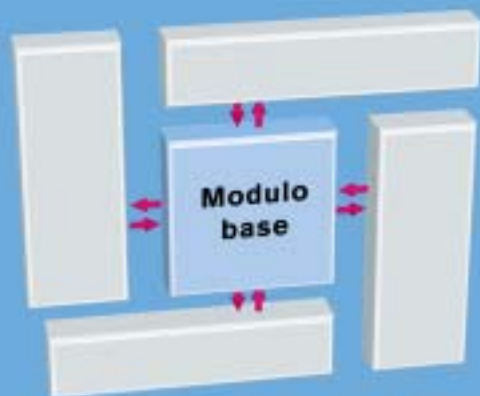


Modulo base



Modulo base (Foundation)

Il *Modulo base (Foundation)*, prerequisito fondamentale per ogni altro modulo di Corporate Portal Zucchetti, è formato da cinque componenti:

- Content Management System
- Infrastruttura di Comunicazione
- Infrastruttura Commerciale
- Infrastruttura Portale
- Sistema di Divulgazione Dati

Content Management System

Consente di realizzare un portale informativo multaziendale, con aree pubbliche e aree riservate, il cui accesso è profilato per utente (in base a tipologie, gruppi, ruoli e azienda di appartenenza).

Ogni utente dispone di aree riservate e "cruscotti" aziendali (MyHome) configurabili in base alle specifiche esigenze di lavoro, che consentono l'accesso a contenuti informativi e a dati provenienti dalle applicazioni del back-office.

Il sistema consente di gestire in modo semplificato i contenuti multimediali all'interno del portale senza dover utilizzare strumenti specifici di web-editing e senza dover possedere specifiche competenze sulla gestione della parte grafica del sito. L'utente Content Manager autorizzato può, ad esempio, modificare online un contenuto semplicemente cliccando sulla relativa icona. La pubblicazione dei contenuti avviene in modo semplice, controllato, guidato ed eventualmente sottoposto ad un semplice flusso autorizzativo.

Il ciclo di vita dei contenuti del portale può essere pianificato completamente in termini di periodi di permanenza all'interno delle varie pagine, di eventuali spostamenti programmati su altre pagine, di tempi di scadenza, ecc. Ad esempio, il contenuto sarà per tre giorni in home page, poi passerà automaticamente all'interno, dopo un mese in archivio e infine dopo un anno non sarà più visibile.

La struttura del portale viene disegnata attraverso uno schema ad albero che costituisce la mappa del sito, per cui inserire una nuova pagina sul portale significa semplicemente aggiungere un nuovo "nodo" all'albero.

È possibile configurare graficamente il portale utilizzando temi grafici preimpostati o realizzandone di nuovi con il web-RAD SitePainter Portal Studio che, insieme a SitePainter Revolution, consente inoltre di modificare l'interfaccia grafica e la logica di funzionamento del portale.

L'ambiente del Content Management System è multilingua.

>>



Infrastruttura di Comunicazione

È un ambiente di integrazione dotato di strumenti che agevolano lo scambio di dati in formato XML tra applicazioni e portale.

Il cuore del sistema è costituito dal Sistema Software di Federazione/Integrazione, un componente in grado di scambiare dati da e verso Corporate Portal Zucchetti utilizzando un formato XML predefinito.

Le applicazioni federate che scambiano dati con Corporate Portal Zucchetti possono limitarsi ad utilizzare tale formato per comunicare con Corporate Portal Zucchetti oppure dotarsi di un ulteriore "strato software" in grado di esportare/importare dati nel formato richiesto da Corporate Portal Zucchetti, comunicando con l'applicazione federata ed eventualmente integrandone le interfacce utente.

Questo "strato" prende il nome di Profilo di Federazione/Integrazione ed è specifico per ogni applicazione federata. Gli applicativi Zucchetti sono dotati di Profili di Federazione/Integrazione specifici, realizzati e mantenuti da Zucchetti e pertanto disponibili a catalogo.

