



A VARPRIME
a vargroup company

**CONNECT365 Project Service
Manuale**

Sommario

1. Executive Summary.....	3
1.1. Gli obiettivi di una soluzione CRM di gestione delle commesse	3
2. Il processo di gestione delle commesse e le sue problematiche.....	4
3. CONNECT365 Project Service	4
3.1. Overview della soluzione	4
3.2. Funzionalità chiave della soluzione.....	5
3.3. Modelli.....	6
3.4. Consuntivazione di attività su commessa.....	7
3.5. Cost Model	8
3.6. Gestione survey per i clienti	10
3.7. Interfacciamento con software ERP	10

1. Executive Summary

CONNECT365 Project Service è una verticalizzazione di Dynamics 365 Customer Engagement (il CRM di Microsoft) che gestisce i processi più importanti delle aziende di servizi che lavorano su commessa.

Il flusso di gestione di una commessa è molto spesso articolato e segue fasi successive che coinvolgono diversi reparti aziendali. Riuscire a seguire questo processo dalla nascita della commessa fino al suo completamento, evitando intoppi/rallentamenti e tracciando tutte le informazioni rilevanti, è fondamentale per le realtà che operano in questa modalità.

CONNECT365 Project Service gestisce le commesse integrando tutto il processo operativo e di gestione dei costi direttamente su Dynamics CRM, mantiene il collegamento lungo tutto il processo alla commessa generata inizialmente, a partire dall'opportunità di vendita, permettendo di rimanere connessa al flusso commerciale.

L'obiettivo è quello di raggiungere un efficientamento nella gestione delle commesse: processi interni più strutturati e fluidi, una gestione dei costi più rapida, rendicontazioni dettagliate e sempre aggiornate, monitoraggi puntuali e granulari.

1.1. Gli obiettivi di una soluzione CRM di gestione delle commesse

- Strutturare la commessa nelle diverse attività che la compongono, tracciandone gli avanzamenti, assegnando dei proprietari alle singole attività.
- Rendere più strutturato tutto il processo di definizione del budget di commessa a partire dalla fase di prevendita.
- Avere un dettaglio più granulare delle consuntivazioni inserite dai singoli operatori.
- Tracciare le ore impiegate sulle specifiche attività della commessa da parte degli operatori direttamente sulla piattaforma.
- Consentire un'analisi più efficace dell'andamento generale delle commesse da parte dei Project Manager e del management, basata su informazioni puntuali e affidabili, in modo da individuare più semplicemente eventuali criticità.
- Gestire il cost model direttamente all'interno delle opportunità su CRM.
- Mantenere i processi della commessa collegati al flusso commerciale.

2. Il processo di gestione delle commesse e le sue problematiche

Spesso nelle aziende di servizi il processo di gestione delle commesse non è sufficientemente strutturato e questo porta a perdite di efficienza.

Le principali problematiche sono causate da budget non precisi, mancato monitoraggio delle differenze fra le spese preventivate e quelle effettivamente sostenute o ancora da sostenere. Spesso vengono fatte pianificazioni carenti, che non tengono presenti tutte le attività ancora da svolgere e le verifiche su quelle terminate, oppure non si ha a disposizione uno stato di avanzamento dei lavori correttamente aggiornato.

Ci si trova solitamente a dover gestire diverse commesse in contemporanea e la capacità di allocare efficacemente le varie risorse tra i diversi progetti e riuscire a equilibrare una pianificazione di breve periodo con una di medio-lungo termine diventa un fattore di successo molto rilevante

3. CONNECT365 Project Service

3.1. Overview della soluzione

Tutte le problematiche più tipiche di una gestione delle commesse di servizio possono essere affrontate tramite strumenti adeguati a supportare il processo operativo lungo tutte le sue fasi.

