

Contact Pro 2011 - Note di Rilascio

Premessa

Il seguente documento viene rilasciato per presentare le principali novità dell'innovativa release 2011 della *Enterprise Contact Pro* di Sysman.

La release definisce grandissime novità nel prodotto sia dal punto di vista funzionale che architetturale elevando la soluzione sempre di più ad una classe di livello *Enterprise*.

L'architettura Web si completa di funzionalità e vede l'apertura completa al paradigma dell'elaborazione asincrona.

Questa scelta architetture garantisce al prodotto maggiore profondità e potenzialità su funzionalità di back office, come il business process orchestration, e una maggiore stabilità e capacità di scalabilità nell'ottica delle performance.

Il percorso verso l'innovativa release 2011 ha visto la volontà di portare all'attenzione i requisiti cliente e di mercato:

- Usabilità e nuova dell'interfaccia. La nuova interfaccia web è ancor più omogenea, fruibile e completa nei diversi moduli operativi.
- Nuovo motore di business process management e workflow.
- Nuove funzionalità di analytics e marketing mail full web.
- Primo verticale funzionale sul mercato del business Food.

Sommario

Interfaccia grafica 2011

Omogeneità e usabilità.....	3
Import/Export.....	6
Query designer e builder.....	8
Mailing/NewsLetter.....	9

Enterprise 2011

Business Process Manager.....	11
Business Process Monitor.....	12

Contact Pro Verticali

Food.....	13
-----------	----

Interfaccia grafica 2011

Omogeneità e Usabilità

Contact Pro 2011 rappresenta l'ultima evoluzione dell'interfaccia grafica del prodotto. Tutte le aree di prodotto sono state uniformate sui temi utente di navigazione, usabilità e familiarità dell'interfaccia.

L'utente ha a disposizione un ambiente intuitivo e altamente usabile per supportare la sua operatività quotidiana.

Sono state completate le seguenti azioni evolutive:

- La congruenza grafica dell'applicazione all'interno dell'applicazione stessa.
- L'intuitività e semplicità dell'interfaccia.
- La continuità operativa utente tra le varie aree funzionali del prodotto.
- La visualizzazione grafica pulita per tutta l'applicazione in linea con i massimi standard di mercato.
- La navigazione intuitiva in tutte le funzioni dell'applicazione e tra i dati/anagrafiche del sistema.

Il prodotto vede una nuova *home page* caratterizzata da un accesso alle aree funzionali semplificato e organizzato secondo il flusso operativo CRM: *Telemarketing, Sales Force Management (Contact Manager e Agenda), Amministrazione e Configurazione dell'enterprise*.



Figura 1 – Home page 2011, nuovi menù.

L'area del *Telemarketing* è stata uniformata come layout grafico alla moderna area del *Contact Manager*. E' stato realizzato un nuovo studio di design grafico che ha permesso una omogeneità iconografica e funzionale dei contenuti.

A livello di usabilità il prodotto è cresciuto uniformando i menù di accesso e le modalità di uscita. La stessa *command bar*, area funzionale di ogni maschera video destinata a permettere azioni su ogni record del database, risulta semplice e chiara con la rappresentazione iconografica evoluta.

La navigazione risulta semplificata e maggiormente controllata per gli operatori meno esperti (evidenza dei campi obbligatori non solo durante il processo di valutazione del dato).

