

## SugarCRM Kolme

Da CRM a Gestionale Integrato

**Kolme** Il mio profilo | Impiegati | Amministra | Formazione | Informazioni

Home | Attività | Prodotti 3 | Dealers | Dealer Contacts | Attivazioni | Magazzino | Tariffe 3 | Offerte 3 | Documenti | Metodi di Pagamento | DDT

Crea Dealers | Clock In

Benvenuto, admin [Esci]

**Cerca**   Stampa ? Auto

Normale | Avanzata

Ragione Sociale  Comune  Assegnato a

Contratto  Visura  Documento di Identità

Super Dealer    Società Controllante    Provincia

Agrigento  
Alessandria  
Ancona  
Aosta  
Aquila

Cerca | Annulla | Ricerche salvate: --Nessuno--

**Dealers Elenco**

Seleziona   Selezionati: 0 (1 - 100 di 861)

Nome Azienda	Società Controllante	Super Dealer	Comune	Provincia	Regione	Assegnato a	Data Affiliazione	Modificato da Nome
1 Bit			Roma	Roma	Lazio	fronzi	25/03/2010	laura
2 Tec			Camposampiero	Padova	Veneto	osabet	06/05/2010	laura
26 Sas		Pluribus Superdealer	Monale	Asti	Piemonte	fronzi	17/09/2009	giorgio
2P Tech			Orgiano	Vicenza	Veneto	osabet	25/03/2009	giorgio
3 GB com			Genova	Genova	Liguria	mmantero	02/07/2009	martina
3ND Progetti		Pluribus Superdealer	Collegno	Torino	Piemonte	fronzi	17/09/2009	giorgio
4Progest		Pluribus Superdealer	Udine	Udine	Friuli-Venezia Giulia	osabet	17/09/2009	giorgio

## Indice

Il Cliente.....	2
Il Problema.....	2
La Soluzione.....	2
SugarCRM.....	2
Area Partner.....	3
Vantaggi.....	4
Sviluppi futuri.....	4
Testimonial.....	4
Analisi tecnica.....	4
Contatti.....	4

## Il Cliente

Kolme Srl è il principale distributore italiano di prodotti internet 3 per il canale ICT, con oltre 800 dealer su tutto il territorio italiano, 30.000 prodotti gestiti e quasi 10.000 attivazioni annuali di USIM dati per il collegamento mobile ad internet.



## Il Problema

Kolme necessitava di un sistema per gestire la comunicazione con la propria rete di distribuzione integrandolo con uno strumento di e-commerce interno alla rete dei rivenditori e ad un sistema per evitare la compilazione manuale delle PDA ed il reinserimento dei dati da un documento trasmesso a mezzo fax.

In particolare si rendeva necessario uno strumento da fornire ai dealer per effettuare ordini di prodotti che venissero direttamente gestiti dal backoffice di kolme e contemporaneamente la possibilità di produrre il documento per l'attivazione delle USIM di collegamento ad internet con tutti dati richiesti dall'operatore di telefonia mobile salvando i dati e producendo un documento PDF leggibile e trasferibile via FAX dopo la sottoscrizione del cliente finale.

## La Soluzione

Il sistema è stato progettato utilizzando SugarCRM come motore dell'applicazione estendendolo con numerosi moduli ad-hoc ed interfacciandolo con un website esterno dedicato ai dealer valorizzato con i dati di SugarCRM attraverso il protocollo SOAP al fine di dividere le utenze e le funzionalità interne e di backoffice con quelle degli utenti esterni al sistema.

## SugarCRM

I moduli standard "Aziende" e "Contatti" sono stati sostituiti dai moduli "Dealers" e "Dealer Contacts" e sono stati creati numerosi nuovi moduli personalizzati tra cui:

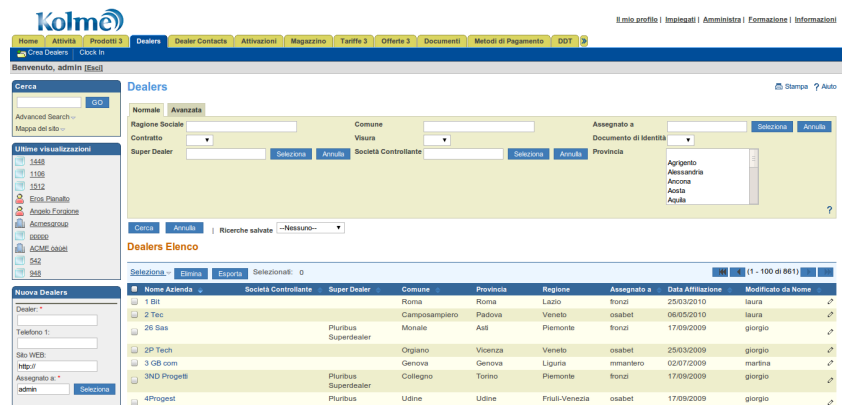
- Attivazioni
- Magazzino
- Ordini
- Inviti a fatturare
- Fatture
- Note di credito
- Report

Altri moduli e sottomoduli per parametrizzare le procedure sono stati sviluppati e resi visibili solo a determinati profili di utenza sugar (gruppi).

Il sistema viene utilizzato full-time nell'orario lavorativo da circa 10 utenti con differenti profili, sia per la normale operatività che per le analisi gestionali e di marketing rese possibili dai vari report sviluppati ad-hoc.