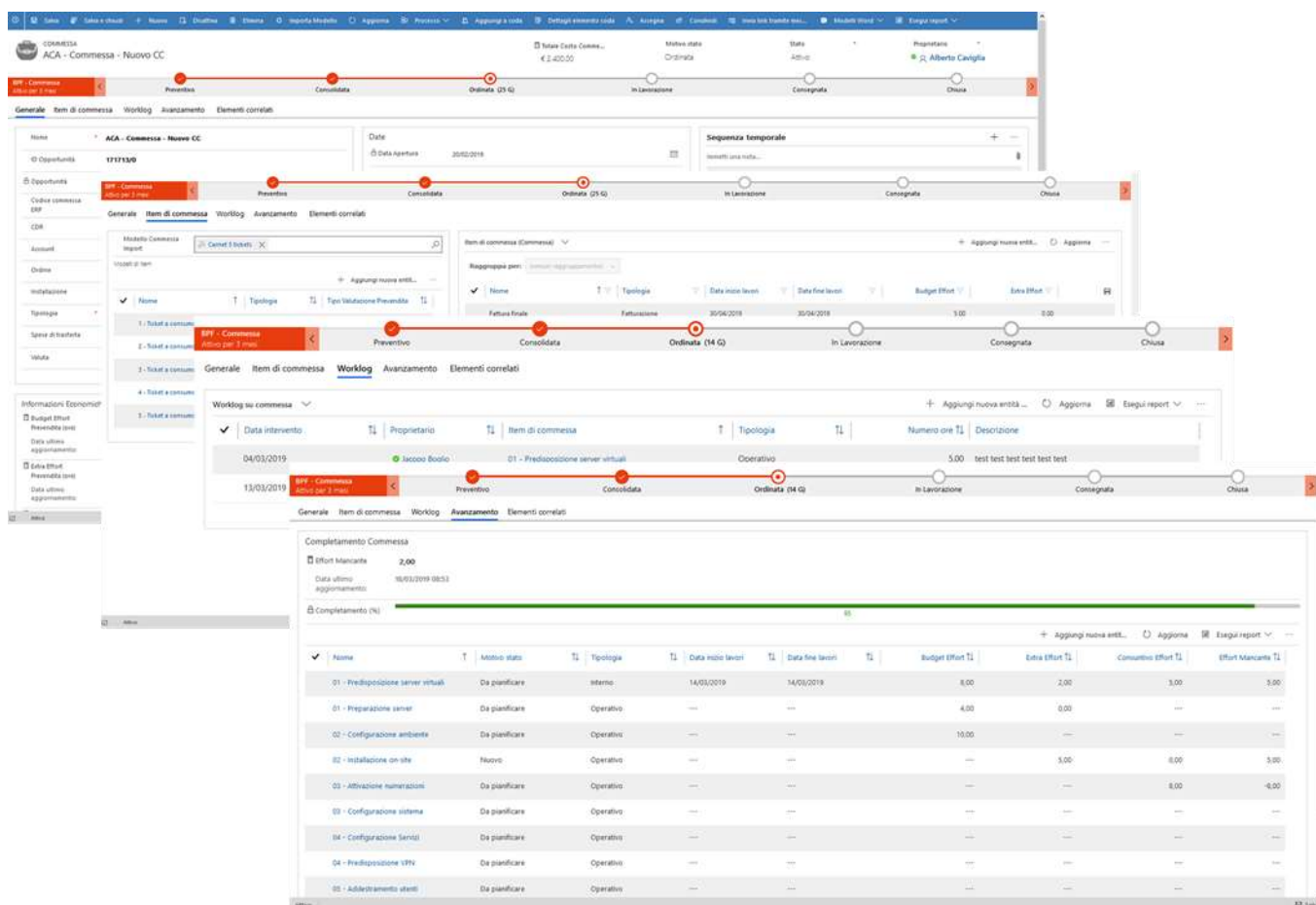
CONNECT365 Project Service permette di ottimizzare l'intero processo strutturandolo e mettendo a disposizione tutte le informazioni utili a chi si interfaccia con il cliente/prospect, migliorando anche la comunicazione tra i diversi reparti aziendali che prendono parte alla gestione delle commesse.

- L'ambito funzionale della soluzione prevede:
- Una gestione strutturata della commessa CRM.
- Un sistema di tracking delle ore sulle attività di commessa.
- Gestione del Cost Model e budgeting dall'opportunità commerciale.
- Funzionalità per la gestione degli avanzamenti di commessa.
- Un interfacciamento fra CRM e sistema ERP.
- Il monitoraggio della customer satisfaction tramite survey mirate.



