azzerare eventuali informazioni inserite erroneamente.-

Gli altri bottoni, che inizialmente sono “ spenti “, si accenderanno quando ci si troverà nelle situazioni in cui gli stessi possono essere utilizzati.  
Sotto ai bottoni funzionali appariranno i messaggi del sistema che cercherà di dare una guida o risposte all’utente.-

Per esempio se mi trovo nello stato di ricerca, appare :



Il messaggio ci suggerisce su cosa fare ( Notare che il tasto Inserisci è spento.).  
Immessi quindi i criteri di ricerca ed azionato il tasto esegui, mi appare :



Il sistema mi dice che ha trovato 12 schede, o records e mi spiega il significato dei bottoni ora accesi .

Utilizzando i tasti “ **Avanti**” e “**Indietro**”, posso scorrere i records trovati.-

Il tasto “ **Stampa** “ mi stampa il record attualmente visualizzato .-

Il tasto “**Lista**” mi stampa tutti i records trovati.-

Il tasto “ **Modifica**” mi permette di modificare il singolo record.-

Il tasto “ **Cancella** “, predispone il sistema ad eliminare il record visualizzato: azione che verrà effettuata quando successivamente attiverò il tasto **Esegui**.-

Il tasto “ **Inserisci** “ invece mi permette d’inserire un nuovo record, utilizzando alcune delle informazioni già presenti sulla videata. Se invece voglio inserire una nuova scheda, avendo tutti i campi azzerati, allora, dopo aver scelto lo stato d’inserimento, utilizzando il Menu in alto “ Utilità “, posso con un comando pulire tutti i campi.-

**N.B. Perché le funzioni di ricerca, inserimento, cancellazione, sopra descritte, vengano eseguite, bisogna attivarle schiacciando il tasto “ ESEGUI .**

Tipi di campo :

I campi presenti sulle videate sono di vario tipo : possono essere campi liberi, o controllati da tabelle esterne di controllo . Es.:

I campi di color **rosso** sono dei campi gestiti automaticamente dal sistema : in questo caso servono per associare un documento esterno alla scheda attiva.

I campi con le **freccette** sono campi controllati da un'altra tabella e possono essere scorsi, cioè scorrere i valori contenuti nella relativa tabella. ( Le etichette di tali campi sono color **ocra** ).-

Per visualizzare i valori contenuti nelle tabelle di controllo associati a tali campi, bisogna dare un doppio click sul campo desiderato.

A questi campi possono essere collegati altri campi " dipendenti" . Ad esempio, come nell'esempio sopra riportato, al campo " Codice " ( il codice di quella persona ) sono collegati i campi titolo, cognome e nome ( normalmente contenuti nello stesso " Frame " o cornice ) .

**Se si vuol consultare il documento associato, basta fare doppio click sul nome del documento associato, e si aprirà l'edito corrispondente :**



Gestione documenti aperta e scalabile,  
costi contenuti e alta qualità

Grazie alla vasta esperienza accumulata, Aim Fulmedia offre un'ampia gamma di prodotti e soluzioni per la gestione dei documenti che rispondono alle più diverse esigenze aziendali

“Soluzioni chiavi in mano per applicazioni documentali aperte, scalabili e svincolate da qualsiasi fornitore, il tutto con il chiaro obiettivo di far spendere al cliente il meno possibile senza rinunciare alla qualità”, il dott. Nino Pecorari, amministratore unico della filiale italiana di Aim Fulmedia (tel. 02 6551230, sito web: www.fulmedia.com), spiega così la missione aziendale.

L'azienda nasce nel 1988 da un gruppo di ingegneri del Battelle Memorial Institute, specialisti in informatica e organizzazione aziendale; oggi occupa più di duecento persone dislocate nelle sedi di Ginevra, Parigi, Marsiglia, Basilea, Zurigo e Milano.

Dopo aver accumulato un'ampia esperienza, nei primi anni '80, nella gestione documentale sui

**Se il documento è un'immagine, apparirà il suo formato, .tif o .pdf o altro :**

INTERVENTO DEL 25/09/97  
ORDINE N. 004288 - 23SET97

A.I.M. - FULMEDIA - Sig. Panu

Problematiche cospicue per il sistema di stampa FUSE dell'applicazione Skipper per le strutture SEA e STC :

- 1) La stampa come lista di righe risultato di una ricerca non funziona con il salto pagina (nel file FUSE.ORD nella riga relativa al saltopagina è stato settato "e y");

Risoluzione :

*IN ORDSTRU.TXT sulla riga (FUSE) è stato indicato il programma c:\temp\dx\print.bat che stampa utilizzando l'interfaccia DOS in modo da evitare problemi*

