

hdONE

hdONE Team

13 dicembre 2007

1 Overview

hdONE è una web application che fornisce il supporto necessario a tutte le aziende che si occupano di fornire servizi di assistenza al cliente.

Dopo gli anni 80 ha acquistato nell'ambito della gestione aziendale il *Customer Relationship*, infatti il centro di attenzione si è spostato dal prodotto al cliente, con lo scopo di identificare e mantenere i migliori clienti al fine di massimizzare la fruttuosità delle relazioni. Molto conosciuti ed utilizzati sono infatti software *CRM (Customer Relationship Management)*.

In particolare *hdONE* fornisce strumenti di sviluppo per la gestione del processo *Post Vendita* per l'area di *Sell Side* del processo di marketing aziendale.

I punti focali del sistema sono:

1. agenda planning per appuntamenti tecnici
2. gestore rapporti tecnici
3. gestore trouble ticket
4. gestione contratti cliente

Il sistema è sviluppato intorno a questi punti, il suo scopo è incrementare la velocità e la qualità delle operazioni legate alla distribuzione di servizi per l'assistenza.

Nell'ottica di fornire il supporto necessario, *hdONE* permette una gestione dell'anagrafica clienti completa di un motore di caricamento prodotti altamente personalizzabile, ciò permette una gestione finita del parco prodotti cliente.

Inoltre con *hdONE* è possibile tenere sotto controllo lo stato dei contratti cliente, sia che questi siano legati al cliente stesso o che siano associati ai suoi prodotti.

Infine lo strumento di analisi del sistema permette una visione completa dello stato di ogni cliente e dei lavori effettuati, dati ricavati dallo storico mantenuto da *hdONE*.

2 Features

In questa sezione discutiamo le features più importanti fornite da *hdONE*.

2.1 web-based

hdONE è una web-application, cioè un software che viene totalmente fruito grazie all'uso di un browser attraverso internet.

Abbiamo scelto questo tipo di prodotto per i vari vantaggi offerti da questa strategia, dei quali riportiamo una lista.

Vantaggi delle applicazioni web based:

1. *Compatibilità cross-platform.* Le applicazioni web-based hanno maggiore compatibilità delle applicazioni software scaricabili. Le tecnologie utilizzate per lo sviluppo di questo prodotto permettono uno sviluppo efficace di programmi che supportano tutti i maggiori sistemi operativi.
2. *Aggiornamento.* L'aggiornamento dei software web-based viene effettuato una sola volta, sul server dove risiede l'applicazione, non è necessario perciò aggiornare molteplici client, non è perciò necessaria alcuna azione dell'utente.
3. *Immediatezza di accesso.* Le applicazioni web-based non hanno bisogno di essere scaricate, installate e configurate. Basta accedere al proprio account online utilizzando username e password fornite dall'amministratore di sistema.
4. *Meno requisiti di memoria.* Le applicazioni web-based usano meno RAM dei programmi installati sull'Hard Disk poiché girano su server e permettono quindi all'utente di tenere aperti più programmi per ottenere la massima performance.
5. *Meno bug.* Le applicazioni web-based provocano meno crash e conflitti con i software e l'hardware installati. Con queste applicazioni tutti usano la stessa versione e i bug appena trovati possono essere corretti più velocemente.
6. *Maggiore fruibilità.* Sicuramente passare da applicazioni locali a web permette un accesso ai dati diverso, in ogni parte del mondo, basta un computer connesso ad Internet.
7. *Utenti multipli nello stesso tempo.* Applicazioni web-based possono essere utilizzate da utenti multipli nello stesso tempo. Niente condivisione dello schermo e screenshot inviati uno dopo l'altro, un nuovo modo di concepire la collaborazione online.
8. *I dati sono più sicuri.* Ci sono meno rischi di perdere i dati per colpa di un virus o di un crash dell'Hard Disk. Infatti i dati sono mantenuti in un server, equipaggiato di sistemi di backup e strumenti anti-virus sempre aggiornati.

2.2 web 2.0

hdONE è sviluppato servendosi di tutte le nuove tecnologie per il web. In particolare il software sfrutta le potenzialità di *AJAX* fornite dal framework open source *dojo*.

Un approccio di questo tipo permette una usabilità del prodotto migliorata rispetto ai primi software per il web. La maggiore usabilità si traduce in diminuzione dei tempi di utilizzo del sistema, e quindi miglioramento dei tempi produttivi del personale.

