

DIFFICOLTA' DEL CRM

AZIENDA

Il sistema:

- È **poco affidabile**, talvolta **sfalsa il risultato della ricerca** (non trova l'azienda che in realtà c'è); talvolta non carica le informazioni sulla pagina (che in realtà ci sono).
- Ha un **marginale di errore molto alto**. Esempi Indirizzi, Kam, zone, provincia:
 - Indirizzi: l'inserimento di un indirizzo tramite ricerca in google maps (altamente consigliata) spesso commette errori (cap sbagliati, Comuni sbagliati, Comuni mancanti, non accetta i numeri civici barrati, non prevede le frazioni,...). Bisogna integrare/correggere manualmente l'indirizzo, se ci si accorge e questo porta alla mancanza di uniformità del sistema, indispensabile nel caso di selezioni su file excel (voglio coinvolgere le imprese di quel cap o di quel Comune). Talvolta la forzatura a mano del dato non è riconosciuta da google maps, per cui si ripercuotono problemi di allineamento dell'anagrafica sul nostro sito.
Il campo "presso" non è parte integrante dell'indirizzo, per cui spesso non è incluso nelle estrazioni;
 - KAM: nella scheda anagrafica è indicato un kam, nei correlati è indicato il 2' kam o il welkamdesk (assegnato per le aziende fino a 30 dip prive di kam). Può succedere che venga cancellato il kam e rimanga il kam secondario, oppure che venga inserito il kam quando c'è già il welkamdesk;
 - Provincia: deve essere inserita manualmente e rimessa in caso di aggiornamento di indirizzo. Bisogna quindi saperla o andare in google a cercarla;
 - Zone: quando si cambia un indirizzo bisogna ricordarsi di cambiare anche la zona, altrimenti resta quella vecchia e non c'è corrispondenza con il Comune. Con i programmi precedenti la zona veniva popolata automaticamente.
- Produce continuamente errori di **allineamento correlato/scheda anagrafica**. Nella scheda anagrafica sono riportati in sola lettura alcuni campi presenti nel correlato per consentire reportistica più complessa, ma non sempre le informazioni corrispondono, per cui si hanno estrazioni non corrette (es: se nei correlati forzi la scadenza dimiss, nella scheda anagrafica fa il calcolo esatto della scadenza biennale). E' stato chiuso nei giorni scorsi un ticket aperto dal 2018, sembrava che le diverse problematiche rilevate fossero risolte, ma ancora oggi non sempre funziona.
- Ha dei grossi **limiti di visualizzazione**, sia in lettura (esempio, dipendenti, referenti, ateco, mail/pec), che in modifica (ragione sociale, acronimo, ateco). Talvolta per vedere le informazioni bisogna espandere le tabelle anche in più passaggi (per il limite delle 4 colonne), in altri casi non c'è proprio modo di vedere l'informazione completa:
 - Dipendenti: inizialmente si vedono solo i dip associati; per vedere i dip Italia è necessario espandere la tabella; per vedere ulteriori informazioni tipo i posti letto bisogna espandere ulteriormente. Il risultato è che dopo tutti questi passaggi non è possibile avere un confronto sui vari anni;
 - Referenti: idem come per i dipendenti, certe informazioni si vedono solo con una doppia operazione;
 - Ragione sociale / Acronimo: se sono molto lunghe, in modifica non si ha visibilità intera (es 35051 Residenza Anni Azzurri Polo Geriatrico Riabilitativo 2 - Kos Care Srl) ed è difficoltoso aggiornare;

* Nome azienda/ente

ZZURRI POLO GERIATRICO RIABILITAT

NAIL

35050

Acronimo

PGR COOPERATIVA SOCIALE ONLUS L
 - Ateco: se è lungo non si legge interamente, nemmeno durante l'inserimento (es 36575 Tesi Srl);
 - Mail / Pec: se sono lunghe e non si ha un monitor sufficiente grande, per leggerle interamente bisogna ridurre lo zoom anche al 67% oppure entrare in modifica, rischiando di danneggiare

l'informazione presente. Richiesto a IT di mandare a capo i testi lunghi, come già avviene per il Sito web, richiesta respinta.

Fax		Sito Web	www.mci-componenti.it
Email	info@mci-componenti.it	PEC	mcimarzoraticomponentiindustriali...

