

## GESTIONE PRODOTTI

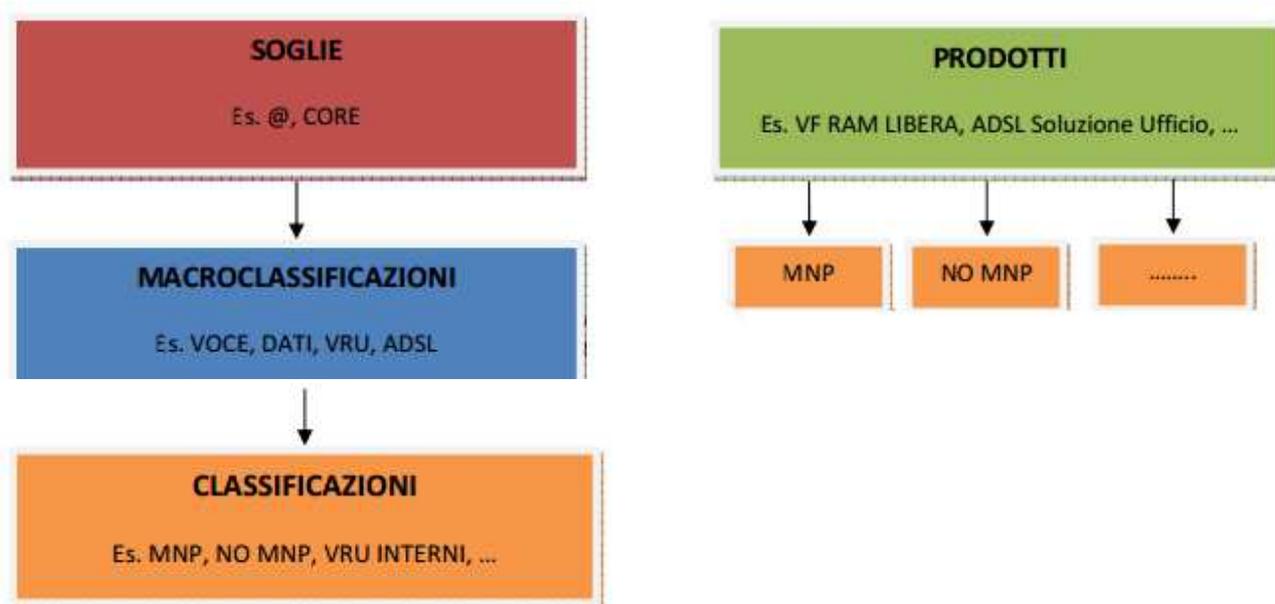
### 1 INTRODUZIONE

In questa parte di manuale vediamo l'organizzazione gerarchica dei prodotti in CRM e in che modo provvigioni, piani e promozioni vengono assegnate al prodotto.

### 2 ORGANIZZAZIONE PRODOTTI

Tutti i prodotti Vodafone sono personalizzabili all'interno del CRM, permettendo di gestire anche prodotti di natura diversa in assoluta libertà.

I Prodotti sono organizzati gerarchicamente secondo la figura



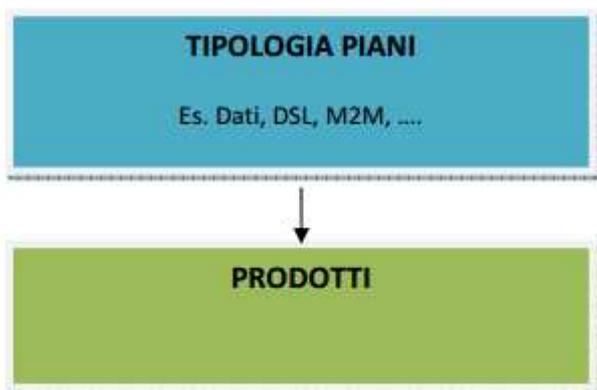
Ad ogni *Soglia* corrispondono una o più *MacroClassificazioni*, per ciascuna delle quali corrispondono una o più *Classificazioni*.

A Ciascun Prodotto possono essere associate una o più *Classificazioni*.