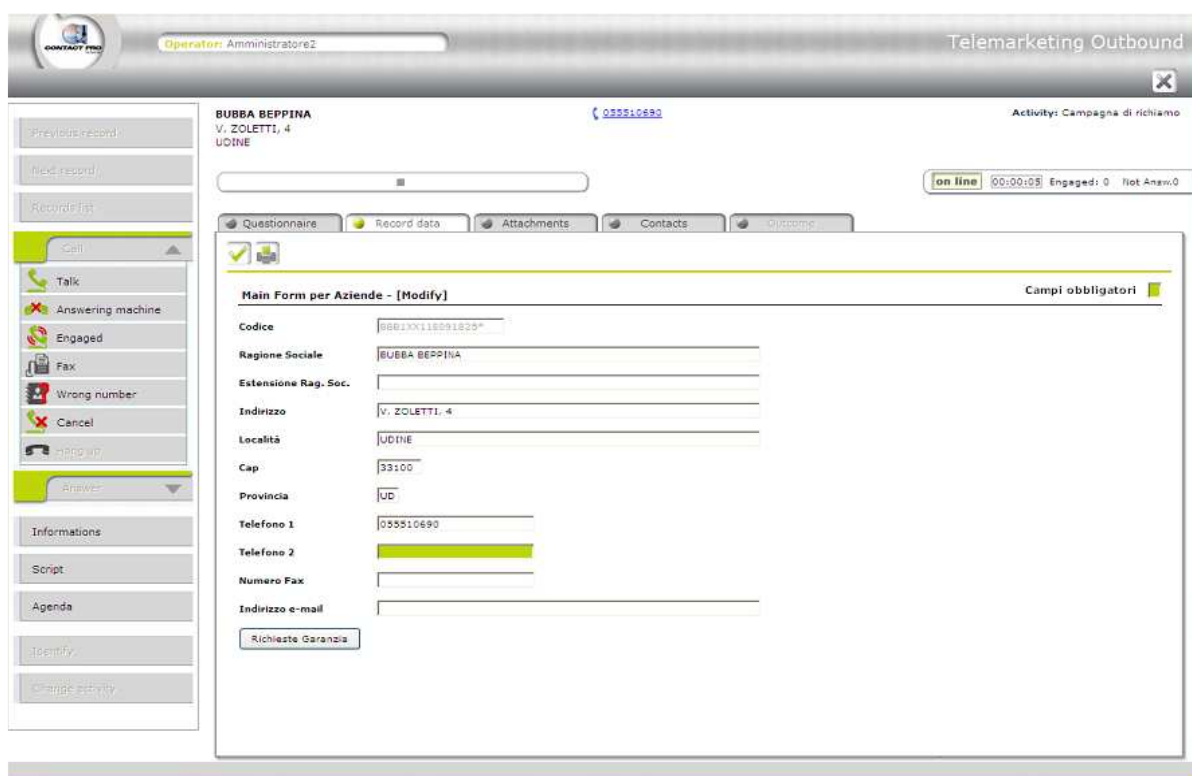


Figura 2 – Omogeneizzazione interfaccia, nuovo *Telemarketing*.

La stessa release prevede l'introduzione di strumenti operativi di personale produttività per l'operatore come la funzionalità di Sticky Notes che permetterà all'utente di registrarsi appunti personali lavorando in un contesto familiare simile alla sua scrivania.

