

Analisi e implementazione di software per Customer Relationship Management

Candidato

Simone Bisi

Relatore

Riccardo Martoglia

Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia

Corso di laurea in Informatica

10 Aprile 2019

Rinnai

Produzione di apparecchi a gas
(caldaie, scaldabagni, ACS)

- Nagoya, 1920
- 9 filiali, 6 stabilimenti in Giappone
- 86 società di vendita nel mondo
- 12'400+ impiegati
- divisione italiana con sede a Carpi

Introduzione - Attività di tirocinio

- Analisi, implementazione e risoluzione dei problemi del software CRM presente in azienda
- Ascolto attivo delle richieste del dipartimento marketing
- Mantenimento database esistenti

Introduzione



Storia

Progetto

Sviluppo

Distribuzione

Conclusione

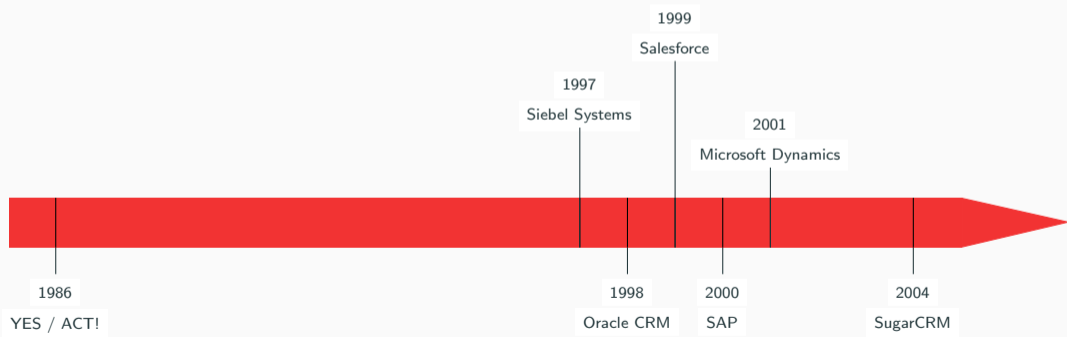
C R M

Customer Relationship Management

Filosofia manageriale orientata alla fidelizzazione del cliente

- lead generation
- raccolta dati clienti
- storico operazioni marketing
- gestione centralizzata dei dati
- favorire lo scambio di informazioni

Cenni storici - Customer Relationship Management



Introduzione

Storia

Progetto

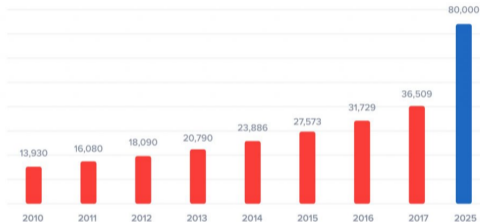
Sviluppo

Distribuzione

Conclusione

Cenni storici - Mercato del software CRM

CRM software revenue forecast
(millions of U.S. dollars)



*"... the fastest growing software market."*¹

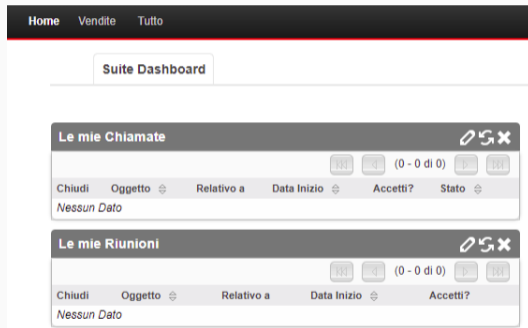
¹Customer Relationship Management (CRM) Market Analysis By Deployment, By Enterprise Size, By Application (BFSI, Retail, Healthcare, Telecom & IT, Discrete Manufacturing), By Region, And Segment Forecasts, 2018 - 2025



- SalesAgility
- 2013
- Open Source
- Web application
- 900'000+ downloads

Software CRM

- SuiteCRM 7.2
 - no responsive
 - design datato
 - difficile utilizzo
- PHP 5.4
 - End-of-life (EOL) 2015-09-03
 - numerose vulnerabilità
- gestito da compagnia esterna
 - difficile manutenzione



Update

- SuiteCRM 7.11

Client

- HTML, CSS, Javascript

Server

- PHP (+ Smarty)

Database

- MySQL
- mantenimento dati esistenti
- non interferire con i tool di importazione

Focus principale sul modulo 'Aziende'

< azienda >			
Tipo	<input type="text"/>		
Telefono	<input type="text"/>	Telefono alt.	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>	Sito web	<input type="text"/>
Campi chiave	<input type="text"/>		
Partita iva	<input type="text"/>		
Valutazione	<input type="text"/>		
Altro			
Agenzia	<input type="text"/>	Gruppo	<input type="text"/>
Referente	<input type="text"/>	Codice gest.	<input type="text"/>
Indirizzo			
Via	<input type="text"/>	CAP	<input type="text"/>
Comune	<input type="text"/>	Provincia	<input type="text"/>