Partendo dal Prodotto e dalla *Classificazione di Vendita* (infatti vedremo come ogni vendita dovrà essere contraddistinta da un Prodotto e una Classificazione), sono univocamente determinate la Macroclassificazione e la Soglia di competenza.

L'impostazione gerarchica corretta garantisce il corretto calcolo delle provvigioni e dell'andamento di Gara Unica.

Un ulteriore raggruppamento dei Prodotti è illustrato nella figura seguente

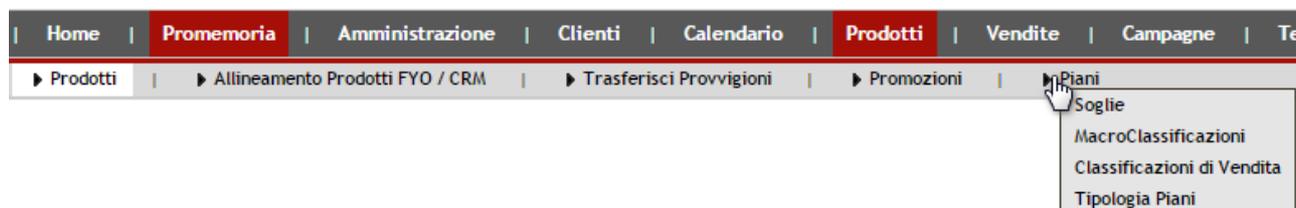


Vedremo più avanti come questo raggruppamento logico dei Prodotti serve solo per agevolare l'inserimento delle PDA da parte degli agenti, proponendo loro un primo filtro nella scelta del prodotto venduto.

### 3 Piani

Iniziamo partendo dalla gestione delle gerarchie appena descritte.

Per accedere all'organizzazione dei Prodotti, entriamo nella sezione *Prodotti* → *Piani*



### 3.1 Soglie

Dovranno essere definite tenendo conto che le SOGLIE di GARA UNICA verranno impostate per le SOGLIE qui definite:

- CORE
- @

Gestione Soglie Prodotto		
Nome	Ordine	
CORE	1	 Cancella
@	2	 Cancella

[Aggiungi/Modifica](#)

La gestione è molto intuitiva. È possibile aggiungere/modificare/cancellare le Soglie. L'ordine serve per regolamentare la visualizzazione nelle varie sezioni del CRM.

Di Default il CRM viene caricato con le Soglie @ e CORE.

### 3.2 MacroClassificazioni

Le Macroclassificazioni rappresentano le Vecchie soglie utilizzate da Vodafone per definire il raggiungimento di GARA UNICA.

- Voce
- Dati
- ADSL
- VRU

Gestione MacroClassificazioni Prodotto						
Soglia	Macroclassificazione	Mostra in griglia di GU	Punti CB	Ordine		
CORE	VOCE	SI	4.0	1	 Cancella	 Modifica
CORE	DATI	SI	2.0	2	 Cancella	 Modifica
@	ADSL	SI	5.0	3	 Cancella	 Modifica
@	VRU	SI	3.0	4	 Cancella	 Modifica

[Aggiungi Nuovo](#)



Per ogni Macroclassificazione vengono impostate:

✓ **Soglia**

La soglia di appartenenza

✓ **Macroclassificazione**

Il nome. Di Default il CRM viene caricato con VOCE, DATI, ADSL, VRU

✓ **Mostra in griglia di Gara Unica**

Verrà visualizzata la MacroClassificazione nella griglia delle Vendite di Gara Unica.

✓ **Punti CB**

Per un corretto calcolo del CHURN, quando si caricano i DEACT, il CRM deve sapere quanti punti scalare dalla CB per ogni DEACT caricato, secondo la macroclassificazione di appartenenza. È un sistema obsoleto, ormai i punti vengono inviati contestualmente al file di DEACT da Vodafone

✓ **Ordine**

L'ordine serve per regolamentare la visualizzazione nelle varie sezioni del CRM.

