

CRM

Strumento per la Gestione delle Attività

1. CRM È...

...uno strumento sviluppato da Cineca per gestire in modo semplice ed efficace le attività correlate a un progetto e organizzare un archivio ordinato e facilmente consultabile della documentazione e degli scambi di informazioni che si creano nel corso di vita del progetto stesso.

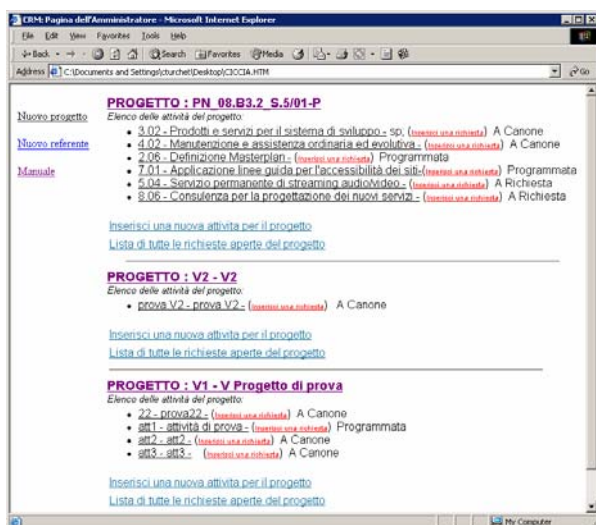


Figura 1 – Esempio di interfaccia web per la gestione delle attività dei progetti

Lo scambio delle informazioni attraverso CRM riguarda in genere due tipologie di soggetti distinte quali, ad esempio, committente e fornitore, richiedente ed esecutore, paziente e medico.

I vantaggi più rilevanti che derivano dall'utilizzo di questa tecnologia sono:

- definizione dei tempi necessari alla realizzazione di ogni attività al fine di una equa determinazione del livello di qualità dei servizi
- visione globale delle fasi di sviluppo di un prodotto/servizio, dall'individuazione delle specifiche alle relazioni per la verifica del corretto funzionamento
- gestione agevole delle modifiche che possono essere richieste o che si rivelano necessarie durante la realizzazione di un prodotto/servizio
- oltre ai documenti, memorizzazione e rintracciabilità di tutti i contatti che si generano tra i soggetti coinvolti nelle attività

- apprendimento immediato dell'uso di CRM grazie a una chiara interfaccia web che permette di svolgere agevolmente anche le funzioni di amministrazione

2. ORGANIZZAZIONE DEI DATI

2.1 Le attività

Ogni progetto è articolato in **attività**, ovvero tutte le azioni che sono elencate e descritte nel documento contenente le specifiche della richiesta e che devono essere portate a termine affinché chi deve fornire risposta soddisfi le necessità del richiedente.

Figura 2 è un esempio di interfaccia web attraverso la quale, in modo molto semplice, i soggetti coinvolti nelle attività possono comunicare richieste, occorrenze, dubbi, modifiche, problemi in generale, al fine di ottenerne la soluzione nel minor tempo possibile.

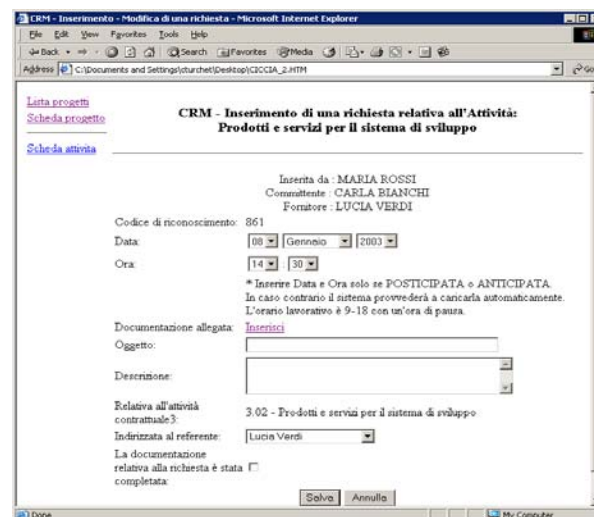


Figura 2 – Esempio di interfaccia web CRM per l'inserimento di una richiesta

Le richieste sono una componente molto importante del CRM in quanto costituiscono la base per il calcolo dei tempi di realizzazione e, di conseguenza, dei livelli di servizio.

