



Chiunque abbia gestito una gara o una commessa sa quanto possa essere complicata la gestione. Il controllo e il rispetto degli SLA (Service Level Agreement) è senz'altro uno degli aspetti fondamentali e il primo problema che viene in mente. Infatti può portare, oltre che un ritorno di immagine negativo, anche penali che influiscono negativamente e pesantemente sul risultato economico.

I SERVIZI SERVICEGLOBE™

## IL MODELLO DIGITRONICA SOLUTION PER “GARE E COMMESSE”

**Digitronica Solution  
si rivolge ai  
Rivenditori: non  
si sostituisce  
ma li supporta  
completandone  
l'offerta.**

Attivare, organizzare e armonizzare il lavoro di magazzino, laboratorio di preparazione (“staging”), trasportatori, tecnici per installazioni e collaudi, ritiro RAEE e quant'altro possa entrare nella gestione, è complesso e soprattutto richiede una costante e attenta coordinazione.

Se pensiamo che spesso il personale di gestione e controllo utilizza fogli Excel, più o meno in condivisione con i propri fornitori, appare chiaro che i costi lievitano, in netta contrapposizione con le basse marginalità connesse alle gare.

Digitronica Solution, grazie alla profonda e consolidata esperienza delle proprie persone, ha attivato un modello oggi ben collaudato e utilizzato con successo. Il modello si basa su un evoluto sistema informativo Cloud PaaS (Platform As A Service), che connette in via telematica tutti gli attori coinvolti, dal Cliente ai Service-Provider e che diventa lo strumento di gestione di tutto il processo, dallo “Start” dell'ordine fino al suo completamento, con controllo costante e automatico degli SLA in ogni singola fase.

Digitronica Solution ha utilizzato il proprio esclusivo modello per gestire negli ultimi tre anni decine di migliaia di ordini e centinaia di migliaia di prodotti con soddisfazione da parte dei propri Clienti e dei Service-Provider coinvolti.

I Service-Provider sono uno dei punti di forza. Sono puntualmente contrattualizzati e si interfacciano quotidianamente con Digitronica Solution. Si tratta di laboratori, vettori per la logistica (incluso stoccaggio), installatori, manutentori, gestori RAEE, etc. con oltre 2.500 specialisti a disposizione, ai quali poter attingere.

## SERVICEGLOBE™ SERVIZI

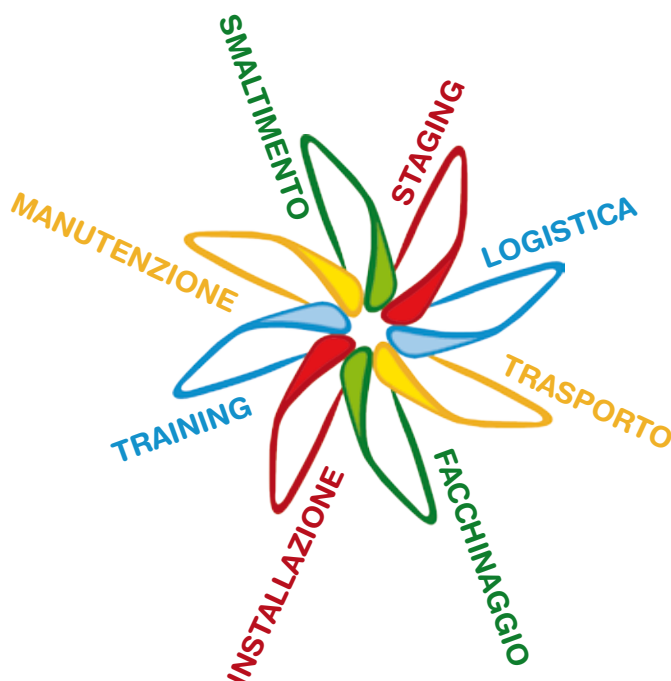
- Installazioni on-site
- Recupero Dati su Misura
- Data Recovery Center
- Riparazioni in Laboratorio
- Consulenza
- Consulenza Continuativa
- Logistica Specializzata
- Recupero e Smaltimento RAEE
- ZeroZeroToner
- Servizi Finanziari
- Finanziamento Self-Service
- Contratti di Manutenzione
- Manutenzioni YOURPACK™
- Soluzioni Hot Spot WiFi
- Servizi di Formazione
- Servizi di Marketing
- Altro