### 3.2.1 Le Classificazioni Di Vendita

Rappresentano il “vestito” con il quale ogni prodotto viene venduto. Questo permette al CRM di calcolare correttamente punteggio di Gara Unica e provvigione. In questa sezione vengono definite tutte le possibili Classificazioni, associandole alla corretta MacroClassificazione di appartenenza. Nella scheda di ogni singolo Prodotto (*vedi paragrafo 4.2*) sarà poi possibile associare la o le Classificazioni di Vendita per ogni Prodotto.

MacroClassificazione	Classificazione	Mostra in griglia di GU	Divisione Att. Vendite	Nuova Attivazione		
	BB	No	No	No	Cancella	Modifica
	Cambio Piano	Si	No	Si	Cancella	Modifica
	Cambio Piano Dati	No	No	No	Cancella	Modifica
	Campagna	No	No	No	Cancella	Modifica
	Conversione	Si	Si	No	Cancella	Modifica
	CP in campagna	No	No	No	Cancella	Modifica
	CP in preventiva	No	No	No	Cancella	Modifica
	Data Start	No	No	Si	Cancella	Modifica
	Dati Extra Large	No	No	Si	Cancella	Modifica
	Dati iPhone	No	No	Si	Cancella	Modifica
	Dati Medium	No	No	Si	Cancella	Modifica
	Dati Sempre Smart	No	No	Si	Cancella	Modifica
	Dati Sempre Top	No	No	Si	Cancella	Modifica

Ogni Classificazione è definita dalle seguenti proprietà:

✓ **Macroclassificazione**

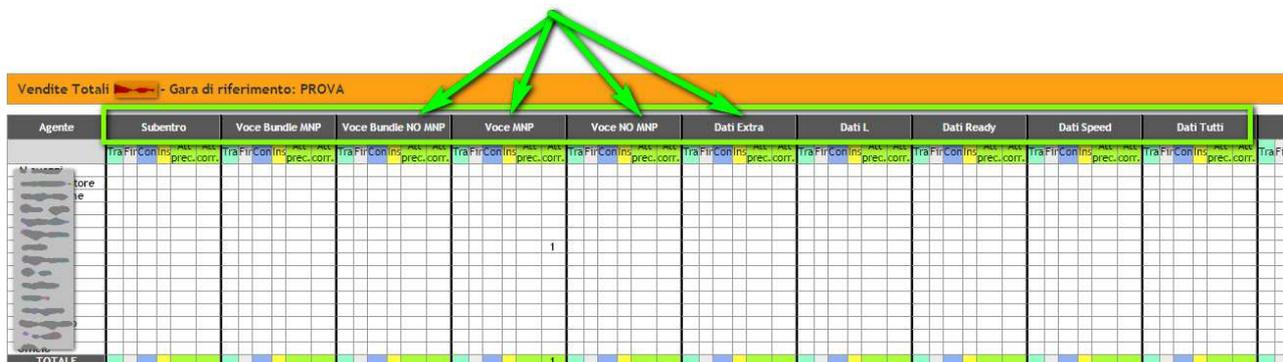
La macroclassificazione di appartenenza. Questo dato può anche essere vuoto. In questo caso sappiamo che la vendita NON concorrerà al raggiungimento della soglia di Gara Unica. Es. Cambi piano.

✓ **Classificazione**

Il nome. Di Default il CRM viene caricato con alcune Classificazioni di uso più comune.

✓ **Mostra in Griglia di Gara Unica**

Come vedremo nella manualistica *GARA UNICA*, l’andamento di Gara Unica viene espresso con una Tabella, le cui colonne rappresentano le Classificazioni di Vendita. Impostando opportunamente questa opzione si personalizza la visualizzazione dell’andamento di Gara Unica.

