

*ANALISI E PREPARAZIONE  
DELL'OFFERTA PER UN  
SISTEMA INFORMATIVO*

Ing. Luciano Rancati  
3ESSE Soc. Sviluppo Sistemi

# ***1° INCONTRO CLIENTE***

## **Preliminare Cliente Direzione**

### **Presentazione società software:**

- ★ anno fondazione
- ★ dimensioni
- ★ presenza sul mercato
- ★ referenze

### **Caratteristiche società cliente:**

- ★ attività
- ★ fatturato
- ★ dipendenti
- ★ sedi
- ★ mercati
- ★ sistema software esistente

### **Richieste**

- ★ cliente privato
- ★ cliente pubblico - gara d'appalto

# ***1° INCONTRO CLIENTE***

## **Preliminare Ufficio**

### **Riordino appunti**

### **Scritto di massima dei contenuti**

- ★ riassunto necessità - memo incontro avuto
- ★ metodologia
- ★ rapporto economico
- ★ piano lavoro ipotetico:
  - ❶ fase → studio-requirements
  - ❷ fase → progetto

# ***2° INCONTRO CLIENTE***

## **Preliminare Cliente Direzione**

### **Presentazione scritto**

### **Approfondimento piano lavoro ipotetico**

### **Richiesta nomina responsabili**

- fornitore
- cliente

### **Acquisizione organigramma aziendale**

### **Orientamento cliente per scelta Hardware**

### **Orientamento cliente per scelta Software**

### **Offerte eventuali già ricevute**

# ***SITUAZIONE CLIENTE 1***

## **Requirements Cliente Key-Users**

### **Demo sistema esistente con individuazione:**

- ★ carenze
  
- ★ punti critici
  
- ★ migliorie

### **Analisi base dati esistente**

# ***SITUAZIONE CLIENTE 2***

## **Requirements Cliente Key-Users + Resp. Area**

### **Commento demo e criticità sistema esistente**

### **Richieste**

### **Evoluzioni**

# ***PREPARAZIONE DEMO***

## **Requirements Ufficio**

### **Flusso in funzione realtà cliente**

### **Dati analoghi significativi per cliente**

### **Valutazione se evidenziare punti di debolezza**

- ★ meglio evidenziarli se macroscopici e richiedono personalizzazioni
- ★ si possono mascherare gli altri

# ***ESECUZIONE DEMO***

## **Requirements Ufficio Key-Users + Resp. Area**

### **Demo mirata software proposto evidenziando:**

- ★ punti forza → enfatizzati
  
- ★ richieste → cliente
  
- ★ interventi probabili al software
  
- ★ caratteristiche altri software presentati

## **Requirements Ufficio**

### **Focalizzazione necessità ed obiettivi applicativi e tecnici:**

- ★ a seguito demo e relativo memo
- ★ individuando:
  - quanto indispensabile
  - quanto opzionale
  - quanto imposto e non di fatto necessario (suite Microsoft per esempio)
  - quanto proponibile in futuro

**Offerta hardware:** ♦ contatti con diversi fornitori per AS/400 + PC + periferiche + dispositivi  
♦ valutazione caratteristiche locali ed infrastruttura (moquette-ventilazione-...)

**Offerta software sistema:** contatti con diversi fornitori per Office + ...(SW non applicativo)

### **Offerta software applicativo:**

- ★ moduli previsti
- ★ moduli offerti
- ★ contenuti di ciascuno

## **Requirements Ufficio**

**Elenco personalizzazioni e loro stima:** approfondimento con analista che ha organizzato e gestito la demo

**Offerta servizi con stima per tipologia:** definizione con analista come al punto precedente incluso formazione per SW sistema + Office + ...

- tipologia servizi
- difficoltà per alcuni di stimarli e motivi (es. formazione - cablaggio attivazione infrastruttura)

## **Piano lavoro**

Sulla base delle necessità formulate dal cliente con tempi necessari in funzione della complessità del progetto per le diverse tipologie:

- ★ Cablaggio
- ★ Attivazione AS + Rete
- ★ Installazione software non applicativo
- ★ Installazione software applicativo
- ★ Formazione
- ★ Simulazione
- ★ Conversione dati

## **Requirements Ufficio**

### **Prospettive successive:**

- ★ Internet
- ★ Data warehouse - Business Intelligence
- ★ Extranet con fornitori
- ★ Commercio elettronico (per cosmetici) -  
E:Business

### **Manutenzione successiva per:**

- ★ hardware
- ★ software applicativo
  - livello intervento
  - tipologia “fermo”
  - risposta: helpdesk
    - entro giorni
    - entro settimane
  - costo