2.2 Gli eventi

Gli **eventi** sono gli scambi di informazioni tra fornitore e committente la cui conseguenza principale è bloccare o fare ripartire il sistema per il calcolo del tempo. Di seguito un elenco dei principali eventi:

- *richiesta chiarimenti* → stop del tempo in quanto il fornitore non può procedere nella realizzazione del prodotto
- *risposta* → tempo e lavoro riprendono il loro corso
- *accettazione/rifiuto tempi di realizzazione* → stop del tempo per la non accettazione da parte del committente dei livelli di servizio proposti
- *approvazione* → restart del tempo grazie alla definizione delle scadenze temporali che il fornitore deve rispettare
- *consegna prodotto* → il fornitore dà al committente il prototipo e il tempo si ferma
- *approvazione* → il committente accetta il prototipo e il tempo riparte in attesa della pubblicazione
- *pubblicazione* → il contatore viene definitivamente bloccato

La richiesta di una *modifica a lavori avviati* costituisce un evento a sé. Provoca infatti l'azzeramento del contatore del tempo e il successivo riavvio in quanto non è possibile quantificare a priori le conseguenze che una modifica può provocare sullo sviluppo dei lavori. Il contatore è programmato per essere attivo i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.

3. MODELLO ORGANIZZATIVO

CRM prevede la suddivisione dell'utenza in base ai seguenti profili:

- *Superministratore*: gestisce la configurazione del sistema e inserisce i dati riguardanti le attività e la loro assegnazione agli utenti
- *Referente di Progetto lato Committente e lato Fornitore*: può modificare le attività
- *Referente di Attività Progetto lato Committente e lato Fornitore*: può operare solo all'interno dell'attività di cui è responsabile ed è abilitato a inserire richieste e documentazione
- *Staff di attività*: è definito dal referente. Può consultare solo il materiale relativo all'attività e viene posto a conoscenza della pubblicazione di nuove informazioni.

4. L'ICONOGRAFIA DI CRM

Per rendere la consultazione più rapida, CRM fa uso di icone il cui significato è facilmente intuibile:



Indica che una richiesta non è ancora stata chiusa



Significa che le azioni conseguenti alla richiesta sono state portate a termine



Simbolo del contatore del tempo. Se le lancette si muovono è attivo, in caso contrario ha subito uno stop. Le lancette sono comunque ferme fuori dall'orario di lavoro.



Segnala il completo inserimento della documentazione riguardante le specifiche della richiesta.



Indica il parziale o mancato inserimento delle informazioni sulla richiesta.

5. ARCHITETTURA

CRM è costituito dai seguenti prodotti creati da Cineca:

Tecnologia Ianus: insieme di strumenti diretti alla protezione dell'interscambio informativo e alla gestione degli accessi dei gruppi di utenza

BackStage Director: strumento di *Web Content Management* che permette l'inserimento e il controllo dei contenuti in una modalità semplice e immediata. CRM eredita da **BS-D** le funzioni di import/export in formato XML. È quindi possibile esportare la struttura logica e i contenuti in maniera agevole, consentendo un facile riutilizzo dell'informazione e il collegamento con altre applicazioni

Applicazioni CRM: strumenti specificamente creati per la misurazione della qualità offerta, primo fra tutti il conteggio dei tempi di risposta e la gestione degli allarmi per l'approssimarsi delle scadenze

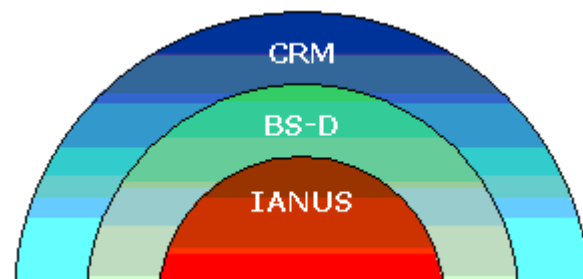


Figura 3- Schematizzazione dell'architettura CRM