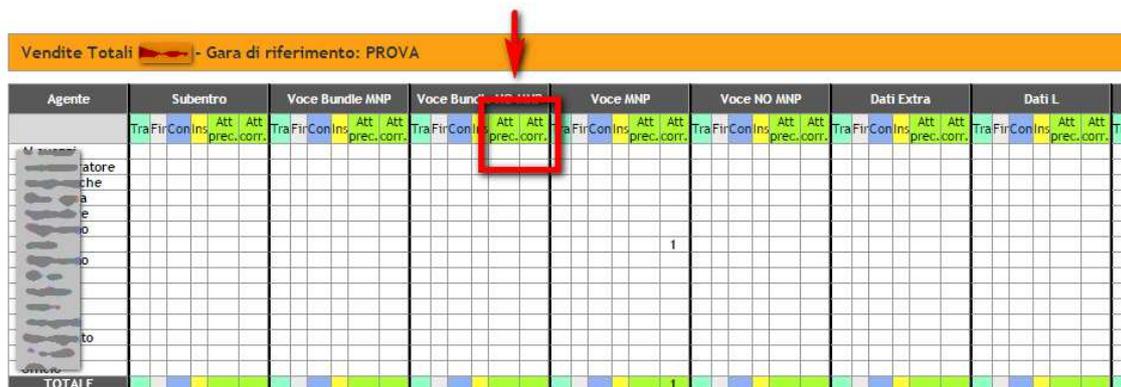


Vendite Totali - Gara di riferimento: PROVA

Agente	Subentro	Voce Bundle MNP	Voce Bundle NO MNP	Voce MNP	Voce NO MNP	Dati Extra	Dati L	Dati Ready	Dati Speed	Dati Tutti
M. ...	TraFirConIns	TraFirConIns	TraFirConIns	TraFirConIns	TraFirConIns	TraFirConIns	TraFirConIns	TraFirConIns	TraFirConIns	TraFirConIns
TOTALE				1						

✓ **Divisione Att. Vendita**

Sempre riferendosi all'andamento di Gara Unica, è possibile scegliere di visualizzare in modo distinto le Attivazioni sugli inserimenti correnti, rispetto alle attivazioni sugli inserimenti fatti nelle Gare precedenti.



Vendite Totali - Gara di riferimento: PROVA

Agente	Subentro	Voce Bundle MNP	Voce Bundle NO MNP	Voce MNP	Voce NO MNP	Dati Extra	Dati L
M. ...	TraFirConIns	TraFirConIns	TraFirConIns	TraFirConIns	TraFirConIns	TraFirConIns	TraFirConIns
TOTALE				1			

✓ **Nuova Attivazione**

Nella manualistica *BACKOFFICE* parleremo del *Sistema di Attivazione Automatico delle Pratiche inserite nel CRM*, grazie al sistema di lettura intelligente delle mail. Questa opzione serve al CRM per decidere preventivamente quali order entry escludere dalla possibile attivazione.

### 3.3 Tipologia Di Piani

Come anticipato, la suddivisione dei Prodotti in *Tipologie Piano* serve come filtro nell'inserimento dei Prodotti da Esito Appuntamento.

- ASU/VRU
- Dati
- DSL
- M2M
- Rete Mobile
- Rete Mobile + Rete Fissa
- Soluzione Telefono

Gestione Tipologia Piani		
Tipologia	Vis. per Esito Appuntamento	
ASU / VRU	Si	 Cancella
Dati	Si	 Cancella
DSL	Si	 Cancella
M2M	Si	 Cancella
Rete mobile	Si	 Cancella
Rete mobile + Rete fissa	Si	 Cancella
Soluzione Telefono	Si	 Cancella

[Aggiungi/Modifica](#)

Ogni Prodotto potrà essere successivamente essere associato ad UNA Tipologia.

Per ciascun Piano, indichiamo se la visualizzazione sarà per Esito Appuntamento, ovvero i prodotti che ricadono in quella tipologia sono a disposizione degli agenti per inserire il firmato e le trattative sul cliente da scheda ESITO APPUNTAMENTO (Vedi Manuale APPUNTAMENTI).

## 4 Prodotti : Menù



### 4.1 Consultazione Prodotti

Selezionando la voce Elenco dal Menù, si possono consultare tutti i prodotti registrati nel CRM.