Infrastruttura Commerciale

Permette di gestire articoli, listini, sconti, politiche commerciali personalizzate, consentendo inoltre di pubblicare sul portale cataloghi personalizzati con differenti modalità di navigazione e visualizzazione.

Se presente anche il modulo Order Processing B2B, è possibile gestire anche attività di immissione e tracciatura degli ordini, sia dal punto di vista cliente che da quello agente.

Le funzionalità del Content Management System consentono di personalizzare le modalità di navigazione e di visualizzazione dei cataloghi. L'Infrastruttura Commerciale (articoli, listini e politiche commerciali) può essere stand-alone oppure sincronizzata, grazie all'Infrastruttura di Comunicazione, con eventuali software gestionali, in modalità multiazienda. Il sistema consente in questo caso di integrare le informazioni presenti sul gestionale con informazioni di natura più commerciale accessibili solo via web, senza perdita di allineamento con i dati di origine gestionale. È possibile ad esempio riclassificare gli articoli, aggiungere nuovi articoli o kit di articoli, creare nuovi listini e nuove schede di presentazione degli articoli, conservando il legame con le informazioni originali presenti sul gestionale. Ciò è possibile sia per gestionali Zucchetti che di terze parti.

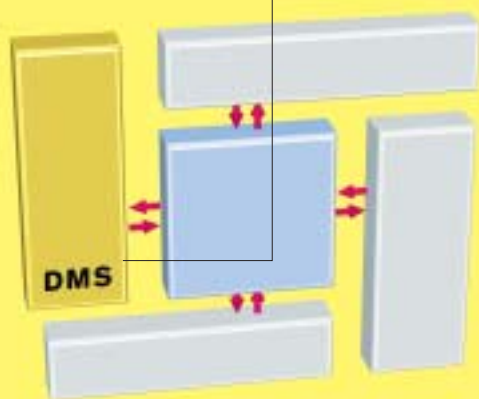
Infrastruttura Portale

Contiene strumenti e funzionalità utilizzati anche da altri moduli, come il Motore di Ricerca interno, la Gestione della Sicurezza e la Profilazione utenti, lo Scheduler per l'organizzazione dei processi e della sincronizzazione tra applicazioni federate, il WebFolder per la gestione documentale, lo Smart Launcher per la memorizzazione e il trasferimento automatico dei parametri (password, login, ecc.) ad URL e applicazioni, durante l'utilizzo del portale.

Sistema di Divulgazione Dati

Consente di pubblicare su portale, in modo profilato e contestualizzato, dati e informazioni provenienti dalle applicazioni federate di back-office, come il gestionale o gli applicativi legati alle risorse umane.

Consente inoltre di pubblicare in formato XML dati provenienti da web services (news, valori azionari, ecc.).



Gestione documentale (DMS)

L'area *Gestione documentale*, che permette di acquisire, condividere, classificare, sottoporre a versioning, storicizzare, archiviare, riservare, proteggere e ricercare documenti, comprende i seguenti moduli:

- **Document Management System**
(gestione di documenti basata su web)
- **Acquisition**
(acquisizione documentale da fonti elettroniche o cartacee)
- **Extended Document Server**
(sistema di storage compatto delocalizzato)

Document Management System

Offre un sistema di webfolder condivisi e profilati, attraverso il quale i vari utenti possono accedere a documenti di qualunque formato.

I documenti sono sottoposti a profilazione e sicurezza per utenti e gruppi di utenti, possono essere classificati e sottoposti a storicizzazione attraverso versioning.

La classificazione permette di descrivere un documento che entra a far parte del sistema informativo aziendale, indicandone lo stato, la categoria, la classe, le parole chiave di ricerca, l'autore e altri dati accessori.

Il versioning e la storicizzazione riguardano invece la modifica di un documento: è possibile aggiornare direttamente la copia condivisa o creare una nuova versione dello stesso documento, storicizzando tutte le versioni, da quella originale all'ultima "salvata".