- Lo standard Salesforce non prevede la **mail a livello di Azienda**, è stata fatta una modifica per permetterci l'uso, ma non possiamo soddisfare le richieste delle aziende che ci chiedono di inserire più di un indirizzo per le comunicazioni.
- Non fornisce **date di aggiornamento** dei singoli campi. L'informazione sarebbe molto utile soprattutto per la mail, capita infatti che un indirizzo da poco aggiornato venga sostituito con uno da poco rimosso. Ecco un esempio recente:

09/10/2020 10.29	Email	BARBARA GAIANI	info@compensami.com	db@compensami.com
26/09/2019 16.07	Email	CRISTINA BOSCOLO	db@compensami.com	info@compensami.com

- Non prevede uno **stato associativo per le anagrafiche delle aziende non associate e per gli enti**. Le aziende chiuse in Camera di Commercio continuano ad essere visualizzate come aziende non associate, per scoprire che è cessata bisogna accedere alla scheda Prospect Ail.
- Ha un difetto per la compilazione degli oggetti dei correlati (stato associativo, dip, ateco, contratto, relazioni referenti,...); ad ogni salvataggio dell'informazione inserita, **si riposiziona all'inizio** e bisogna continuamente riposizionarsi per proseguire.
- Ha dei **limiti nella reportistica**:
 - i report non possono unire più di 2 oggetti dei correlati. Ad esempio, per rileggere tutte le informazioni inserite sulle nuove associate, devo estrarre almeno 6 report ed unirli;
 - i report hanno delle impostazioni base, che conoscono e vedono solo i sistemi informativi, che "indirizzano" il risultato (ad esempio, estrae solo le aziende che hanno valorizzato quella certa informazione), con un margine molto alto di un risultato diverso da quello atteso.
- Non permette **maschere personalizzate**, per cui le nostre informazioni sono mischiate a quelle di tutta l'associazione.
- Ha le impostazioni uguali per tutti, per cui il **form di inserimento delle nuove anagrafiche** non è personalizzato e contiene in modo misto le informazioni di tutti.
- Crea difficoltà nel trovare un'azienda con la ricerca globale, in particolar modo per le ragioni sociali "particolari" (un esempio è S.I.A. SRL); fornisce dei risultati troppo allargati, dato che cerca in diversi elementi, tra cui zona e attività, cerca addirittura le 3 letterine (sia) all'interno delle parole scritte nell'attività. L'alternativa di filtrare la ricerca solo sulle aziende non prende in considerazione l'acronimo, indispensabile per le ragioni sociali puntate.

REFERENTI

Il sistema:

- È **poco affidabile**, talvolta **sfalsa il risultato della ricerca** (non trova la persona che in realtà c'è).
- Da quando c'è SF ci sono **aziende senza cda**, senza giustificato motivo. Il sospetto è qualcosa non funzioni come dovrebbe per salvaguardare la proprietà dell'informazione.
- Fornisce **risultati diversi** se si cerca una persona inserendo nome+cognome oppure cognome+nome.
- **Permette l'inserimento di duplicati** anche se il nominativo è identico ed è munito di codice fiscale; questo comporta difficoltà quando si estraggono le aziende di una persona.
- Non fornisce **date di aggiornamento** dei singoli campi. L'informazione sarebbe molto utile soprattutto per le cariche, capita infatti che una carica da poco inserita possa essere rimossa e sostituita con una superata; questo succede prevalentemente quando aggiorniamo da Aida, che non è aggiornato quotidianamente.

- Rende **difficoltosa la lettura dei risultati**, in quanto la ricerca fornisce anche dei nominativi completamente diversi e talvolta non fornisce quello che più si avvinca. Questa criticità si avverte molto in presenza di doppio nome. Faccio degli esempi: se cerco Morselli Mariagrazia non la trova perché si chiama Maria Grazia; se cerco Rossi Paolo, tra i tanti escono anche Marraghini Paolo e Rossin Paolo Maria; se cerco Bianchi Paolo esce anche Bianchi Paola; se cerco Colombo Fabio Felice non escono i tanti Colombo Fabio presenti. Quest'ultimo esempio è uno dei tanti casi che porta all'errore di creare nominativi duplicati sulla stessa azienda.
- Permette erroneamente di **aggiornare un nominativo sul campo relazione azienda**; significa che la modifica sarà solo su quell'azienda, mentre sulle altre aziende a cui è legato, il nominativo non sarà aggiornato. Richiesto a IT un blocco di aggiornamento sul campo relazione azienda, il nome e cognome va aggiornato solo dal campo nominativo. Riscontro negativo.
- Allunga i **tempi per l'aggiornamento** delle relazioni, perché obbliga ad agire in punti diversi: dove si visualizzano i componenti non c'è un pulsante per inserirne uno nuovo. Chiesto a IT di aggiungere la funzione, riscontro negativo. Riscontro negativo anche per visualizzare il codice fiscale dell'azienda, che eviterebbe il passaggio ad un'altra videata.
- Se un nominativo a cui è stata erogata la consulenza viene **eliminato dal database**, la consulenza resta sull'azienda ma non è possibile sapere a chi è stata erogata. Per questo prima di slegare una persona dall'azienda ci è stato chiesto di accertarci se ha lasciato l'azienda o se ha solo cambiato carica, operazione naturalmente impossibile a gestire.
- Non prevede la **mail multipla**, per cui se una persona chiede di ricevere le comunicazioni a 3 indirizzi mail, dobbiamo creare 3 relazioni identiche che si differenziano solo per la mail. Significa che per aggiornare la carica di questa persona dobbiamo farlo su 3 relazioni (3 aggiornamenti anziché 1), con un margine di errore molto alto e tempi più lunghi. Abbiamo chiesto ad IT di poter aggiornare con un unico click la stessa mail o la stessa carica presente su più relazioni e di poter eliminare con un unico click diverse relazioni. Riscontro negativo.
- Non prevede di distinguere le relazioni, per cui **in un unico calderone** troviamo cda, funzioni (resp RU, Amministrativo, ...) e relazioni create solo per registrare una consulenza o una partecipazione ad un convegno. A breve verranno caricati qui anche gli utenti registrati al sito e gli iscritti alle newsletter. Tutto questo rende sempre più complicato l'aggiornamento, su alcune aziende ci sono oltre 150 relazioni (vedi A2A). E' un argomento su cui battagliamo dallo sviluppo di Salesforce e forse anche da prima.
- Ogni volta che si cancella una relazione, **si riposiziona all'inizio** e bisogna continuamente riposizionarsi per proseguire. Quando le relazioni sono tante diventa difficoltoso.