Dupli	Codice	Denominazione	Tipologia Piano	Classificazione	Punti Cert.	Data inizio validità	Data fine validità	Provvigioni
		Zero: Ram /Mini New	Rete mobile	Cambio Piano Voce Bundle /MNP Voce Bundle NO /MNP Voce NO /MNP	0	06-05-2014	31-12-2014	Provvigioni
	0MAXI	zero: MAXI	Rete mobile	Cambio Piano Subentro Voce /MNP Voce NO /MNP	0	25-11-2013	25-11-2050	Provvigioni

Di default vengono elencati i prodotti NON archiviati ordinati secondo il Codice. È possibile scegliere un ordinamento diverso cliccando con il mouse una proprietà tra quelle evidenziate in figura.

Spuntando il flag *Visualizza lo Storico* verranno visualizzati i prodotti archiviati. Mentre se si vuole cercare un prodotto preciso o che contenga una determinata parola si può usare la text box di ricerca.

Cliccando sulla denominazione di un Prodotto, si accede alla sua scheda. All'interno cliccando su modifica si potrà modificare il prodotto o cancellarlo.

**ATTENZIONE:** Cancellando un prodotto si cancelleranno anche tutti gli Order Entry riferiti a quel prodotto!

La funzione Duplica permette di inserire una Nuova Scheda Prodotto partendo da una scheda già esistente, trasferendo contestualmente anche le provvigioni associate.

**Prodotti**

Visualizza lo Storico Prodotto:

Duplica	Codice	Denominazione
		 Zero: Ram Mini New

## 4.2 Scheda Nuovo Prodotto

### ✓ Denominazione

Nome identificativo del Prodotto

### ✓ Codice

Codice alfanumerico che identifica in modo alternativo alla denominazione, il prodotto.

### ✓ Data Inizio Validità

Data a partire dalla quale la vendita del Prodotto è valida.

### ✓ Data Fine Validità

Data oltre la quale il Prodotto non è più attivabile.

### ✓ Attivazione Da Mail

Indica il Tipo di elaborazione per attivare il prodotto:

- i dati del CSV/XLS in allegato: il sistema apre l'allegato alla mail e confronta i piani tariffari con i prodotti inseriti sul cliente. Facciamo riferimento *all'Allineamento Prodotti FYO/CRM* per impostare la giusta dicitura che il CRM si aspetta per ogni prodotto.
- la data della ricezione della mail: i prodotti si attivano all'arrivo della conferma del credito. L'associazione avviene grazie al numero di id pratica identificativo.

### ✓ Data Inizio Validità

Data da cui ha validità il prodotto.

### ✓ Data Fine Validità

Data fino a cui avrà validità il prodotto.

### ✓ Tipologia Piano

Selezionare dal menu a tendina la Tipologia di appartenenza del Prodotto.

✓ **Classificazioni**

Vengono qui elencate tutte le Classificazioni così come definite nel CRM. Per ciascuna, tra parentesi viene indicata la relativa Macroclassificazione di appartenenza.

In rosso vengono evidenziate le classificazioni settate come “storiche”.

Spuntare le classificazioni di competenza del prodotto. Solo quelle selezionate potranno essere associate al prodotto nella vendita. Su quelle selezionate indicare la regola provvigionale da applicare:

- No Provvigione.  
Il Prodotto venduto secondo quella classificazione NON genera alcuna provvigione.
- Provvigione Base.  
La provvigione generata è quella BASE, comune ad altre classificazioni, che vedremo più avanti come impostare.
- Provvigione Personalizzata.  
La provvigione generata sarà specifica per questa Classificazione.

✓ **Durata Contrattuale**

Indicare se il prodotto ha un vincolo sulla durata del contratto.

✓ **Storico**

Spuntare questa opzione per archiviare il prodotto e non perderne i collegamenti nel CRM.

✓ **Data ai Fini di Gara Unica**

La data che fa scattare il punteggio di attivazione su Gara Unica può essere la Data di Attivazione o la Data di Validazione. Selezionare la voce corretta per il Prodotto per garantire i corretti automatismi di calcolo andamento Gara Unica.

### 4.2.1 Operazioni

All'interno della Scheda Prodotto, è possibile operare un trasferimento relativo al prodotto.