2.3 multilingua

hdONE permette il caricamento di file di localizzazione, questa funzionalità assicura la visione dei comandi e delle voci presenti nel prodotto nella lingua desiderata, inoltre consente la personalizzazione delle voci a seconda delle richieste del cliente.

2.4 modulare

hdONE è un software modulare ed espandibile. A seconda della licenza acquistata il sistema fornirà le funzionalità richieste. Ogni modulo può essere personalizzato senza intaccare l'intera struttura del software.

2.5 personalizzabile

Una delle caratteristiche alla base di *hdONE* è la possibilità di personalizzazione a seconda delle esigenze del cliente.

Ogni richiesta viene perciò presa in considerazione per la release futura del software, oppure in visione di una personalizzazione mirata al cliente.

2.6 generazione documentale PDF

I documenti *PDF* (*Portable Document Format*) sono ormai uno standard di largo utilizzo. Questo tipo di documento permette ottima visione degli scritti a qualsiasi risoluzione ed è perciò adatto all'archiviazione documentale.

Tutti i documenti PDF generati dal sistema sono personalizzabili a seconda delle esigenze del cliente.

Documenti tra i più utilizzati e personalizzabili sono ad esempio i rapporti tecnici.

2.7 anagrafica clienti

La gestione anagrafica clienti è un punto importante dei sistemi di questo tipo, abbiamo deciso di implementare il software in modo che per ogni cliente sia possibile inserire dati fiscali e referenze, oltre che campi personalizzati aggiuntivi, ciò permette di avere un archivio anagrafico completo di tutti i dati richiesti.

Inoltre, poichè i dati sono inseriti un'area di staging verso l'esterno documentata e fruibile da altre applicazioni, l'accesso a tali dati potrà essere effettuato anche da prodotti forniti da terzi, ciò consente export dei dati in genere e evita il "blocco" del sistema.

2.8 catalogo prodotti cliente

Ogni cliente inserito nel sistema può avere associato svariati prodotti.

Il software è costruito in modo che ogni prodotto possa avere una diversa tipologia, per ogni tipologia prescelta possono essere configurati diversi campi personalizzabili. Le interfacce all'utente vengono create dinamicamente a seconda del tipo prodotto selezionato.

Ad esempio volendo inserire un nuovo prodotto di tipo "Monitor PC" il cliente può scegliere di selezionare una "dimensione" dell'oggetto, mentre per il tipo "Stampante" possiamo decidere di visualizzare i campi "ppm", "interfaccia".

Ogni tipo prodotto è personalizzabile a seconda delle esigenze del cliente.

2.9 gestione contratti

Il modulo di gestione contratti permette l'inserimento e la selezione di contratti per cliente e prodotti cliente.

Questo sistema consente una completa gestione dei contratti cliente, in associazione al modulo di analisi sarà quindi possibile conoscere con esattezza la situazione di ogni cliente.

Inoltre il sistema fornisce uno strumento di avviso che permette di impostare dei reminder inviati via e-mail al personale e ai clienti di riferimento.

2.10 gestione crediti

Il sistema a crediti interno consente di astrarre il costo delle operazioni dalla valuta corrente.

Il modulo crediti è attivabile a seconda delle esigenze del cliente.

2.11 gestione personale

hdONE consente la creazione di cinque tipologie di utenze:

- *amministratori*
- *tecnici*
- *supervisor*
- *operatori*
- *commerciali*

Ognuna di queste utenze ha particolare permessi di utilizzo del software, questo per garantire la privacy delle informazioni.

Descriviamo qui le linee guida per ognuna di queste categorie:

- *amministratori*: controllo completo di tutto il sistema
- *tecnici*: gestione della agenda appuntamenti, modulo ticket, modulo rapporti, modulo anagrafica clienti
- *supervisori*: supervisione per il planning agende tecnici, modulo ticket, gestione anagrafica clienti
- *operatori*: visione stato clienti, generazione ticket
- *commerciali*: gestione stato contrattuale clienti, fatturazione

2.12 catalogo prodotti

È possibile inserire un database di prodotti, per i quali può essere mantenuto un magazzino e un listino.

Il database prodotti potrà essere riutilizzato nella stesura di rapporti o documenti fiscali.