3.2. Funzionalità chiave della soluzione

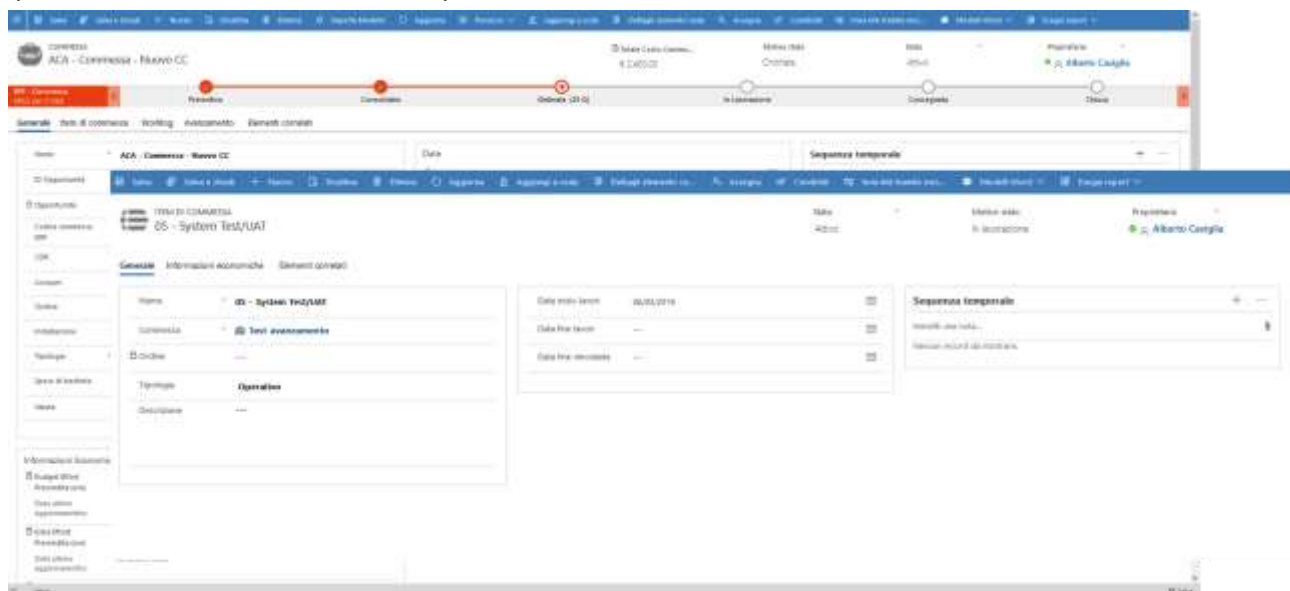
- Generazione commessa da opportunità: generazione automatica di una commessa per attività di tipo prevedenda.
- Gestione modelli di commesse: configurazione di template di commessa con attività e valori predefiniti
- Assegnazione di item di commessa: assegnazione dell'attività ad un utente con notifica al nuovo proprietario.
- Registrazione attività: tracking delle ore lavorate su item di commessa, anche in mobilità.
- Cost Model: rendicontazione integrata dei costi a budget/consuntivo per monitoraggio dei valori economici delle commesse.
- Visualizzazione attributi specifici: a seconda della tipologia di una commessa vengono visualizzati o nascosti specifici attributi.
- Interfacciamento con ERP: sincronizzazione dati con i sistemi gestionali di anagrafiche e transazioni.
- Survey di gradimento al cliente: gestione survey con registrazione delle informazioni del CRM.



The screenshot displays the VARPRIME software interface, showing a project management dashboard. The main view is 'Avanzamento' (Progress), which includes a timeline and a table of activities. The table below shows the 'Completamento Commessa' (Project Completion) section.