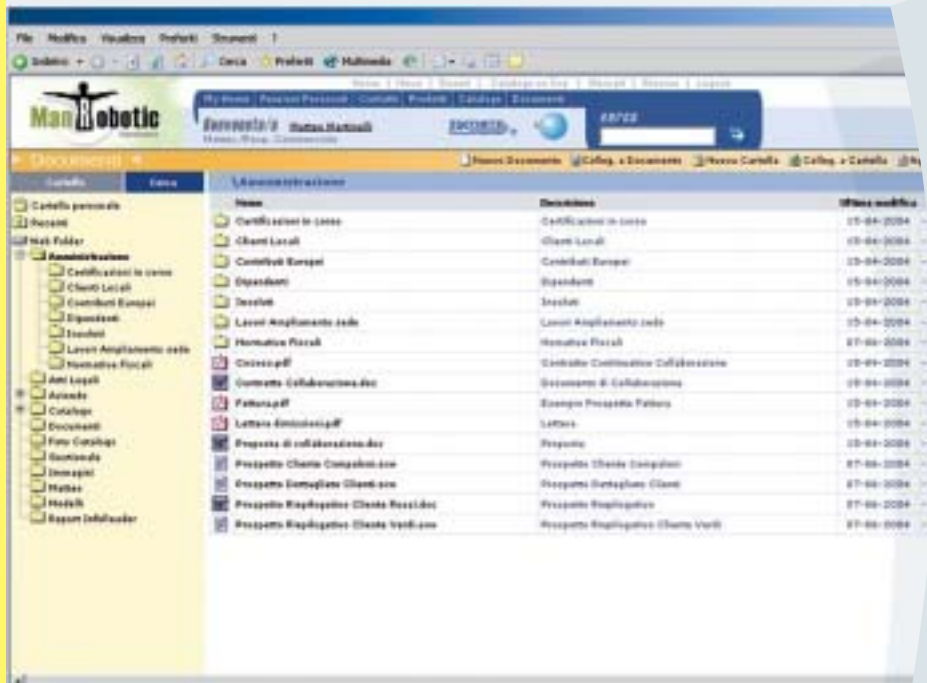
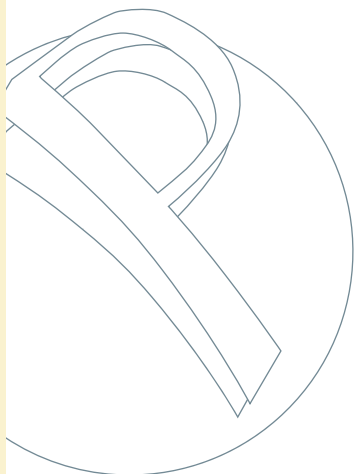
Gli utenti hanno la possibilità di organizzare i documenti su un file system logico condiviso, i cui folder possono essere a loro volta sottoposti a profilazione e sicurezza.

Dalle MyHome dei vari utenti (aree personali riservate ai vari utenti di Corporate Portal Zucchetti) è possibile attivare accessi rapidi a specifici folder del file system documentale (come ad esempio "Documenti Personali", "Fatture", "Modelli per Qualità", ecc.).

Il Document Management System presenta inoltre funzionalità di ricerca, rese estremamente efficienti dalla combinazione di due differenti strategie:

- ricerca su attributi (prende in considerazione le descrizioni, le categorie, le classi, le keywords, l'autore, ecc.)
- ricerca su relazioni (prende in considerazione le relazioni tra documenti ed altre entità del portale; ad esempio, tutti i documenti legati ad una certa azienda, relativi ad un'opportunità commerciale e le immagini di un certo prodotto, ecc.)

>>



Acquisition

In aggiunta al modulo Document Management System, che consente di inserire documenti sul file system condiviso con un meccanismo di upload o di creazione diretta, il modulo Acquisition offre una serie di strumenti per l'acquisizione automatica o manuale di documenti da diverse fonti elettroniche (spool di stampanti o di applicazioni) o direttamente da scansione (fonti cartacee).