- mostrare le informazioni fondamentali
- visualizzare una valutazione generale dell'azienda
- visualizzare agenzia, gruppo, referente aziendale
- effettuare ricerche per campi chiave
- memorizzare note in modo rapido

Metodo standard per personalizzare le funzionalità di SuiteCRM
SugarFields (`include/SugarFields/Fields`)
Interpretati dal framework MVC

- `DetailView.tpl`
- `EditView.tpl`
- `SearchForm.tpl`
- `SugarField[type].php`

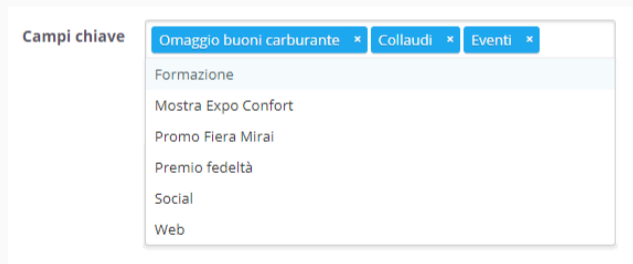
- Rating
HTML, PHP



- Hashtag

HTML, PHP

Javascript (SelectizeJS)



- Note rapide

HTML, PHP

MySQL

NOTE RAPIDE			
DATA	AUTORE	NOTA	
11-03-2019 13:40	Simone Bisi	Dispone di ampio showroom	X
11-03-2019 13:41	Simone Bisi	Consigliato dal responsabile di zona	X
<input type="text"/>			<input type="button" value="↵"/>

- Partite IVA

HTML, PHP

AJAX (Asynchronous JavaScript and XML)



The image shows a web form for verifying an IVA (VAT) number. The form is titled "Partita IVA" with an information icon. It contains several input fields and a "Copia" button for each. The first field contains the number "02774510362". Below it, the text "Partita IVA verificata" is displayed. The subsequent fields contain the company name "RINNAI ITALIA SRL SOCIO UNICO", the address "VIA LIGURIA 37", the postal code "41012", and the city "CARPI MO".

Partita IVA ⓘ	02774510362
Partita IVA verificata	
RINNAI ITALIA SRL SOCIO UNICO	Copia
VIA LIGURIA 37	Copia
41012	Copia
CARPI MO	Copia

The screenshot shows a Google Business Profile form for 'Google'. The form is divided into three main sections: 'Informazioni Azienda', 'ALTRO', and 'INDIRIZZO'. The 'Informazioni Azienda' section includes fields for 'Tipo' (set to 'Azienda'), 'Nome' (Google), 'Sito web' (http://www.google.com), 'Telefono', 'Telefono Alternativo', 'Email', 'Campi chiave' (with links to 'Ortaggio busse carburante', 'Codici', 'Stati', 'Farmazione', 'Mentre Espos Carboni', 'Primo Para Mica', 'Primo Sedia', 'Social', 'Web'), 'Partita IVA' (01234567890), and 'Valutazione' (stars). The 'ALTRO' section includes 'Agenzia', 'Gruppo', 'Referente aziendale' (Simone Biol), and 'Codice gestionale'. The 'INDIRIZZO' section includes 'Via' (1600 Amphitheatre Pkwy), 'CAP' (94043), 'Comune' (Mountain View), 'Provincia' (CA), and 'Nazione' (United States).

- informazioni chiave accessibili
- campo *Hashtag* per ricerca rapida
- campo *Rating* per affidabilità
- collegamenti per agenzia, gruppo imprenditoriale, referente aziendale
- collegamenti con altri moduli tramite sottopanelli

Procedure SQL eseguite giornalmente dall'event scheduler
Sincronizzazione del CRM con il tool collaudi

```
CREATE EVENT sync_machinery
ON SCHEDULE
    EVERY 1 DAY
STARTS (TIMESTAMP(CURRENT_DATE) + INTERVAL 1 DAY + INTERVAL 7 HOUR)
DO
    CALL sb_modello_to_aos_products;
    CALL sb_collaudo_to_rinad_machinery();
```

1. Revisione del codice
2. Backup dei dati
3. Installazione CAS (Central Authentication Service)
4. Caricamento sul server principale

Obiettivi raggiunti

- ✓ Applicativo responsive
- ✓ Informazioni chiave accessibili
- ✓ Più moduli per registrare informazioni
- ✓ Facilmente estensibile
- ✓ Nessun costo di manutenzione

Sviluppi futuri

- Integrazione PBX
 - collegamento con il centralino aziendale
- Collegamento OTRS
 - collegamento con il software di ticketing

Grazie per l'attenzione