Nome	Stato	Tipologia	Data inizio lavori	Data fine lavori	Budget Effort	Extra Effort	Consuntivo Effort	Effort Mancante
01 - Pre-disposizione server virtuali	Da pianificare	Interno	14/03/2019	14/03/2019	8,00	2,00	3,00	3,00
01 - Preparazione server	Da pianificare	Operativo	---	---	8,00	0,00	---	---
02 - Configurazione ambiente	Da pianificare	Operativo	---	---	10,00	---	---	---
02 - Installazione on-site	Nuovo	Operativo	---	---	---	5,00	8,00	3,00
03 - Attivazione numerazioni	Da pianificare	Operativo	---	---	---	---	8,00	-8,00
03 - Configurazione sistema	Da pianificare	Operativo	---	---	---	---	---	---
04 - Configurazione servizi	Da pianificare	Operativo	---	---	---	---	---	---
04 - Pre-disposizione VPN	Da pianificare	Operativo	---	---	---	---	---	---
05 - Addebiementi utenti	Da pianificare	Operativo	---	---	---	---	---	---

Una commessa può nascere su CRM già in fase di definizione dell’offerta commerciale, collegata inizialmente ad attività di stima e prevendita; ogni commessa può contenere al suo interno diverse attività o “item di commessa”, contenenti tutte le informazioni di dettaglio (effort, budget, profilo professionale richiesto, ecc...), o allegati di varia natura. Sviluppandosi la commessa cambierà stato di lavorazione popolando automaticamente le informazioni rilevanti (date di inizio o fine lavori, ecc...).



La soluzione consente di assegnare sia l’intera commessa che le singole attività agli operatori. Questi potranno lavorare sulla commessa valorizzandone le informazioni o creando impegni CRM che possono essere assegnati anche ad altri utenti.

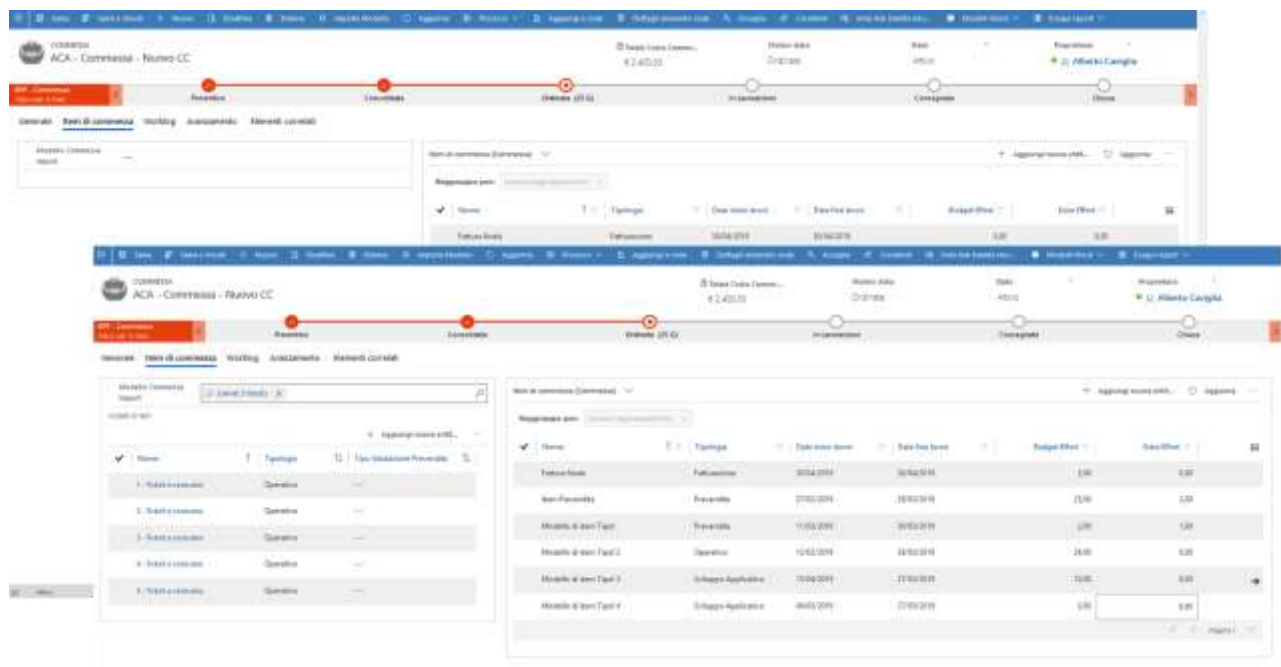
Assegnata la commessa, viene generalmente effettuata una stima del lavoro necessario per il completamento delle singole attività. Il profilo professionale richiesto per ogni attività, in base alle tariffe configurate, permette di ottenere una valutazione iniziale dei costi e della redditività della commessa. È possibile indicare per ogni attività se sarà gestita da personale interno o esterno all’azienda.