### **Riassunto costi:**

- ★ analisi, secondo logica commerciale, per rendere interessante l’offerta
- ★ individuazione margini per modificare (sconto) l’offerta economica

# ***PRESENTAZIONE OFFERTA***

## **Offerta Cliente Direzione**

### **Presentazione → direzione**

Ponendo attenzione per:

- ★ acquisire l'interesse degli interlocutori
- ★ dare sensazione di buona conoscenza dell'offerta redatta
- ★ dibattere i contenuti
- ★ enfatizzare la metodologia da usarsi (certificazione)
- ★ trattare gli aspetti economici solo al termine
- ★ dare continuità al progetto anche dopo la sua conclusione

# ***DEFINIZIONE OFFERTA***

## **Offerta Cliente Direzione**

### **Definizione aspetti economici:**

- ★ costi per le diverse voci coinvolte
  
- ★ pagamenti per le diverse voci coinvolte
  - avanzamento lavori
  - conclusione lavori
  - finanziamenti

### **Tempi di attivazione**

# ***ACCETTAZIONE OFFERTA***

## **Offerta Cliente Direzione**

### **Formalizzazione:**

Un contratto per ogni voce con caratteristiche diverse in funzione della fornitura e/o dell'attività

HW: caratteristiche definite del produttore  
garanzia del produttore

SW: licenza d'uso (per posto lavoro - in simultanea)  
non cedibile a terzi  
no garanzia  
MOLP per acquisti multipli

Servizi: regolamentati dal singolo contratto e dalla  
specifica attività

# ***PREPARAZIONE PROGETTO***

## **Progetto Ufficio**

**Passaggio ufficio acquisti per formalizzare gli acquisti e/o assegnazione incarichi con predisposizione bolle lavorazione e piano produzione:**

- ★ Cablaggio
- ★ Installazione HW: AS + rete con S.O.
- ★ Installazione SW non applicativo
- ★ Installazione SW applicativo
- ★ Formazione uso sistema
- ★ Formazione SW applicativo
- ★ Preparazione ambiente (tabelle-anagrafici- flusso operativo)
- ★ Simulazione
- ★ Conversione dati
- ★ Installazione personalizzazioni
- ★ Formazione + prova personalizzazioni
- ★ Avviamento : chiusura vecchio - partenza nuovo
- ★ Formazione software non applicativo
- ★ Check-points

**Realizzazione macro per personalizzazioni**

# ***KEY USERS***

## **Progetto Cliente Key-Users**

### **Definizione dettagli per ogni personalizzazione:**

- ★ flusso della funzione
- ★ contenuti in dettaglio
- ★ disegno di alcuni formati

### **N.B.:**

Metodologia sviluppo per personalizzazione rispettosa norme ISO 9001

# *1° INCONTRO*

1 di 3

<b><u>TIPOLOGIA:</u></b>	Contatto preliminare
<b><u>DATA:</u></b>	
<b><u>LUOGO:</u></b>	Presso sede cliente
<b><u>UFFICI COINVOLTI:</u></b>	Direzione + Resp. Ufficio che avrà la direzione del progetto (Produzione) + EDP
<b><u>OBIETTIVO:</u></b>	Presentarsi e recepire caratteristiche azienda
<b><u>NOTE:</u></b>	
<b>Software House</b>	Fondata 1981 20 persone Software gestionale Certificato 1995 ISO 9001 Partners per mondo web infrastruttura - tecnologia Piattaforma AS - rete PC Referenze

## **Cliente**

Produzione prodotto farmaceutico non “da banco”  
+ estetico da banco (cosmesi)

200 ML fatturato

150 persone

3 stabilimenti

Mercato italiano 25%

Mondo 75% di cui 25% USA

Società certificata FDA Americana+ISO 9002

Sistema esistente:

3 \* S/36

30 posti lavoro

Rete per uff. commerciale 5 posti

## Cliente

SW applicativo:

Amministrazione: Contab.