Un gruppo di contratti con la stessa classificazione è trasferibile su un prodotto selezionabile e possiamo decidere se cambiare o meno la classificazione del contratto. In questo modo evitiamo una gestione manuale di eventuali correzioni massive.



Operazioni					
Sposta tutti i contratti con la seguente classificazione:	Tutte	sul seguente prodotto:	con la seguente classificazione:	mantieni originale	applica
	Tutte Cambio Piano () Subentro (VOCE) Voce Bundle MNP (VOCE) Voce Bundle NO MNP (VOCE)				



#### 4.2.2 Provvigioni

Entrando nella scheda di ogni Prodotto è possibile prendere visione e modificare le relative Provvigioni.

Ogni Provvigione di vendita è identificata univocamente dai seguenti dati:

- Gruppo Provvigionale Agente di Vendita
- Prodotto Venduto
- Classificazione Vendita
- Tipo di Presa Appuntamento
- Quantità
- Data di Attivazione

È quindi possibile definire più provvigioni per lo stesso prodotto che si differenziano le une dalle altre dal variare di uno o più di questi parametri.

Provvigioni	
Provvigione (Base - Tutte le Classificazioni)	
Num pezzi min.	1
Num pezzi max.	2000
Dal	01/01/2014
Al	31/10/2014
Promozione	
Provvigione Agenzia (App. Agente)	40.00 €
Provvigione Agente (App. Agente)	100 % su provvigione Agenzia + 30 € gettone coordinatore
Provvigione Amministratore (App. Agente)	30 % su provvigione Agenzia + 10 € gettone coordinatore
Provvigione Back Office (App. Agente)	30 % su provvigione Agenzia + 5 € gettone coordinatore
Provvigione CBA (App. Agente)	30 % su provvigione Agenzia + 30 € gettone coordinatore
Provvigione Solalettura (App. Agente)	30 % su provvigione Agenzia + 30 € gettone coordinatore
Provvigione Telemarketing (App. Agente)	30 % su provvigione Agenzia + 30 € gettone coordinatore
Provvigione Agenzia (App. Telemarketing)	40.00 €
Provvigione Agente (App. Telemarketing)	100 % su provvigione Agenzia + 30 € gettone coordinatore
Provvigione Amministratore (App. Telemarketing)	0 % su provvigione Agenzia + 30 € gettone coordinatore
Provvigione Back Office (App. Telemarketing)	0 % su provvigione Agenzia + 30 € gettone coordinatore
Provvigione CBA (App. Telemarketing)	0 % su provvigione Agenzia + 30 € gettone coordinatore
Provvigione Solalettura (App. Telemarketing)	0 % su provvigione Agenzia + 30 € gettone coordinatore
Provvigione Telemarketing (App. Telemarketing)	0 % su provvigione Agenzia + 30 € gettone coordinatore

Ogni Blocco provvigionale è quindi contraddistinto da:

- ✓ **Tipo**  
Base, ovvero valevole per tutte le classificazioni, o diversamente per quelle per le quali si è indicata la volontà a specificare una provvigione personalizzata.
- ✓ **Num pezzi min**  
Num di pezzi minimo venduti di questo prodotto perché si attivi questa provvigione. Indicare una quantità maggiore di 0.
- ✓ **Num pezzi max**  
Num di pezzi massimi venduti di questo prodotto perché si attivi questa provvigione. Indicare una quantità maggiore di 0.
- ✓ **Dal**  
Parametro di confronto per la data di attivazione dell'order entry.

✓ **AI**

Parametro di confronto per la data di attivazione dell'order entry.

Per ogni **Tipo di presa appuntamento\***, ovvero Appuntamento preso da Agente (**App. Agente**) e per Appuntamento preso dal Telemarketing (**App. Telemarketing**) vengono ora definite:

✓ **Provvigione Agenzia**

Valore assoluto espresso in Euro per ogni pezzo venduto.