3.3. Modelli

Quasi sempre ci si trova a lavorare su commesse che hanno una struttura ricorrente, fatte di un set di attività sempre uguali sulla base del tipo di servizio offerto (ad esempio: installazioni, manutenzioni, configurazioni, test...).

In questi casi per velocizzare processi di composizione e valorizzazione della commessa possono essere configurati dei modelli predefiniti.





Un modello prevede un set standard di informazioni già popolate. Una volta selezionato un template ed assegnato ad una commessa tutti gli attributi eventualmente valorizzati del modello vengono riportati sulla nuova commessa.

Modelli di item di commessa				
Nome	Tipologia	Modello di commessa	Proprietario	
01 - Predisposizione server virtuali	Operativo	Attivazione PPU	Jacopo Bogliu	
02 - Configurazione ambiente	Operativo	Attivazione PPU	Jacopo Bogliu	
03 - Attivazione numerazioni	Operativo	Attivazione PPU	Jacopo Bogliu	
04 - Predisposizione VPN	Operativo	Attivazione PPU	Jacopo Bogliu	

All'interno di un modello di commessa possono essere contenuti i modelli delle attività che la compongono, anch'essi precompilati con tutte le informazioni di interesse.

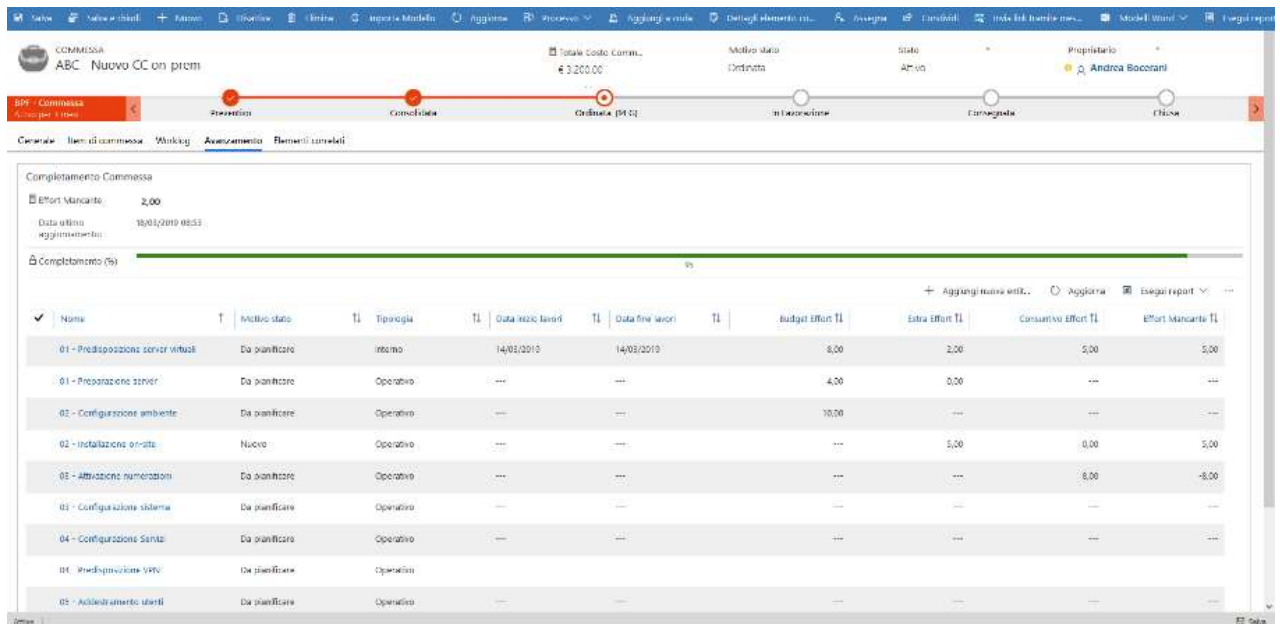
3.4. Consuntivazione di attività su commessa

Ogni attività richiede un effort, l'avanzamento dei lavori serve per monitorare i progressi e quanto tempo si sta impegnando su ogni task. Le ore caricate su ogni item di commessa vanno ad aggiornare un valore a consuntivo totale, il sistema può così evidenziare gli scostamenti fra il valore di effort previsto a budget e quello registrato a consuntivo per favorire un monitoraggio continuo e puntuale dei progetti.