Il modulo offre strumenti per l'acquisizione "massiccia" di documenti cartacei (con l'ausilio di etichette con codice a barre) e consente inoltre di pilotare specifiche funzionalità OCR (riconoscimento ottico dei caratteri).

Queste funzionalità sono progettate per dare risposta a chi ha la necessità di archiviare documenti provenienti da posta ordinaria e fax oppure di intercettare la stampa di particolari applicazioni (cedolini paga, fatture, ecc.).

Extended Document Server

Come già illustrato, il modulo Document Management System archivia i documenti condivisi all'interno di un'area comune sul server aziendale. I documenti vengono rinominati con un codice casuale e vengono protetti da accessi esterni. Questo meccanismo ha il pregio di essere semplice, affidabile e con un grado di sicurezza sufficiente per la maggior parte delle esigenze aziendali.

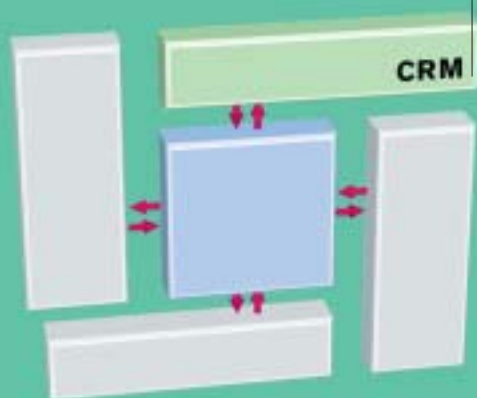
Il modulo Extended Document Server offre ancora maggior sicurezza ai documenti aziendali, garantendo nel contempo un'estrema compattazione fisica dei dati ed un'eccezionale flessibilità nelle strategie di storage fisico.

Il modulo, infatti, prende in carico i documenti gestiti da Document Management System, li cripta, li compatta e crea con tutti i documenti un unico "file blob" di archivio. Il file archivio è utilizzabile solo attraverso il sistema di Document Management System profilato e protetto. Presenta inoltre il vantaggio di poter essere facilmente sottoposto a backup.

Come ulteriore vantaggio, è possibile scomporre il file archivio in più archivi e impostare delle regole automatiche di archiviazione. Naturalmente questa impostazione resta del tutto trasparente all'utente finale che vede unicamente il file system logico condiviso, così come è stato generato dal Document Management System.

Questa configurazione può risultare particolarmente utile per aziende con più sedi geograficamente distribuite.

Un'azienda con due sedi A e B, ad esempio, potrebbe impostare una strategia di storage grazie alla quale i documenti inseriti nella sede A vengono archiviati fisicamente su un file in una macchina localizzata nella sede A, mentre i documenti inseriti dagli utenti della sede B finiscono fisicamente sul server della sede B. I vari utenti delle due sedi percepirebbero sempre e comunque un unico file system condiviso.



Relazioni esterne (CRM)

L'area *Relazioni esterne*, che consente all'azienda di gestire la complessità delle sue relazioni con l'esterno (clienti, partner, fornitori, ecc.), comprende i seguenti moduli:

- CRM Contact and Opportunity Management
- CRM Marketing
- CRM Service and HelpDesk

CRM Contact and Opportunity Management

Consente la gestione dei contatti, delle opportunità commerciali, delle trattative e delle offerte.

Gestire un contatto (ad esempio un'azienda) significa poterlo classificare (profilo, attività, settore, informazioni finanziarie, ecc.) e poter disporre in qualunque momento dello "storico" del contatto (iter di offerta, contrattazione, opportunità commerciale generata, ecc.).

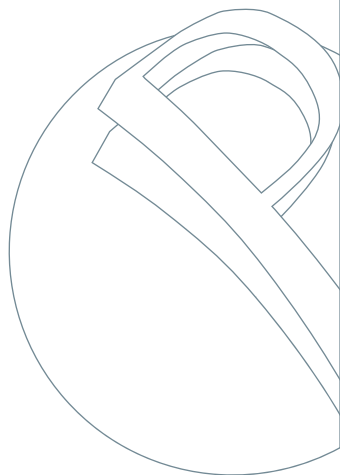
Nel momento in cui il contatto diventa un potenziale cliente, e quindi nasce un'opportunità commerciale, è necessario monitorare ogni fase della trattativa (attività di prevendita, invio di ipotesi di offerta, analisi della concorrenza, ecc.) per disporre di un quadro completo della situazione "in essere".