Effetti

Ciclo attivo: Ordini

Bolle

Fatture

Ciclo passivo: Ordini

Ricevimento merce

Magazzino: Carico + scarico

Fiscale

Ricetta: Solo componenti

Produzione: Ordini produzione

No pianificazione

No macchine

No manodopera

Sistema Assicurazione Qualità

## Richieste:

- tutto integrato: non 3 sistemi
- attivazione “office automation”
- produzione con pianificazione + macchine
- gestione lotti
- gestione qualità

## ***2° INCONTRO***

1 di 3

<b><u>TIPOLOGIA:</u></b>	Contatto preliminare
<b><u>DATA:</u></b>	Dopo una/due settimane
<b><u>LUOGO:</u></b>	Presso sede cliente
<b><u>UFFICI COINVOLTI:</u></b>	Direzione + Resp. Ufficio che avrà la direzione del progetto (Produzione) + EDP
<b><u>OBIETTIVO:</u></b>	Presentazione studio preliminare

### **NOTE:**

#### **Studio preliminare:**

**da S.H.**

- riassunto realtà cliente recepita
- elenco richieste illustrate
- metodologia applicata:
  - ISO 9001
  - nomina responsabili
  - piano lavoro
  - check point
  - relazioni periodiche
  - scostamenti

- piano lavoro:
  - approfondimento requirements
  - demo software cliente
  - colloqui con key users
  - demo software proposto
- progetto:
  - attivazione infrastruttura
  - formazione base sw sist.+applicativo
  - simulazione sw applicativo
  - sviluppo personalizzazione
  - conversione dati
  - system test
  - rilascio in produzione

### **Tempi orientativi:**

inizio entro un mese  
1 mese per infrastruttura  
3-4 mesi formazione base  
4 mesi simulazione  
4-8 mesi sviluppo in parallelo formazione  
2-4 mesi conversione in parallelo formazione  
1-2 mesi system test  
1-2 mesi buffer

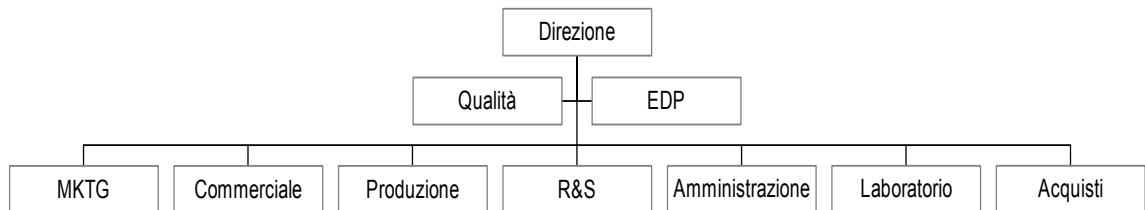
## Discussione studio presentato

### Nomina responsabili

Edp per cliente

Capo progetto per S.H.

### Organigramma cliente:



### Preferenze hardware:

Monomarca famosa (IBM-HP)

### Preferenze software:

IBM-Microsoft

# ***SITUAZIONE CLIENTE 1***

<b><u>TIPOLOGIA:</u></b>	Requirements produzione
<b><u>DATA:</u></b>	Entro due settimane dal precedente incontro
<b><u>LUOGO:</u></b>	Presso stabilimento produzione
<b><u>UFFICI COINVOLTI:</u></b>	Prod. + R&S + Edp + Capo progetto
<b><u>OBIETTIVO:</u></b>	Demo software esistente per ufficio produzione + R&S
<b><u>NOTE:</u></b>	
<b>Demo:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ricetta</li><li>• Ordine produzione</li><li>• Carico e scarico magazzino</li></ul>
<b>Carenze:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reflui</li><li>• Pianificazione materiali</li><li>• Gestione “Lotti” per acquisti e produzione</li><li>• Gestione Impianti-Macchine</li><li>• Registrazione tempi macchina a consuntivo</li></ul>
<b>Punti critici:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborazioni lunghe e batch per ordini produzione</li></ul>

## ***SITUAZIONE CLIENTE 2***

<b><u>TIPOLOGIA:</u></b>	Requirements produzione
<b><u>DATA:</u></b>	Dopo pochi giorni
<b><u>LUOGO:</u></b>	Presso stabilimento produzione
<b><u>UFFICI COINVOLTI:</u></b>	Produzione - R&S (sia key-users che resp.) + Edp + Capo progetto
<b><u>OBIETTIVO:</u></b>	Commentare demo svolta
<b><u>NOTE:</u></b>	
<b>Commento demo:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• OK carenze</li></ul>
<b>Richieste:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Massima interattività</li><li>• Tempo reale</li><li>• Gestione metodo produzione</li><li>• Storico ordini produzione</li><li>• Statistiche produzione con scostamenti tra quantità previste ed effettive per componenti e rese</li><li>• Gestione Qualità</li></ul>
<b>Evoluzioni:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione tempi preventivi per Macchine</li><li>• Gestione pianificazione per Macchine</li></ul>