Il Modello Gare Digitronica Solution fornisce quindi i seguenti vantaggi:

- gestione strutturata dei processi
- coinvolgimento operativo dei Service Provider
- visione d'insieme puntuale
- reportistica solida
- disponibilità di "allarmi" puntuali per intervenire in tempo reale
- controllo dei flussi
- riduzione e stretto controllo dei costi di gestione prefissati

Per ogni singola gara/commissa Digitronica Solution, in accordo con il Cliente, costruisce un apposito Portale con specifiche lavorazioni, processi, tempificazione SLA, connessioni telematiche lato cliente e lato Service-Provider e quant'altro necessario per la corretta gestione.

Lo strumento informatico non è la sola componente del Modello Digitronica Solution. Elementi ad alto valore sono l'esperienza e la consulenza del personale Digitronica Solution coinvolto. Strutturare correttamente i processi, ricercare i Service-Provider efficienti, gestire flussi con efficace formazione degli attori, sono elementi che possono portare a un solido vantaggio competitivo anche nella fase di acquisizione della gara/commissa.



## SERVICEGLOBE™ SERVIZI

- Installazioni on-site
- Recupero Dati su Misura
- Data Recovery Center
- Riparazioni in Laboratorio
- Consulenza
- Consulenza Continuativa
- Logistica Specializzata
- Recupero e Smaltimento RAEE
- ZeroZeroToner
- Servizi Finanziari
- Finanziamento Self-Service
- Contratti di Manutenzione
- Manutenzioni YOURPACK™
- Soluzioni Hot Spot WiFi
- Servizi di Formazione
- Servizi di Marketing
- Altro

### Gli attori coinvolti: una squadra

**CLIENTE** – Il rivenditore che ha vinto la gara/commissa.

- È responsabile dell'acquisizione e della validazione degli ordini.
- Fornisce lo "START" per ogni singolo ordine.
- Possiede il contratto con Digitronica Solution.

**SERVICE-PROVIDER** - Vari Service-Provider per i servizi richiesti (stoccaggio, staging, consegna, installazione, RAEE, manutenzione, etc.).

- Sono tutti quelli necessari e sono suddivisi per tipologia di servizio e per area geografica.
- Il Cliente può ovviamente essere a sua volta Service Provider per servizi e aree geografiche su cui ritiene di avere le competenze e la convenienza. In tal caso, per la corretta armonizzazione dei processi, il Cliente agirà come gli altri Service-Provider e sarà gestito dal Back-Office.
- Ognuno è responsabile dell'erogazione del servizio nel rispetto degli SLA concordati, calcolati dal momento del "GO" per lo specifico ordine sino alla chiusura, con gli eventuali documenti del caso (POD, Verbale di installazione, Formulario, etc.).
- Fornisce le informazioni necessarie e le motivazioni per eventuali disservizi di erogazione o mancato rispetto di SLA concordati.
- Prerequisito è il contratto con Digitronica Solution.

**GESTORE** - Il Back-Office per la gestione della "delivery".

- È responsabile della delivery, dallo "START" del Cliente fino alla completa chiusura del singolo ordine.
- È a tutti gli effetti la "cabina di regia" per la gestione End-To-End della delivery.
- Si interfaccia direttamente con il Cliente e con i Service-Provider coinvolti nella gara/commissa.
- Fornisce la reportistica necessaria al Cliente e alle amministrazioni degli attori coinvolti per la corretta fatturazione.

Il lavoro del Gestore e del suo Back-Office è fondamentale per avere una delivery efficiente e avere un costo "corretto" di erogazione servizi.