Il monitoraggio delle opportunità commerciali permette la realizzazione di stime e previsioni di vendita, l'analisi dell'efficacia del processo di pre-vendita e di vendita, l'analisi del ritorno di campagne di marketing e comunicazione, il monitoraggio della concorrenza, la raccolta di informazioni sul mercato, oltre ad offrire uno strumento per guidare il commerciale nella gestione della trattativa.

L'elenco dettagliato delle funzionalità è il seguente:

- Gestione anagrafica dei contatti (integrata col back-office)
- Classificazione dei contatti
- Attività in corso e storico attività (funzionalità correlate ai moduli dell'area Collaboration)
- Informazioni gestionali e commerciali (estratto conto cliente, fido, ecc.)
- Documenti associati (correlati ai moduli dell'area DMS)
- Informazioni personalizzabili
- Gestione delle opportunità commerciali in corso e storico opportunità
- "Tracking" della trattativa
- Generazione di offerte. Offerte in corso e storico offerte (integrati col back-office)
- Rilevazione e monitoraggio della concorrenza

>>



CRM Marketing

Consente di gestire in modo strutturato progetti e campagne pubblicitarie, di quantificare i budget e le spese, di correlare le opportunità commerciali, le offerte e gli ordini ai progetti stessi e di organizzare tutte le attività riguardanti il contatto con potenziali clienti.

Nel telemarketing, ad esempio, CRM Marketing prevede script guida per gli operatori durante le telefonate e la possibilità di archiviare su portale le risposte degli intervistati per effettuare ogni tipo di analisi sui dati così acquisiti.

Nel mailing, ad esempio, il modulo estrae nominativi e dati dal database del portale, li collega a modelli di documento e invia lettere e comunicazioni via mail, fax o posta ordinaria (attraverso il servizio PostaLite Zucchetti - www.postalite.it).

L'elenco dettagliato delle funzionalità è il seguente:

- Definizione campagne e progetti marketing
- Organizzazione attività di telemarketing e di mailing
- Analisi della concorrenza

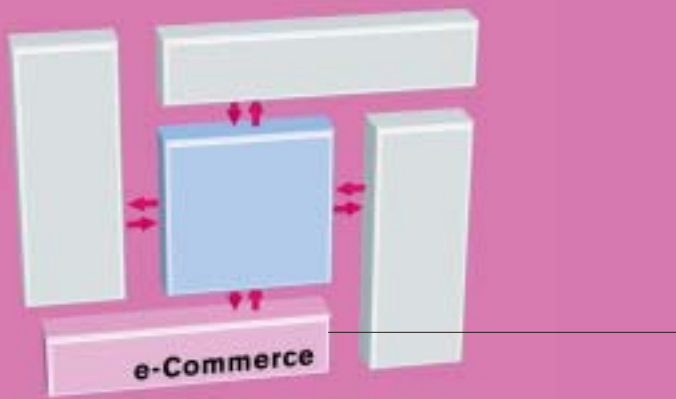
CRM Service and HelpDesk

Offre funzionalità avanzate di ricerca e archiviazione, generazione intelligente di FAQ, classificazione degli argomenti, analisi dei dati accumulati.

Mette, inoltre, a disposizione strumenti per la rilevazione della Customer Satisfaction e per il monitoraggio della qualità del servizio.

L'elenco dettagliato delle funzionalità è il seguente:

- Customer Interaction Center multicanale
- Trouble Ticketing System
- Gestione FAQ
- Analisi della soddisfazione del cliente



Commercio elettronico (e-Commerce)

L'area *Commercio elettronico* comprende i seguenti moduli:

- **Order Processing B2B**
(gestione degli ordini online in ambito Business to Business)
- **Order Processing B2C**
(gestione degli ordini online in ambito Business to Consumer)

Order Processing B2B

È un sistema di gestione ordini rivolto ad aziende clienti, agenti e partner, oltre che al servizio commerciale interno.