- 2) Dopo delle modifiche apportate al file FUSE.ORD a livello di testo la stampa ha prodotto degli errori generali del sistema FUSE e dopo aver scelto l'opzione "chiodi" è stata prodotta una stampa troncata;

Risoluzione :

*problema dovuto alla lunghezza del file c:\temp\fuse.ORD risolto sostituendo, dove possibile, i blank con dei tab. NOTA: utilizzare NOTEPAD e non EDIT (perché EDIT espande i tab in blank)*

- 3) Richiesta di caratteristiche, potenzialità ed eventualmente della documentazione del sistema FUSE per le esigenze del CAP Milano:

PER IL CAP MILANO

Dott. Prà Ivan

PER A.I.M. - FULMEDIA

sig. Panu

Infine nelle videate sono presenti dei bottoni, che permettono di saltare da un'applicazione all'altra, o da un tipo di videata all'altro, portandosi dietro alcuni parametri :

Ad esempio, come nella videata sopra riportata, se, inserito un cognome, facendo doppio click sul codice **e questo mi viene trovato**, allora schiacciando il tasto informazioni approfondite, salto direttamente sulla videata di quella persona con le informazioni approfondite di cui dispongo.

**Se invece** facendo il doppio click su codice, **il sistema non trova** una scheda relativa a quel cognome, allora potrò schiacciare il bottone "Inserimento nuova persona" e trovarmi nella maschera di caricamento di una nuova anagrafica.-

‘E bene tenere presente che saltando, in questo modo, da una videata all'altra, la videata d'origine rimane attiva e quindi, oltre che tenere occupata una certa quantità di memoria di elaborazione, può inibire certe funzioni delle maschere aperte successivamente : in pratica è bene non esagerare con questa navigazione, almeno fino a quando non si è acquisito bene il funzionamento di tutto il sistema.

Dopo aver scorso le funzionalità fondamentali del sistema, riprendiamo l'illustrazione dell'architettura del sistema.

Come accennato nell'introduzione la Banca dati delle Conoscenze, consta di diversi tipi d'informazione , ed ogni tipo d'informazione viene ordinato in un archivio, chiamato in gergo " tabella ".

Le tabelle sono diverse decine, ma noi illustreremo qui solo le tabelle principali, o meglio i quattro principali modelli di visualizzazione delle informazioni, detti anche " Viste Logiche".

1.- Vista di un'anagrafica di una persona :

Per ogni persona ci sarà un'unica scheda che contiene tali informazioni, anche se le stesse verranno

Persone: Dati personali

Verifiche Utilità

Ricerca Indietro Avanti Stampa Lista Modifica Cancella Inserisci Esegui Annulla Doc Termina

Inserire i criteri di ricerca e confermare con "Esegui" ← **messaggio sistema**

Cod. S. titolo Cognome Nome

Posizione attuale Azienda Contemp. Consult.Azienda

Dic. uff. Posizione Comp. Eu/anno

Tel. Cell. E. Mail az. E. Mail priv.

Tel. Dir. Ind. aziendale Ind. casa

Tel. Centr.

Tel. Casa

Anno nascita Età Progetti di comunicazione Regione di rif.

Titolo Studio N. Guidate N. Libere

Lingue

Bus. card Rubrica Cv cartaceo Altri files General Int. Bus. dev.

Data inserimento Operatore inserimento Progetti Espprec

Inserisci [nuovo] contatto / Visiona precedenti

Start Applicazioni setup Persone: D... Immagine - Paint 22:51

riportate in altre viste logiche d'informazioni. Questa potrà essere definita come unica maschera da cui sarà permesso inserire o modificare i dati anagrafici di una persona.

2.- Vista di un'anagrafica di un' **Azienda** :

The screenshot shows a software window titled "Dati approfonditi aziende (Anagrafiche)". It features a menu bar with options like "Verifiche", "Utilità", "Ricerca", "Indietro", "Avanti", "Stampa", "Lista", "Modifica", "Cancella", "Inserisci", "Esegui", "Annulla", "Doc", and "Termina". Below the menu is a "Collegamento in corso" status bar. The main area is a form with several sections:
 

- Top section:** Fields for "Cod.", "Rag.Soc.", "Indirizzo (max 3 righe)", "Gruppo", "Sito Internet", "Centralino", "Regione", "Sett. I", "Sett. II", and "Sett. III".
- Second section:** Fields for "Ind.Fil. (max 3 r.)", "Centralinf1", "Regionef1", and a numeric field "3".
- Third section:** Fields for "Ind2.Fil. (max3rig.)", "Centralinf2", "Regionef2", and a numeric field "f3".
- Fourth section:** Checkboxes for "INTOCOCCABILE", "Prospettive/SB", and "Arch.cartaceo". Fields for "Az.rif. xProg", "Cliente x prog.", and "Intoc. xProg".
- Fifth section:** Fields for "Fatturato", "N.Dipendenti", and a "Note" text area.