Il Back-Office deve intervenire in modo "proattivo" e quotidiano sulle singole problematiche, attivando per ogni singolo ordine l'eventuale "Action-Plan" richiesto, anticipando eventuali problemi che costringerebbero a scomodi e costosi "Punti della Situazione", con probabile insoddisfazione sia del Cliente che dei Service-Provider.

## SERVICEGLOBE™ SERVIZI

- Installazioni on-site
- Recupero Dati su Misura
- Data Recovery Center
- Riparazioni in Laboratorio
- Consulenza
- Consulenza Continuativa
- Logistica Specializzata
- Recupero e Smaltimento RAEE
- ZeroZeroToner
- Servizi Finanziari
- Finanziamento Self-Service
- Contratti di Manutenzione
- Manutenzioni YOURPACK™
- Soluzioni Hot Spot WiFi
- Servizi di Formazione
- Servizi di Marketing
- Altro



DIGITRONICA Solution S.p.a.  
Tel. +39 045.8415624  
info@digitronicsolution.com  
www.digitronicsolution.com

### STRUMENTI INFORMATICI

**PORTALE GARE** – Lo strumento Digitronica Solution per la Gestione di Gare/Commesse.

- Costituisce una soluzione CLOUD PaaS (Platform as a Service)
- Tutte le informazioni risiedono nella Server Farm Digitronica Solution (ordini, indirizzi, stati lavorazione, note, documenti, etc.)
- È lo strumento principale attorno al quale ruotano e lavorano tutti gli attori coinvolti
- È costruito e parametrato ad hoc in accordo con le indicazioni fornite dal Cliente e dalle specifiche della gara/commissa
- Fornisce la visione analitica per singolo ordine e d'insieme per la gara/commissa
- Fornisce interfacce personalizzate con governo degli accessi e funzionalità per Cliente, Gestore e singoli Service-Provider
- È connesso in via telematica con tutti gli attori coinvolti tramite servizi FTP
- Evidenzia in modo chiaro gli ordini fuori SLA con le eventuali motivazioni dello specifico Service-Provider per consentire l'intervento del Back-Office in tempo reale
- Fornisce la reportistica, dove richiesto, su base periodica (giornaliera/settimanale/altro) per tutti gli attori coinvolti
- Fornisce le informazioni necessarie alle amministrazioni degli attori coinvolti per la fatturazione.

### FLUSSO OPERATIVO

- Il Cliente carica gli ordini a portale, per via telematica, con stato INSERITO (significa che il Cliente ha acquisito l'ordine, che è ancora in stato di validazione).
- Il Cliente fornisce il "GO" all'ordine, trasferendo così il controllo al Gestore.
- Dal Portale parte il flusso automatico per l'ingaggio dei vari Service-Provider per le varie fasi di lavorazione (prelievo per stoccaggio, eventuali lavorazioni, creazione DDT, spedizione, installazione, etc.).
- Ogni Service-Provider, istruito dal Gestore in fase di attivazione gara/commissa, gestisce in modo autonomo i singoli ordini nei modi e nei tempi concordati.
- Ogni Service-Provider esegue la propria gestione in autonomia, grazie all'interfaccia diretta col Portale Gare.
- Il Gestore controlla puntualmente e quotidianamente:
  - azioni da eseguire nel giorno precedente
  - azioni non eseguite e motivazioni
  - "action-plan" per eventuali attività da eseguire.

### COSE DA EVITARE

- "Catena di Sant'Antonio" – Sono assolutamente da evitare passaggi ulteriori a quelli citati (Cliente <-> Gestore <-> Service-Provider) poiché creano lavoro aggiuntivo inutile e indesiderato, nonché confusione e costi superflui.
- "Cabine di regia" differenti – Il processo End-to-End deve essere assegnato ad un'unica "Cabina di regia". Da evitare che pezzi di "delivery" vengano assegnati e gestiti da figure e/o aziende diverse, col solo risultato di de-responsabilizzare le figure preposte con possibili "scarica barile" sul non rispetto degli SLA.
- Processi manuali (fogli Excel) – Tutte le informazioni manuali sono soggette a probabilità intrinseca di errore e creano costi di gestione più elevati.