2.13 gestione trouble ticket

Tutte le richieste di assistenza dei clienti vengono effettuate attraverso i *trouble tickets*. Questa funzionalità permette di avere a disposizione in ogni momento la situazione delle richieste di assistenza per ogni clienti, inoltre permette di mantenere uno storico delle richieste.

I *trouble ticket* possono essere inseriti direttamente dal cliente oppure da uno degli operatori del sistema.

In questa come nelle altre sezioni sono presenti utili filtri per restringere la lista visualizzata dal sistema, e ricercare il dato voluto.

Ad ogni *trouble ticket*, oltre che una descrizione del problema, può eventualmente essere associato un prodotto cliente. Inoltre ad ogni *trouble ticket* viene associato in maniera automatica uno *stato* tra i seguenti: “aperto”, “assegnato”, “chiuso”, “fatturato”; ciò permette in ogni momento di conoscere la situazione della richiesta.

2.14 agenda tecnici visuale

hdONE contiene una agenda per il planning degli appuntamenti tecnici. Ogni tecnico inserito nel sistema perciò potrà usufruire di questa funzionalità per gestire i proprio impegni settimanali.

Inoltre ogni tecnico avrà la possibilità di condividere il proprio calendario con altri tecnici. Si pensi ad una situazione aziendale nella quale è necessario che ogni tecnico possa interagire con gli appuntamenti degli altri presenti nel sistema senza dover eseguire un login da amministratore o supervisore.

L'agenda può essere visualizzata in tre formati: visuale *settimanale*, per *giorno* o come *listato appuntamenti*.

Lo scheduling di un *trouble ticket* è velocizzato grazie anche alla possibilità di visionare i ticket aperti anche nella pagina principale della agenda.

2.15 vista plan

La funzionalità di “vista plan” permette una visuale completa degli impegni settimanali di tutti i tecnici del sistema, così da poter analizzare la situazione lavorativa giorno per giorno, e visionare gli impegni del proprio personale.

2.16 rapporti d'intervento tecnici

I rapporti tecnici costituiscono il documento tecnico redatto al termine di un intervento presso cliente.

La realizzazione di questi documenti contiene anche campi riguardanti i tempi di lavoro o costi aggiuntivi, molto importanti in fase di analisi, o di fatturazione/scalo crediti.

Questi documenti possono essere associati a *trouble tickets* aperti in precedenza, oppure solamente a clienti.

La gestione stampe permette la realizzazione di documenti PDF, che potranno essere mantenuti in archivi cartacei firmati dal cliente, oppure semplicemente stampati.

2.17 analisi

Sono presenti svariati listati per permettere una analisi dei dati inseriti nel sistema. Funzionalità molto utile per la visione dell'andamento della propria azienda.

2.18 moduli di avvisi e mail

Questi moduli per la gestione informazioni, consentono lo scambio di

1. *messaggi privati*
2. *avvisi*
3. *email*

per garantire strumenti di comunicazione interni al sistema.

2.19 backup

hdONE implementa anche un modulo di backup interno, tramite il quale sarà possibile ripristinare lo stato del sistema ad un precedente salvataggio eseguito. Tuttavia è possibile utilizzare script di vario tipo per eseguire il backup dei dati.

2.20 knowledge base e downloads

Sono presenti anche due utili moduli di Download e Knowledge Base.

Queste funzionalità sono utili in situazioni per le quali è necessario tenere aggiornati i clienti verso modulistica o update software.

Si pensi ad una situazione in cui è necessario avvertire tutti i clienti della necessità di adeguamento modulistica, tramite *hdONE* sarà possibile informare i clienti via mail, segnalando la pagina informativa del programma da scaricare.

2.21 sviluppato con strumenti open source

hdONE è scritto e sviluppato interamente con software *open source*.

Non sarà quindi necessario acquistare particolare licenze per l'utilizzo di sistemi operativi server a pagamento o *DBMS (DataBase Management Systems)*, licenze che spesso superano migliaia di Euro.

2.22 database open source (MySQL)

Il database nel quale vengono registrati tutti i dati del sistema è *MySQL*.

MySQL è un *RDBMS (Relational DataBase Management System)* open source, molto performante ed utilizzato per applicazioni sul web. L'adozione di questo DBMS "evita il blocco" dei dati inseriti nel sistema, permettendo di accedere agli stessi anche per mezzo di altri strumenti. Ad esempio è possibile sviluppare pagine singole di lettura da incorporare nel vostro sito aziendale, contenenti analisi o listati.