Utilizza le funzionalità di gestione delle politiche commerciali e dei cataloghi offerte dal componente di Infrastruttura Commerciale del Modulo base (Foundation), alle quali aggiunge funzionalità di ricerca, navigazione facilitata, carrello intelligente con inserimento puntuale o massivo, gestione dell'ordine e analisi statistica.

La gestione dell'ordine tratta in modo esaustivo le varie problematiche gestionali collegate all'ordine:

- Possibilità di gestire cataloghi in modalità multiazienza
- Carrello memorizzabile con inserimento puntuale o massivo
- Gestione varianti e kit di articoli
- Tracciamento dell'ordine
- Storico ordini
- Supporto di unità di misura multiple
- Gestione IVA
- Gestione cambi di valuta
- Gestione disponibilità
- Gestione multimagazzino
- Gestione delle sedi di consegna
- Gestione delle spese di trasporto e oneri accessori
- Tracciamento del codice di spedizione per verificare il "tracking" della consegna

Il modulo consente al cliente di effettuare ordini in piena autonomia utilizzando condizioni commerciali personalizzate, di accedere a informazioni riguardanti lo stato dell'ordine, lo storico ordini, le informazioni di consegna e spedizione, l'analisi statistica del venduto. >>



Consente inoltre ad interni, agenti e partner di effettuare ordini per conto di un cliente e di accedere alle relative informazioni oltre che alle analisi statistiche relative ai propri clienti.

Il modulo Order Processing B2B può funzionare in modalità stand-alone, senza elaborazione gestionale dell'ordine o in piena integrazione con uno o più software gestionali di back-office, attraverso il componente di Infrastruttura di Comunicazione del Modulo base.

L'integrazione con i gestionali Zucchetti è garantita nativamente attraverso il Profilo di Federazione/Integrazione e consente di validare e processare gli ordini ricevuti via web.

Order Processing B2C

È un sistema di gestione ordini rivolto al mercato Consumer. Può essere attivato in presenza o meno del modulo Order Processing B2B, col quale condivide le funzionalità di base.

L'Order Processing B2C offre inoltre la possibilità di integrare sistemi di pagamento online, con gestione della sicurezza a vari livelli e fornisce una serie di strumenti rivolti al cliente Consumer con l'intento di guidarlo nella propria scelta. Inoltre, il modulo consente (opzionalmente) al cliente di autoregistrarsi per accedere all'area riservata di B2C con il proprio codice utente/password, memorizzando le informazioni anagrafiche e bancarie del cliente e gestendo le relative incombenze legate alla privacy.

La gestione dell'ordine tratta in modo esaustivo le varie problematiche gestionali collegate all'ordine:

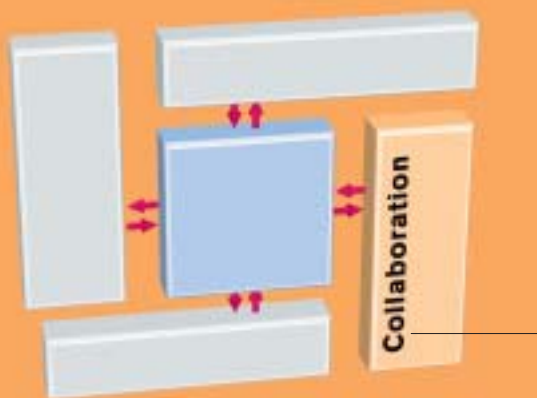
- Possibilità di cataloghi multiazienza
- Acquisto guidato da supporti informativi (articoli più venduti, articoli simili, ecc.)
- Carrello memorizzabile con inserimento puntuale o massivo
- Gestione varianti e kit di articoli
- Tracciamento dell'ordine
- Storico ordini

- Supporto di unità di misura multiple
- Gestione IVA
- Gestione cambi di valuta
- Gestione disponibilità
- Gestione multimagazzino
- Gestione delle spese di trasporto e oneri accessori
- Tracciamento del codice di spedizione per "tracking" della consegna
- Integrazione con sistemi di pagamento e spedizione multipli
- Gestione delle richieste di informazioni di clienti e fornitori
- Autoregistrazione del cliente

Il modulo offre inoltre agli utenti interni funzionalità di reportistica per il monitoraggio delle vendite.