 The Windows taskbar at the bottom shows the "Start" button, application icons, and the current time "12.23".

4.- Vista dei **contatti** avuti con una persona nel corso di una ricerca per uno specifico progetto: N.B. ci saranno più records collegati ad un'unica persona e a un unico **Progetto** :

The screenshot shows a software window titled "Tabella Progetti". It has a menu bar with options like "Verifiche", "Utilità", "Ricerca", "Indietro", "Avanti", "Stampa", "Lista", "Modifica", "Cancella", "Inserisci", "Esegui", "Annulla", "Doc", and "Termina". Below the menu is a "Collegamento in corso" status bar. The main area is a form with several sections:
 

- Top section:** Fields for "Cod.", "Progetto", "Azienda", "Posizione rich.", "Cons.Resp.", "DATE Mand.", "Susp.", "Canc.", and "Chiusura".
- Table section:** A table with columns "Codice", "titolo", "cognome", "nome", and "posizione". It contains three rows labeled "Codice1", "Codice2", and "Codice3". Each row has a "Cons" button to its right.
- Form section:** Fields for "Azioni aperte", "Azione 2 aperta", "In carico a", "Entro il", and "entro il".
- Table section:** A table with columns "Candidati di successo", "titolo", "cognome", "nome", "comp. x1000", and "data inizio". It contains three rows labeled "Codice4", "Codice5", and "Codice6". Each row has a "Cons" button to its right.
- Bottom section:** A "note" text area and a "Persone x progetto" field.

 The Windows taskbar at the bottom shows the "Start" button, application icons, and the current time "12.24".

**Contatti** Verifiche Utilità'

Ricerca Indietro Avanti Stampa Lista Modifica Cancella Inserisci Esegui Annulla Doc Termina

Collegamento in corso

**Codice**    **titolo**  **Cognome**  **Nome**

**Azienda-attuale**  **Data doc.**  **Tel.cell.**

**Posizione attuale**   **Tel.Dir.**

**E.Mail az.**  **E.Mail priv.**  **Tel.cent.**

**Tel.casa**

**Cod**    **Progetto**  **Azienda**

**Data**  **Contatto con**

**Ruolo**    **Oggetto**

**Ha segnalato**    **Citabile1**  **Cognome.**  **Nome.**

**Il segn.**    **Citabile2**  **IICognom**  **IINome**

**Situaz.ricerca**

**Azioni aperte**  **In carico a**    **entro il**

**Note**

**Contatto successivo nel giorno**

Start | Applicazioni | Stampanti | Immagine ... | Contatti | 12.25

## Di seguito riportiamo invece le funzionalità presenti nei programmi di altre applicazioni per personalizzare e guidare il workflow dei contatti

Qui le funzionalità sono più sofisticate e rimandiamo alle istruzioni specifiche concordate con il Centro stesso.

I-SKIPPER			
INSERIMENTO Dati persone (fonti)			Tab. Pro Comunica
			Tab. Ti
Informazioni approfondite	Esperienze precedenti	Persone: status corrente	Tab. Titoli c
			Tab. Lir
Persone: Ricerca	Persone Contatti	Segnalazioni	Tab. Note
			Tab. Pos
INSERIMENTO base Aziende (fonti)			Tab. Area Fu
			Tab. Se
Aziende status corrente			Tab. Fo
			Tab. Re
Progetti	Candidati per progetti		
Azioni	Azioni aperte		
		Tab. Ruc Ricer	

I colori dei bottoni vogliono cercare di evidenziare i vari settori che compongono la banca dati :

- 1.- I tasti **VERDI** sono pertinenti con le informazioni che riguardano le persone.-
- 2.-I tasti **OCRA** sono pertinenti con le informazioni che riguardano le ditte.-
- 3.- I tasti **GIALLI** sono pertinenti con le informazioni che riguardano i progetti .-
- 4.- I tasti **ROSSI** sono pertinenti con le informazioni che riguardano gli avvisi o agenda delle cose da fare.-
- 5.- I tasti **BLU** sono pertinenti con le informazioni che riguardano la gestione amministrativa interna .-
- 6.- I tasti **AZZURRO** sono pertinenti con le informazioni che riguardano le tabelle di controllo dei campi di classificazione delle varie schede.-