I profili di accesso con relativi filtri sulle visualizzazioni del CRM sono:

- backoffice (visione completa moduli operativi)
- supervisor (visione completa moduli operativi, moduli di configurazione e report)
- area manager (visione parziale moduli operativi filtrata per dealer di competenza)



Le utenze di accesso dei "Dealer Contacts" vengono gestite nel relativo modulo potendo profilare l'accesso all'area partner con profili differenti in base alla tipologia di utenza e relativo accesso alle funzionalità:

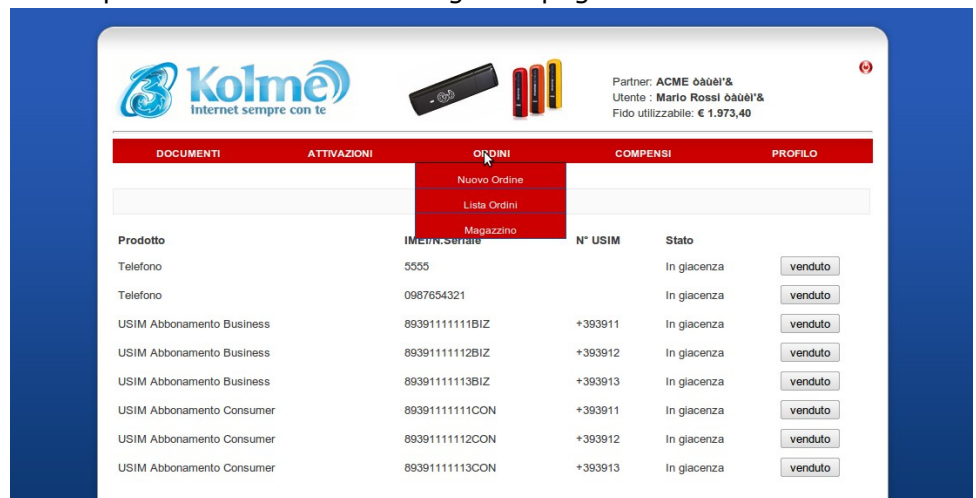
- Marketing
- Attivazioni
- Compensi

### Area Partner

L'area partner è accessibile dai "Dealer Contacts" ad essa abilitati tramite l'apposito modulo su SugarCRM dove viene gestita l'utenza con userid e password e la profilazione dell'utente:


Il menu a disposizione dei rivenditori permette l'accesso alle seguenti pagine:

- documenti
  - manuali
- attivazioni
  - persona fisica
  - ditta individuale
  - persona giuridica
  - lista attivazioni
- ordini
  - Nuovo ordine
  - lista ordini
  - magazzino
- compensi
  - invito a fatturare
  - fatture prodotti
  - note di credito
  - estratto conto
- profilo
  - informazione partner
  - area manager
  - utente e password
  -



L'area partner è collegata con SugarCRM attraverso comunicazioni SOAP, permettendo una gestione completa del processo di attivazione delle USIM arrivando alla produzione degli inviti a fatturare disponibili in formato PDF, e delle procedure di ordine dei prodotti con relativa fatturazione e pubblicazione online del PDF della fattura.

Il modulo ordini è integrato con un gateway di pagamento per permettere il pagamento online con carta di credito dei prodotti acquistati.

	<h1>SugarCRM</h1> <h2>Case Study Kolme</h2>			Pagina		4 di 3
				Documento		Case Study
	Vers.	1	Del	4 giugno 2010		

## Vantaggi

La gestione integrata dei flussi ha permesso di risparmiare più di 20 giornate/uomo al mese avendo un controllo totale dei processi e potendo destinare le risorse interne verso il marketing e l'assistenza clienti. L'automatismo implementato in diversi processi e la disponibilità dei principali documenti nell'area partner ha ridotto drasticamente il numero di chiamate verso il backoffice fornendo un servizio più efficiente ai dealer.

## Sviluppi futuri

Gli sviluppi previsti a breve/medio termine sono relativi a:

- **Modulo di contabilità** - per gestire i flussi in un ottica contabile oltre che commerciale producendo tutta la reportistica richiesta.
- **Chat di supporto** - per gestire in tempo reale senza necessità del telefono il supporto alla rete commerciale avendo traccia di tutte le comunicazioni
- **Integrazione con sistemi bancari** per l'automazione dei pagamenti attraverso bonifico
- **Integrazioni con sistemi dei vari spedizionieri** per l'integrazione del tracking delle consegne

## Testimonial

*"In fase di startup avevamo implementato una soluzione in-house basata su Salesforce.com, la decisione di passare a Sugar è stata quindi sofferta perché richiedeva la migrazione dei dati e il re-training del personale. L'azienda che si è aggiudicata la fornitura (Iabaduu) è stata molto abile nel capire i nostri bisogni e tradurli in un sistema che ormai è molto di più di un CRM, ma abbraccia gli aspetti logistici, contabili e di interfaccia verso il nostro cliente.*



*La nostra immagine sul mercato è rappresentata da Sugar e dalla customizzazione di Iabaduu. I nostri clienti ci considerano veloci perché il sistema è veloce, e ci considerano semplici perché il sistema è semplice."*

*Andrea Fronzi - Direttore Commerciale Kolme Srl*

## Analisi tecnica

Il progetto KolmeCRM è un esempio di utilizzo avanzato di SugarCRM come applicazione di backend per centralizzare e tenere sotto controllo i flussi commerciali e contabili di una rete di distribuzione organizzata a livello nazionale.

## Contatti

 IABADUU Srl Via della Moscova, 40 - 20121 Milano tel: 0240709003 fax: 0240044435 info@iabaduu.com www.iabaduu.com	 Kolme Srl Via Trivulzio, 1 - 20146 Milano Tel: 02.8712.4000 Fax: 02.45503433 info@kolme.it www.kolme.it
---	---