Il modulo può funzionare in modalità stand-alone, senza elaborazione gestionale dell'ordine, o in piena integrazione con uno o più software gestionali di back-office, attraverso il componente di Infrastruttura di Comunicazione del Modulo base.

L'integrazione con i gestionali Zucchetti è garantita nativamente attraverso il Profilo di Federazione/Integrazione e consente di validare e processare gli ordini ricevuti via web.



Comunicazione e gestione attività (Collaboration)

L'area *Comunicazione e gestione attività* comprende i seguenti moduli:

- **Agenda**

(gestione degli appuntamenti e delle attività, personali e di gruppo)

- **Universal Mail**

(gestione della messaggistica multicanale - posta cartacea, fax, e-mail, SMS - e gestione dei contatti aziendali e personali)

Agenda

È un ambiente completo di gestione attività (compiti, eventi, appuntamenti, ecc.) di utenti, gruppi di lavoro, risorse. Consente di accedere alle attività attraverso varie modalità:

- Diario (in modalità giornaliera, settimanale feriale, settimanale integrale, mensile)
- Motore di Ricerca
- To-Do-List
- MyHome Page: ogni utente ha la possibilità di accedere direttamente dalla sua MyHome personale alle tipologie di attività alle quali giorno per giorno è interessato
- Target: le attività effettuate su uno specifico target (un'azienda, una persona, un'opportunità commerciale, ecc.) sono accessibili attraverso la scheda di quell'azienda, persona, opportunità commerciale.

L'area Comunicazione e gestione attività consente di creare e assegnare attività complesse, seguirne lo stato di avanzamento e verificarne gli esiti, con la possibilità di ricercarle per stato, data, promotore/organizzatore, ecc. Le attività possono essere nominali (legate ad uno o più utenti) o aziendali (legate a tutta l'azienda o gruppo di aziende), pertinenti all'ambito lavorativo o personale.

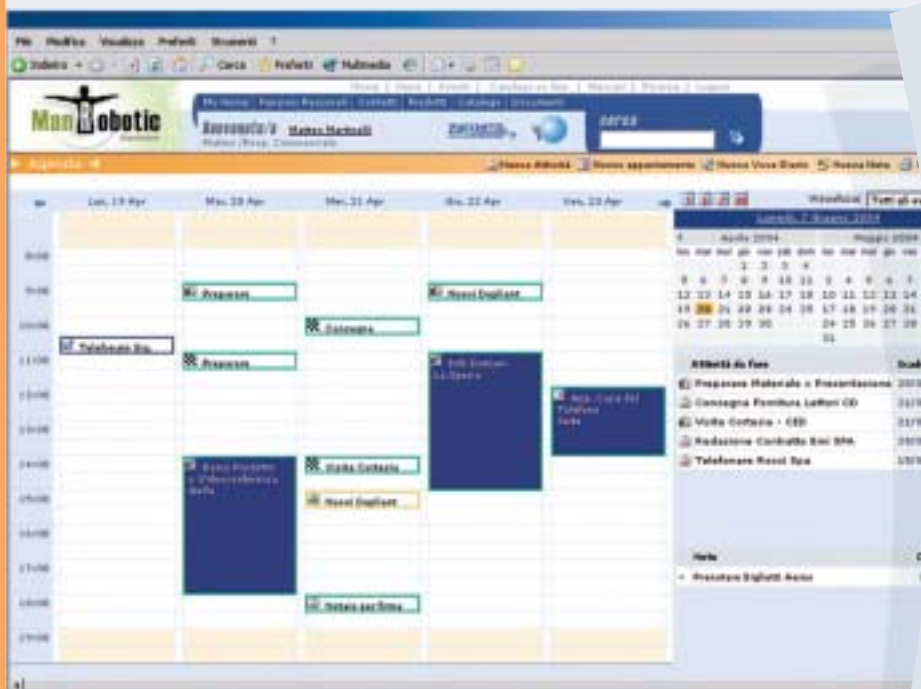
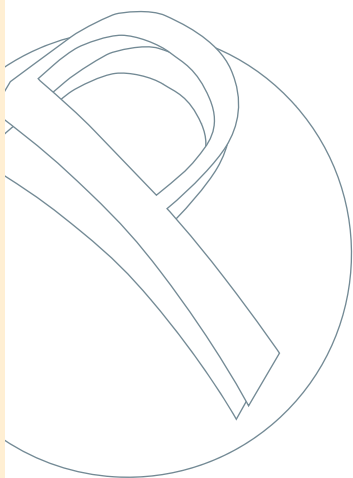
È possibile pianificare l'utilizzo di risorse condivise (aule, mezzi di trasporto o di comunicazione) necessarie per lo svolgimento dell'evento e richiedere la presenza di altri partecipanti verificandone la disponibilità.