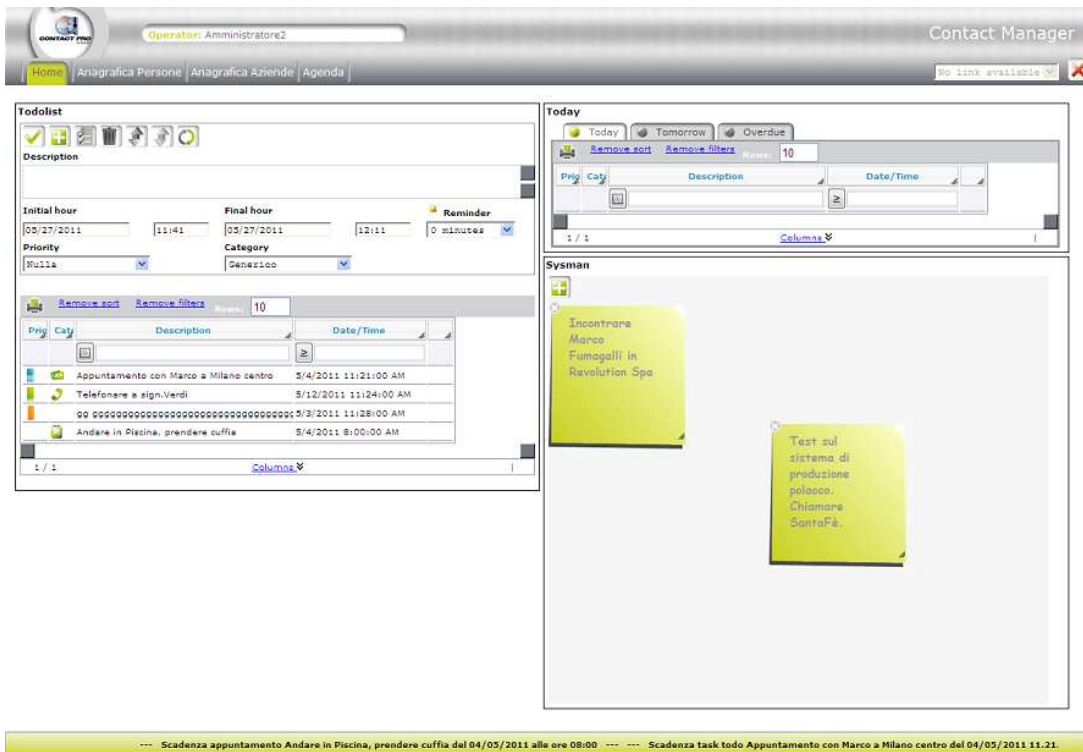


Figura 3 – Strumenti di produttività personale, *Sticky Notes*.

Results

Inquiry: ELENCO CONTATTI

Rows: 10

N°	Codice	Ricerca 1	Ricerca 2	Data Contatto	Ora Cont.
1	RSSOIX11E051303*	ROSSI SPA		5/12/2011	10:29:05
2	LMNDGV11E031762*	ALMONDO GIOVANNI		5/12/2011	10:41:46
3	LMNDGV11E031762*	ALMONDO GIOVANNI		5/12/2011	10:48:52
4	MRMRAE11E031759*	AMERIO MARIO		5/12/2011	10:49:48
5	TNTDFR11E031756*	TENUTA DEI FIORI		5/12/2011	10:49:48
6	ZNDGRC11E031764*	AZIENDA AGRICOLA ABRIGC		5/12/2011	10:49:48
7	ZNDGRC11E031766*	AZIENDA AGRICOLA ADRIAN		5/12/2011	10:49:49
8	GRCLPR11E031777*	AGRICOLA PORELLO MARCC		5/12/2011	10:53:06
9	RNRNSS11E031770*	ARIANO & ARIANO ASSOCIA		5/12/2011	10:53:07
10	ZNDGRC11E031767*	AZIENDA AGRICOLA ADA NA		5/12/2011	10:53:07

1 / 10 Columns next >>

Figura 4 – Griglie, *Telemarketing*.

La release 2011 vede l'adozione delle *Intelligent Grid*. Tali componenti permettono la rappresentazione dei dati personalizzabile e memorizzabile in molteplici formati utente.

Import/Export Web

Contact Pro 2011 permette che le funzionalità di integrazione asincrone abbiano:

- Una interfaccia web usabile da qualunque ruolo aziendale.
- La possibilità di esecuzione con un paradigma batch (near-realtime).

La release permette pertanto di garantire la continuità operativa dell'utente durante una fase di import/export e assicura l'opportuna scalabilità delle azioni richieste perché il carico elaborativo risulta spostato totalmente sulla componente *Contact Pro Enterprise Server*.

Import

Utente: Br1

Definizione | Schedulazione

Codice: test01
Descrizione: test vini
Tabella di destinazione: AZIENDE - Anagrafica Aziende
Normalizzazione indirizzi:

Origine dati
Tipo file: ASCII con separatore di campo
File da importare: \\webdemo2011>Contact_FileSystem\Import\ListaVinicolePiemonteMaggio2011ok.txt
Nome campi sulla prima riga:
Formato campi data: Giorno [sep] Mese [sep] Anno

Avanti

Figura 5 – Integrazione, interfaccia *Import/Export Web* semplificata e chiara.