Il sistema di tracking delle ore sulle attività di commessa permette agli operatori di registrare il tempo speso su ogni singolo task e di indicarne una descrizione.

Il tracking è collegato al calendario Office dell'operatore che può riprendere i dati dell'impegno/appuntamento già registrato.



The screenshot displays the 'Completamento Commessa' (Project Completion) section. It shows a progress bar at 95% and a table of tasks with their respective effort values and completion status.

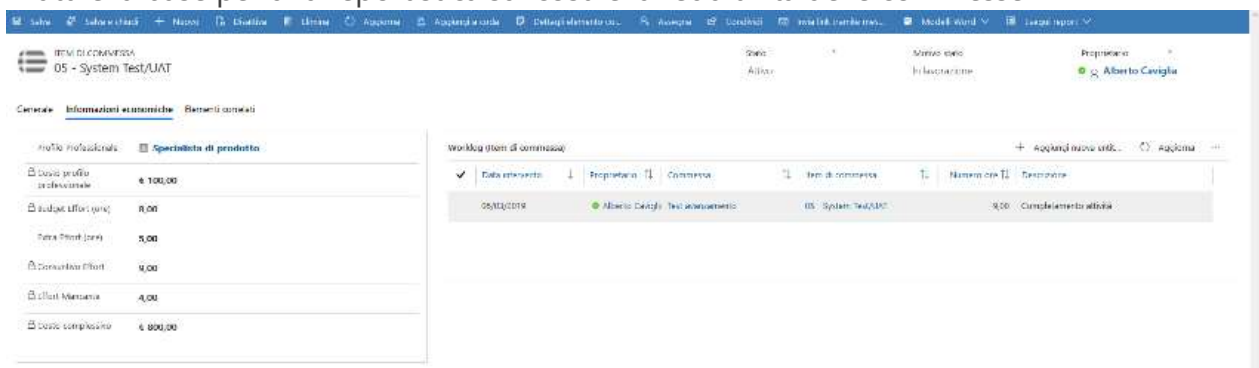
Nome	T	Iniziativa stato	TI	Tipologia	TI	Data inizio lavori	TI	Data fine lavori	TI	Budget Effort TI	Extra Effort TI	Consuntivo Effort TI	Effort Mancante TI
01 - Preparazione server virtuali	Da pianificare	Interno	TI	Operativo	TI	14/03/2019	TI	14/03/2019	TI	8,00	2,00	5,00	3,00
01 - Preparazione server	Da pianificare	Operativo	TI	Operativo	TI	---	TI	---	TI	4,00	0,00	---	---
02 - Configurazione ambiente	Da pianificare	Operativo	TI	Operativo	TI	---	TI	---	TI	10,00	---	---	---
02 - Installazione oracolo	Nuovo	Operativo	TI	Operativo	TI	---	TI	---	TI	---	5,00	0,00	5,00
03 - Attivazione numerazioni	Da pianificare	Operativo	TI	Operativo	TI	---	TI	---	TI	---	---	8,00	-8,00
03 - Configurazione sistema	Da pianificare	Operativo	TI	Operativo	TI	---	TI	---	TI	---	---	---	---
04 - Configurazione servizi	Da pianificare	Operativo	TI	Operativo	TI	---	TI	---	TI	---	---	---	---
04 - Configurazione VPN	Da pianificare	Operativo	TI	Operativo	TI	---	TI	---	TI	---	---	---	---
05 - Addestramento utenti	Da pianificare	Operativo	TI	Operativo	TI	---	TI	---	TI	---	---	---	---

Sui vari item di commessa può essere valorizzato dal responsabile un valore di "extra effort" per evidenziare situazioni di criticità sulle specifiche attività, questo valore rappresenta le quantità di effort superiore a quello che era stato stimato per raggiungere il completamento dell'attività in oggetto.

La possibilità di sfruttare la soluzione anche in mobilità è molto utile soprattutto nell'utilizzo di queste funzioni, permettendo un risparmio di tempo e una maggiore precisione grazie alla velocità con cui si possono effettuare gli aggiornamenti.