La creazione di un evento dà al promotore/organizzatore la possibilità di attivare dei promemoria e delle notifiche, tramite pop-up, mail o SMS.

L'Agenda è in grado di collezionare attività anche da fonti esterne.

La correlazione tra i moduli consente di creare, modificare e visualizzare specifiche attività anche all'interno di altri moduli di Corporate Portal Zucchetti.

>>



Universal Mail

È un ambiente di messaggistica multicanale integrata e di gestione dei contatti aziendali e personali.

I canali di comunicazione attraverso i quali può essere inviato un messaggio sono i seguenti:

- e-mail
- posta cartacea ordinaria e posta cartacea raccomandata via Postel
- fax
- SMS

Un'unica interfaccia web, con editor HTML integrato, consente di creare e spedire un messaggio con allegati a più utenti, utilizzando canali diversi (e-mail, fax, SMS, posta) per utenti diversi.

Per la gestione della posta elettronica, il modulo utilizza al suo interno il mail server James.

L'invio di posta cartacea via Postel avviene attraverso il servizio PostaLite offerto da Zucchetti (www.postalite.it).

Lo scambio di fax/SMS può avvenire utilizzando lo stesso servizio PostaLite o, in alternativa, installando in azienda un'infrastruttura di fax server e SMS server. La tecnologia Java, usata per realizzare il mail server James e Corporate Portal Zucchetti, permette una semplice integrazione con sistemi di Fax Gateway o SMS Gateway, allo scopo di consentire la trasmissione di documenti attraverso una molteplicità di strumenti.

Le funzionalità di posta elettronica non escludono l'utilizzo di altri mail server o mail client (quali Outlook, Eudora, Mozilla, ecc.).

È inoltre possibile gestire in maniera automatica eventuali associazioni dei messaggi in entrata e in uscita con clienti o aziende censite all'interno del Corporate Portal Zucchetti, così come classificare e filtrare automaticamente i messaggi in base a regole definite dall'utente.

Gli indirizzi e-mail dei destinatari o dei mittenti vengono analizzati ed eventualmente associati a quegli indirizzi contenuti nel database che presentano lo stesso profilo, dominio, ecc., consentendo, ad esempio, di tenere traccia dei messaggi scambiati con determinate aziende o persone oppure all'interno di determinate opportunità commerciali, ecc.

L'elenco dettagliato delle funzionalità è il seguente:

- Invio di messaggi multicanale con allegati
- Creazione e gestione di domini e-mail
- Gestione account multipli per uno stesso utente
- Creazione rubrica personale
- Ricerca in rubrica personale e in rubrica aziendale
- Associazione (link) e-mail con elementi presenti nel database del Corporate Portal Zucchetti
- Creazione cartelle personali per l'organizzazione dei messaggi