Import

Utente: Br1

Definizione | Schedulazione

Delimitatore
Definire il carattere delimitatore utilizzato nel file da importare
 Tabulazione Punto e virgola Virgola Spazio Altro:

Anteprima dati

Regione Sociale	email	Telefono	Indirizzo	Comune	CAP	Città	Fax	Sito
Cantine Soria Sas	piero.azzalin@sysman.it		Via Boscodonne, 24	Calosso	14052	Asti		
Cantine Daffara & Grassio		0141 853179	Via Agliano, 20	Calosso	14052	Asti		
Antica Cantina Di Calosso S.C.A		0141 853508	Via San Rocco, 7	Calosso	14052	Asti		
Tenute dei fiori	piero.azzalin@sysman.it	0141853077	Via Valcalosso, 3					
Bussi		0141 853387	Via Castagna 6					

Indietro Avanti

Figura 6 – Caricamento dati da file con *Import/Export Web* risulta intuitivo.

Il caricamento delle informazioni potrà essere eseguito immediatamente o schedulato in una qualsiasi data/ora senza ricorrere a strumenti esterni di temporizzazione.

Il meccanismo di schedulazione *Contact Pro 2011* garantisce il raggiungimento degli obiettivi di:

- Scalabilità: attraverso l'uso di più componenti di import distribuiti e attivabili nell'Enterprise del cliente.
- Fault Tolerance: l'integrazione così studiata assume il paradigma Store & Forward che permette di eseguire l'attività richiesta, anche se in ritardo, nel caso di fault di componenti del cliente.

The screenshot shows a software window with two tabs: 'Definizione' and 'Schedulazione'. The 'Schedulazione' tab is active. The form contains the following fields and options:

- Codice:** 13
- Descrizione:** SIX
- Inizio:** 04/05/2011 12:25
- Ricorrenza:** Una volta Giorno
- Days:** Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì, Sabato, Domenica
- Attiva:**
- Definizione di import:** test vini_04
- Scadenza:** [Empty field]
- Metadata:**
 - Data di creazione: 03/05/2011 17:37:08
 - Utente di creazione: BR1 [BR1]
 - Data di modifica: 05/05/2011 15:00:21
 - Utente di modifica: Gian Piero [GP]

Figura 7 – Integrazione, caricamento asincrono e robusto dei dati aziendali.

Query Designer e Builder Web

La nuova release estende l'usabilità dell'area di Business Analytics portando sul web una versione maggiormente user friendly dello strumento di generazione di interrogazioni e analisi sul marketing database di CRM.

L'iniziativa ha permesso di:

- Realizzare una nuova area funzionale con un set di azioni immediate a disposizione: visualizzazione, modifica, cancellazione e utilizzo di una definizione di query/segmentazione sul database del cliente.
- Strutturare, eseguire i processi di analisi su due componenti applicative logiche che si appoggiano sull'attuale struttura del database (Query builder e Query Designer).

Le query e segmentazioni rappresentano le definizioni di data analysis e retrieve condivisi da diversi moduli applicativi dell'enterprise Contact Pro 2011, compreso il modulo che garantisce la sicurezza e la visibilità dei dati rispetto agli utenti del sistema.