Rispetto al passato (Gestione Associati):

- **L'aggiornamento dello stesso campo su più aziende** richiede molto più tempo. Ad esempio, devo togliere l'indirizzo mail da tutte le aziende Fiaip; la Gestione Associati mi occupava 5 minuti, con SF devo preventivare almeno mezz'ora. Questo perché la Gestione Associati permetteva di sfogliare le aziende in progressivo (bastava un click su una freccetta per passare istantaneamente all'azienda successiva), mentre SF obbliga ad uscire da un'azienda e a richiamarne un'altra, con i suoi tempi non istantanei.
- **Perdita di autonomia**, spesso bisogna dipendere dai sistemi informativi, talvolta addirittura da Atlantic:
 - Avevamo le tabelle di base, che ci permettevano di visualizzare all'istante e di esportare tutte le voci di un determinato argomento (es, voglio sapere quali sono gli accordi organizzativi mappati in crm, anche se non hanno aziende legate oppure voglio sapere quali sono le causali di cancellazione utilizzabili, piuttosto che avere l'elenco di tutti i contratti di lavoro); ora dobbiamo rivolgerci ai sistemi informativi oppure entrare in modifica su un'azienda (ma solo per visualizzare, l'informazione non è esportabile), con il rischio di danneggiare l'informazione presente. Per alcune voci ci hanno messo a disposizione delle "tabelle" (tipo l'elenco dei codici ateco), che non sempre funzionano e comunque

non sono esportabili (per inserire l'ateco dell'assistenza sanitaria ho dovuto utilizzare la mia documentazione extra crm);

- Anagrafiche di aziende non associate: potevamo cancellarle cambiando lo stato associativo oppure eliminarle dal database. Ora possono essere eliminate solo da IT;
- Nominativo non proprio: un nominativo può essere eliminato solo dalla persona che l'ha creato o da IT; all'interno della stessa area è possibile acquisire la proprietà del nominativo e successivamente cancellarlo (quindi 2 passaggi), senza doversi rivolgere al collega;
- Voltura azienda associata: se i dati fiscali sono già presenti in crm su un'azienda non associata o cancellata, il sistema blocca l'operazione e dobbiamo attendere lo sblocco da parte dei sistemi informativi.

- **Perdita dell'indicazione della data di modifica**, che consentirebbe di non sostituire una mail o una relazione da poco inserita con una più vecchia.
- **Perso numerosi numeri di telefono, siti web secondari ed indirizzi**. In SF abbiamo un solo campo per mail e siti web, 2 campi per il telefono e la possibilità di inserire massimo 2 indirizzi fisici; non abbiamo così la possibilità di mappare gli indirizzi del nostro territorio, importante soprattutto per le aziende che hanno sedi a MI+LO+MB+PV.
- **Andamento associativo**. È stato adottato un sistema molto più macchinoso e con un margine di errore altissimo, rispetto a quanto potevamo estrarre da Gestione Associati con Business Object. Ora bisogna estrarre in excel ogni singola tabella, incollarla in power point e sistemare la formattazione su ogni tabella per avere un documento uniforme. Inoltre, il programma si aggiorna 2 volte al giorno, per cui nel caso in cui si dovesse correggere in crm un errore riscontrato, bisogna attendere mezza giornata per avere i report aggiornati. Inoltre, era stato chiesto di importare in Analytics da infinity tutti i contributi (richiesti, pagati, insoluti) ma sono stati passati solo i contributi richiesti, senza peraltro avere la formazione per poter fare tutti i report che ci erano stati mostrati (avrebbero dovuto formare Gabriele che ci avrebbe supportate ma ciò non è avvenuto).