# ***PRESENTAZIONE OFFERTA***

1 di 4

<b><u>TIPOLOGIA:</u></b>	Offerta
<b><u>DATA:</u></b>	Dopo 1-2 settimane demo software proposto
<b><u>LUOGO:</u></b>	Direzione cliente
<b><u>UFFICI COINVOLTI:</u></b>	Direzione + Edp + Capo progetto
<b><u>OBIETTIVO:</u></b>	Sottoporre contenuti offerta per avere approvazione

## **NOTE:**

### **Documentazione:**

- sintetico riassunto incontri avuti ed obiettivi emersi
- infrastruttura: cablaggio UTP di categoria 5
- HW:

AS/400 9406 mod. 170 - processore 2292:256 MB, 5xHD 8.GB  
con protezione (RAID 5), CD-ROM, Scheda di rete  
Ethernet 10/100 Mbps, 3 linee di comunicazione,  
fino 28 attacchi TWINAX, TAPE interno 12/25GB  
POTENZA: 30 CPW\* - INTERATTIVO  
220 CPW - BATCH/CLIENT-SERVER

\* CPW: Commercial Processing Workload

40 PC HP VECTRA mod. VEi8 Pentium 550 Mhz: 64 MB, HD 8.4 GB,  
CD-Rom, Scheda di rete Ethernet, Windows NT Workstation 4.0  
2 stampanti di sistema  
8 stampanti dipartimentali

- SW sist.

OS/400

ADTS (utilities di Sistema) : RPG ILE

QUERY/400

SQL

Client Access

Windows NT Server

Windows NT workstation

Proxy Server

Exchange

SQL Server ( per statistiche + reporting)

VISUAL BASIC

- Office:

Word - tutti

Excel - 10

Power Point - 5

Access - nessuno

- SW:

*ACG per amministrazione e finanza*

- Modulo Base

- Gestione Archivi

- Contabilità Aziendale

- Portafoglio Effetti

- Tesoreria

- Contabilità Analitica

- Controllo Aziendale

- Budget

- Bilancio

- Flussi di cassa

- Cespiti

- Ritenuta d' Acconto

# ***PRESENTAZIONE OFFERTA*** 3 di 4

## *VINCENT per ciclo attivo:*

- DOOR Offerte, Ordini Clienti, Bollettazione  
Fatturazione, Analisi Disponibilità  
Navigazione Documenti
- LSF Listini formulati
- GSP Gestione spedizioni
- BGV Budget di Vendita

## *VINCENT per ciclo passivo:*

- ACQ Ordini a Fornitori
- CFF Controllo Fatture Fornitori
- AIV Autorizzazioni IVA

## GESFAR per magazzino:

Ricetta e Reflui

Gestione Lotti

Produzione

Pianificazione

## CARTESIO per Sistema Qualità

<b>Personalizzazioni:</b>	Interfaccia Acquisti con Qualità Interfaccia Magazzino con Qualità Modifica per Gestione Metodo Produzione (dipendente anche da cliente)
<b>Conversione dati:</b>	escluso per scarse informazioni
<b>Servizi:</b>	Capo progetto Sistemistici AS PC Formazione base applicativa Sviluppo analisi - test scrittura codice Sviluppo PC analisi - test scrittura codice
<b>Prospettive:</b>	Evoluzioni ipotizzate Data Warehouse Internet con fornitori e clienti internazionali Commercio elettronico per cosmetici
<b>Manutenzione per:</b>	Hardware AS PC Software applicativo
<b>Riassunti costi:</b>	

# ***DEFINIZIONE OFFERTA***

<b><u>TIPOLOGIA:</u></b>	Offerta
<b><u>DATA:</u></b>	Entro 1 settimana da presentazione
<b><u>LUOGO:</u></b>	Direzione cliente
<b><u>UFFICI COINVOLTI:</u></b>	Direzione + Edp + Capo progetto
<b><u>OBIETTIVO:</u></b>	Definizione dettagli per arrivare all'accettazione
<b><u>NOTE:</u></b>	

## **Modifica offerta:**

- HW 45 PC  
10 stampanti dipartimentali
- SW sistema
- Personalizzazioni:
  - Sviluppo su PC per reporting produzione
  - Statistiche venduto con grafici
- Aspetti economici:
  - sconto finale: importo "chiavi in mano"
  - quotazione ulteriori richieste
  - conversione dati possibili forfaitizzata
- Pagamento: finanziamento IBM per tutta la fornitura a 36 mesi
- Tempi:
  - inizio dopo due mesi
  - piano in linea con valori massimi proposti "2° INCONTRO"