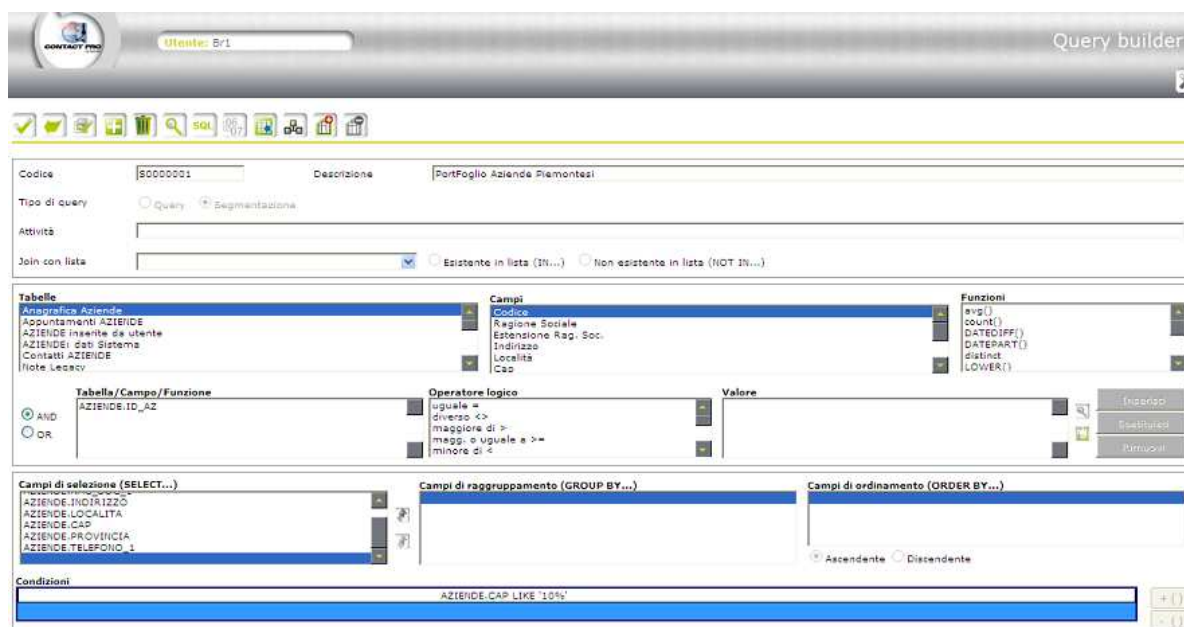


Figura 8 – Interfaccia web di Data Analysis 2011.

Con questa interfaccia sia il Sales Team Manager che il Marketing Administrator potranno generare facilmente le sue interrogazioni sul database per estrarre statistiche necessarie al controllo e governo del business aziendale o per generare le regole visibilità sui portafogli dei propri collaboratori.

Mailing Web

Finalmente nel cloud applicativo di Contact Pro 2011 risulta possibile per un Manager o Marketing Manager realizzare attività di mailing/newsletter in totale autonomia con poche azioni semplici:

- Estrazione di un target di destinatari precedentemente caricati (funzionalità di import e query web).
- Schedulazione di campagne di mailing in formato.
- Esecuzione batch di campagne di mailing definite.

Garantendo la compatibilità con flussi già definiti nelle precedenti versioni del prodotto si ha:

- Maggiore usabilità (tutte le componenti sono subito visibili nell'area di elaborazione).
- Nuova gestione degli allegati (caricati nel file system Contact Pro 2011 embedded).
 - Migliorate le performance di invio(ridotti del 70% i tempi di creazione).
 - Schedulazione ed esecuzione singola senza attese per l'utente finale(one shot).

The screenshot displays the 'Mailing Html' configuration window in Contact Pro 2011. The interface is divided into several sections:

- Definition:** Includes fields for 'Code' (TEST01) and 'Description' (test 01).
- Generic parameters:** Features a 'Notes' field, 'Promotion' (dropdown), and 'Purchaser' (dropdown).
- Contacts:** Includes a 'Comment' field (test01), a 'Document' field, and a 'Remove contacts' checkbox.
- Target:** Contains a 'Records number' field (20), a 'Query list' dropdown (with 'nuova_query' selected), a 'Lists list' field, and an 'Extraction type' section with radio buttons for 'Random' (selected) and 'Sequential'.
- Email parameters:** Includes fields for 'Account' (smtp), 'Template' (food), 'Mail address recipient' (AZIENDE), 'Sender mail address', 'Reply To' mail address, 'CC', 'CCN', and 'Subject' (test 01 <AZIENDE.RAG_SOC_1>). It also has a '%!text!%' text replacement field.
- Attachments:** Includes a 'Save sent mails' checkbox, an 'Attachment file name' field with a 'Sfoglia...' button, an 'Attach' button, and an 'Attachment list' field with a 'Remove' button.