✓ **Provvigione Gruppo Provvigionale**

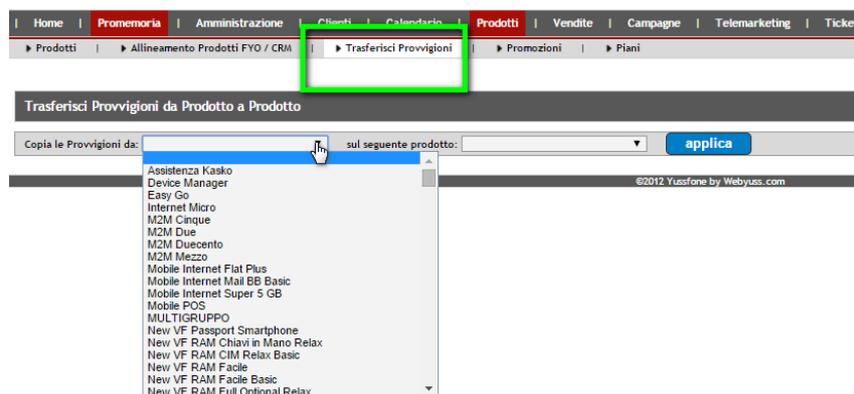
Per ogni Gruppo Provvigionale definito nella sezione Amministrazione, è possibile definire un Valore in % riferito alla Provvigione Agenzia che varrà come provvigione dell'agente di vendita, secondo il gruppo provvigionale al quale risulta assegnato.

Per modificare o aggiungere blocchi provvigionali cliccare su MODIFICA. E' possibile definire più blocchi provvigionali senza limiti.

La parte di manuale che riguarda assegnazione delle provvigioni e gruppi provvigionali, è consultabile più nello specifico nella manualistica *ANALISI E PROVVISIIONI*.

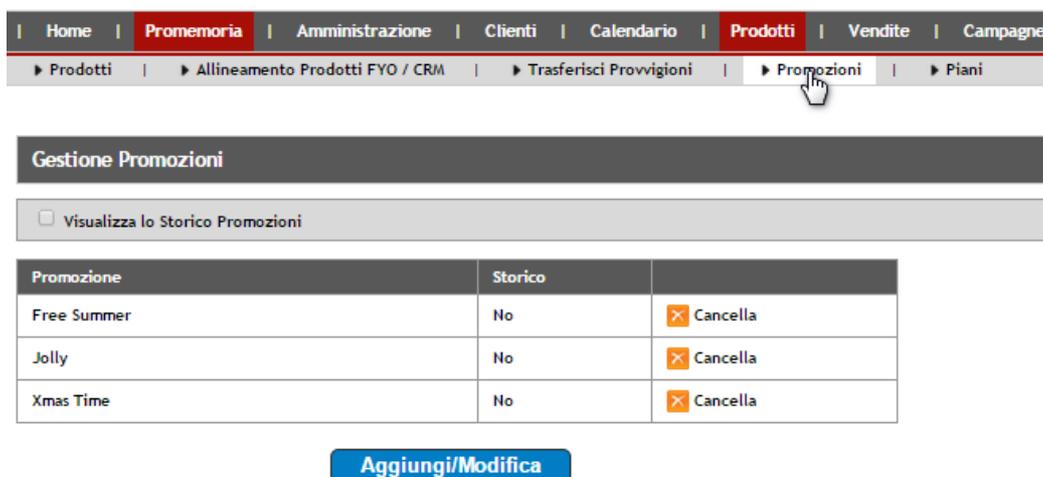
## 5 Trasferimento Provvigioni

È possibile trasferire le provvigioni legate ad un prodotto su un altro prodotto, senza intervenire manualmente.



## 6 Promozioni

Le provvigioni possono essere personalizzate in base alla promozione applicata. In questa sezione gestiamo le promozioni e consultiamo lo storico delle stesse.



Home | Promemoria | Amministrazione | Clienti | Calendario | **Prodotti** | Vendite | Campagne

▶ Prodotti | ▶ Allineamento Prodotti FYO / CRM | ▶ Trasferisci Provvigioni | ▶ **Promozioni** | ▶ Piani

**Gestione Promozioni**

Visualizza lo Storico Promozioni

Promozione	Storico	
Free Summer	No	 Cancella
Jolly	No	 Cancella
Xmas Time	No	 Cancella

**Aggiungi/Modifica**