3.5. Cost Model

Nella commessa viene gestita la valorizzazione economica delle attività, l'analisi di questi valori infatti è la base per una reportistica sui costi e la redditività delle commesse



The screenshot displays the 'Informazioni economiche' (Economic Information) section for a project. It shows a list of economic data points and a table of worklog items.


Descrizione	Valore
Costo profilo professionale	4.100,00
Budget Effort (ora)	0,00
Extra Effort (ora)	5,00
Consuntivo Effort	9,00
Costo Mensura	-9,00
Costo complessivo	4.800,00

Data intervento	Proprietario	Commessa	Item di commessa	Numero ore	Descrizione
05/03/2019	Alberto Deaglio	Test avanzamento	05 - System Test/UAT	9,00	Completamento attività

Alle attività può essere associato un profilo professionale, questa informazione insieme alle ore inserite a budget per lo svolgimento di ogni task permettono di stimare i costi necessari per le singole attività e l'intera commessa.

Profilo Professionale	 Specialista di prodotto
 Costo profilo professionale	€ 100,00
 Budget Effort (ore)	8,00
Extra Effort (ore)	5,00
 Consuntivo Effort	9,00
 Effort Mancante	4,00
 Costo complessivo	€ 800,00

Considerando l'effort consuntivato dagli operatori sulle attività ed eventualmente l'indicazione di "extra effort" stimato è possibile effettuare un monitoraggio dell'andamento dei costi effettivi della commessa rispetto al budget stimato inizialmente in fase di prevendita.

Cost Model				
Griglia Costi				
<input checked="" type="checkbox"/>	Product Name	Quantity	Cost Amount... ↑	Cost Price Per Unit ↓
	PP Sviluppatore	1.0	\$70.00	\$70.00
	PP Specialista di prodotto	1.0	\$80.00	\$80.00
	Licenza Software T642	500.0	\$22,500.00	\$45.00
	Cuffie T7946	350.0	\$35,000.00	\$100.00
	Totale costi		\$57,650.00	
	Last updated:	1/9/2019 11:27 AM		

Nel caso di attività interne il sistema calcolerà in automatico il valore economico moltiplicando l'effort stimato o quello a consuntivo, per il costo del profilo professionale indicato.

Nel caso di attività esterne invece si può definire un costo totale (a corpo) oppure un costo a giornata, il calcolo del totale viene effettuato automaticamente da sistema.

Nella commessa è presente anche una valorizzazione delle spese di trasferta.

La somma dei valori economici degli item della commessa viene riportata sulla testata della commessa. Queste informazioni permettono una veloce verifica del costo di ogni commessa attiva.

Informazioni Economiche Prevedite		Informazioni Economiche (no Prevedite)	
Budget Effort Prevedita (ore)	27,00	Budget Effort (ore)	164,00
Data ultimo aggiornamento:	06/03/2019 08:53	Data ultimo aggiornamento:	17/03/2019 21:53
Extra Effort Prevedita (ore)	3,00	Extra Effort (ore)	0,00
Data ultimo aggiornamento:	06/03/2019 08:53	Data ultimo aggiornamento:	18/03/2019 08:53
Consuntivo Effort Prevedita (ore)	0,00	Effort Previsto (ore)	164,00
Data ultimo aggiornamento:	06/03/2019 08:53	Consuntivo Effort (ore)	0,00
		Data ultimo aggiornamento:	18/03/2019 01:53

3.6. Gestione survey per i clienti

Per valutare la customer satisfaction la soluzione prevede l'invio di un semplice questionario ai clienti al termine del progetto. L'invio può essere predisposto a scadenza fissa, ad esempio mensilmente, o per tutte le commesse completate in un periodo. Quando il cliente risponde tutte le informazioni vengono registrate sul software collegandole alla sua anagrafica.

3.7. Interfacciamento con software ERP

È prevista, a partire dalla commessa CRM, una sincronizzazione dati verso sistemi ERP di tutte le informazioni di anagrafiche e transazioni collegate. Sono selezionabili quali informazioni comunicare, in quale verso debba avvenire la comunicazione e la frequenza dei flussi informativi.