Figura 9a – Definizione di una campagna di Mailing/Newsletter 2011.

Il nuovo strumento permette una completa suite built in per il caricamento, definizione e produzione di Newsletters attraverso l'adozione di un editor html embedded che permette di creare email automatiche e contestualizzate con i dati del destinatario quando disponibili.

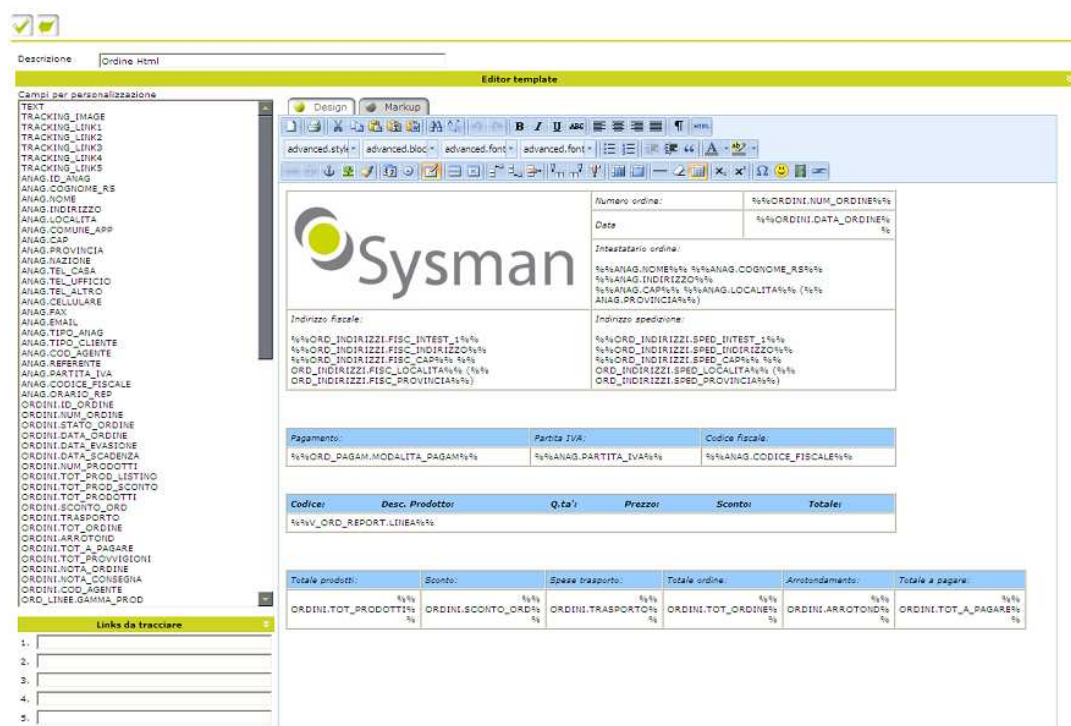


Figura 9b – Definizione del contenuto automatico della mail dell'attività di Newsletter 2011.

Resultati

Interrogazione: SITUAZIONE EMAIL - Newsletter Sysman CP Ready2011 [SY240511]

Righe: 20

N°	Conteggio	Click Link 1	Click Link 2	Click Link 3	Click Link 4	Attività	Stato Email
1	2509	0	0	0	0	SY240511	Da Inviare
2	3	0	0	0	0	SY240511	Ritentativo Invio
3	60453	0	0	0	0	SY240511	Elaborate e Inviato
4	208	74	97	9	30	SY240511	Inviato e Lette
5	3976	0	0	0	0	SY240511	Non Inviato

1 / 1

Figura 9c – Reports pronti all'uso per monitorare costantemente l'andamento della Newsletter

Enterprise 2011

Business Process Manager e Workflow

La teoria e le applicazioni del workflow e business project management promuovono la gestione dei gruppi di lavoro collaborativi secondo il workflow aziendale.

Un processo consiste in una o più attività ognuna delle quali rappresenta un lavoro da svolgere per giungere a un obiettivo comune. Il workflow management sostiene l'organizzazione del processo di lavoro attivando in funzione dell'accadimento di eventi schedulati (tempo) o di eventi imperativi (accadimento al verificarsi di specifiche condizioni).

Contact Pro Workflow e Business process management 2011 è il nuovo strumento per automatizzare i processi di business complessi dell'azienda.

Contact Pro BPM & Workflow è uno strumento di processo che è destinato a facilitare e automatizzare i processi aziendali che coinvolgono la sequenza di attività eseguite dagli utenti e di garantire che il lavoro giusto è assegnato nella sequenza giusta al momento giusto e alla persona giusta nel workflow.

In Contact Pro Workflow, ogni passo di una transazione commerciale può essere facilmente monitorato durante l'avvio e il completamento dei processi di business.

I componenti principali di Contact Pro BPM & Workflow includono:

- Contact Pro BPM Scheduler per la definizione del flusso di lavoro, elementi di lavoro, eventi su variabili di tipo temporale.
- Contact Pro BPM Monitor. Permette la visualizzazione dei componenti architetturali che realizzano tale soluzione tecnologica.

Il componente di BPM scheduler è presente nella versione 2011 per ogni funzione applicativa che prevede tale paradigma: *Query Builder, EAI (Import/Export), Mailing*.

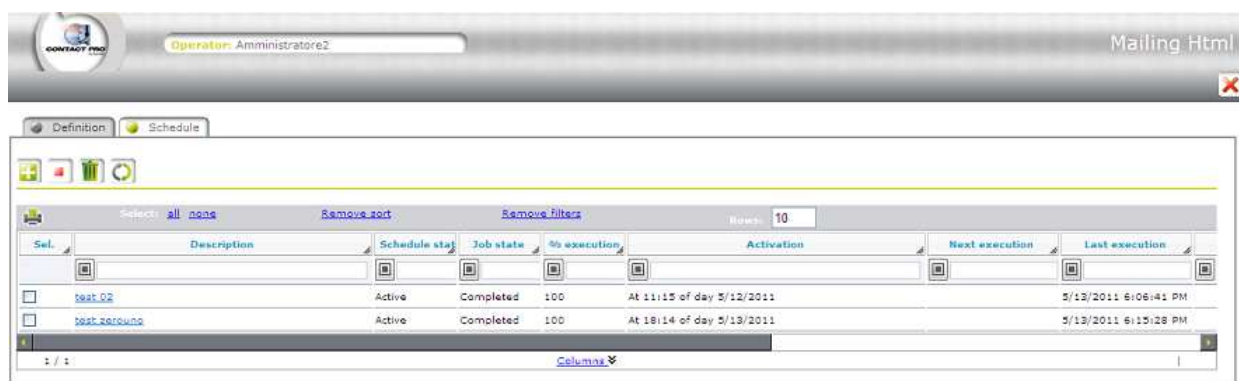


Figura 10 – BPM scheduler 2011.

Il componente di BPM Monitor è una nuova area funzionale che permette agli amministratori dell'enterprise di tenere sempre sotto controllo tutte le componenti dell'architettura responsabili dell'esecuzione del workflow aziendale.

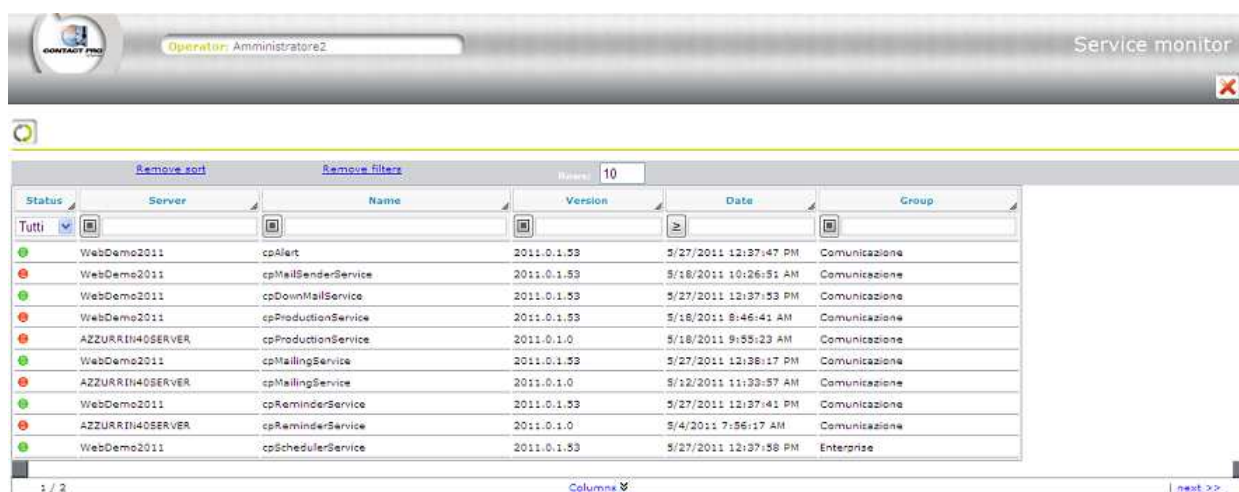


Figura 11 – BPM Monitor 2011.

Contact Pro 2011, verticali

Food

Contact Pro Food 2011 è la versione di Contact Pro verticale per accogliere le esigenze delle realtà commerciali nell'ambito alimentare.

La soluzione è destinata alle aziende/privati che commercializzano prodotti alimentari.



Figura 12 – Contact Pro Food 2011.

Contact Pro Food sfrutta le solide basi del CRM Contact Pro, ma allo stesso tempo, essendo stato pensato appositamente per gestire le particolari necessità del mercato Food, prevede la gestione di specifici processi e automatismi inerenti al mercato alimentare.

La pagina principale presenta già dei richiami iconografici agli ambiti merceologici correlati.

Il verticale permette nativamente la gestione dei seguenti **business object**:

- Gestione della clientela e dei prodotti acquistati.
- Gestione di dei cataloghi prodotti e prezzi.
- Gestione delle regole di eleggibilità e compatibilità.
- Gestione di ordini commerciale.

- Gestione dei pagamenti e storia dei pagamenti.

Contact Pro 2011 permette la gestione di **Processi di business e CRM correlati**:

- Consultazione anagrafiche da parte della rete commerciale ove presente.
- Gestione delle campagne di richiamo su algoritmo predittivo alimentare al fine di contattare il cliente nel momento di reale necessità del prodotto.
- Iniziative di cross selling e up selling.

Last selected subject **Verdi Giovanni**
IVREA
TO
Via Torino 1

Record data Attachments Contacts Outcome

Dati anagrafici - [Modify] Mandatory field

Cognome/Rag.Soc. Tipo anagrafica

Nome/segue Rag.S. Tipo cliente

Referente Cattivo pagatore

Indirizzo CAP

Località Prov.

Comune

Telefoni: Casa Ufficio Cellulare

Fax Altro..

Email Sito web

Titolo Sesso Stato civile

Data di nascita

Provincia nascita Luogo nascita

Professione

Settore merceologico

Partita IVA .. Codice fiscale

Figura 13 – User Interface e Datamodel Contact Pro Food 2011.