

Usare Tustena CRM come piattaforma di sviluppo

Costruire il vostro CRM meglio è più velocemente.

Introduzione

Tustena CRM è molto di più che un semplice applicativo di CRM a pacchetto. Fin dalla fase di progettazione è stato pensato per essere utilizzato come piattaforma di sviluppo per risolvere rapidamente tutte le problematiche legate allo sviluppo di un'applicazione business critical come il Customer relationship Management.

Confrontato con uno sviluppo tradizionale, ovvero partendo dall'implementazione delle logiche di business alla sicurezza dei dati e all'architettura di base, Tustena CRM permette di ridurre significativamente i rischi, i costi e i tempo di implementazione di una soluzione costruita sulle esigenze del cliente.

Utilizzando Tustena CRM come piattaforma di sviluppo, si eviteranno molti degli errori comuni nella realizzazione di un applicativo gestionale. Permette infatti agli sviluppatori di utilizzare le logiche funzionali già presenti nel sistema, occupandosi di tutta una serie di operazioni a basso livello e fornisce uno schema precostruito facilmente personalizzabile.

Già molto completo e ricco di funzionalità è la base ideale per lo sviluppo di soluzioni personalizzate atte ad offrire un'interfaccia unificata per la gestione del patrimonio informativo aziendale.

Le due facce del software gestionale

Le aziende utilizzano due tipi di applicazioni gestionali per le attività quotidiane: il software di produttività generale e le applicazioni line-of-business.

Il software di produttività generale offre le funzionalità comuni nella maggior parte delle attività economiche come l'email, i fogli di calcolo, il word processing o la contabilità. La caratteristica fondamentale di queste soluzioni è la forte standardizzazione, frutto di un'evoluzione guidata da necessità di mercato comuni e linee guida definite, che le rende adatte sia al produttore di automobili che alla società di consulenza.

Questo tipo di applicativi vengono sviluppati da aziende fortemente consolidate nel loro settore, che beneficiano di una forte diffusione dei loro prodotti e impongono il modo di lavorare ai clienti, anche al fine di agevolare lo spostamento delle risorse umane da un'azienda all'altra. Immaginate cosa succederebbe se ogni azienda si facesse personalizzare il proprio word processor o ridefinisse le logiche con cui viene sviluppata la gestione del magazzino? Si creerebbe solamente confusione e problemi di interoperabilità con il resto del mercato, senza portare alcun vantaggio competitivo.

Le applicazioni line-of-business sono invece progettate per soddisfare esigenze specifiche di un mercato o di un'azienda, vengono quindi definite *software verticali*. Queste soluzioni devono soddisfare le logiche di business dell'azienda in cui vengono implementate, adattandosi perfettamente al modus-operandi già in essere, o in assenza di un'organizzazione, aiutare a definirne una.

Se l'applicazione soddisfa a pieno i processi operativi interni all'azienda, offrirà un importante vantaggio competitivo, esaltando l'univocità di approccio al mercato.

Normalmente quando si va ad implementare una soluzione gestionale quale SAP o ... si tende a riorganizzare i processi interni adattandoli alle logiche intrinseche al programma gestionale.

Nel caso di un'applicazione LOB, il software diventa un modello virtuale di come opera l'azienda, sfruttando le logiche già consolidate dall'esperienza e il suo uso ne determina l'efficienza. Inoltre la pianificazione e lo sviluppo del software verticale solitamente risultano in un significativo miglioramento e consolidamento dei processi analizzati.

La sfida di sviluppare una soluzione custom

L'impegno per sviluppare una soluzione personalizzata è maggiore, non essendo disponibili soluzioni a "scatola chiusa", ed è influenzato da tre fattori principali: l'acquisizione dell'esperienza necessaria, l'identificazione dei requisiti e la piattaforma di sviluppo.

Per ottenere una soluzione efficace e soddisfacente, è fondamentale individuare i requisiti che il software dovrà soddisfare, e in molti casi è un'operazione tutt'altro che semplice. Mentre per progettare e costruire qualcosa di concreto, come una bicicletta, la maggior parte requisiti sono evidenti, descrivere come un sistema dovrà operare e come gli utilizzatori dovranno interagire con esso, è estremamente complesso.

Nella sua costruzione non ci sono materiali standard e dalle caratteristiche ben definite, al contrario gli utenti chiederanno un buon numero di cose a loro ovvie ma in pratica irrealizzabili.

Partire da zero nella pianificazione di un sistema CRM equivale a presentare un foglio bianco, chiedendo ai futuri utilizzatori di definire come dovrà funzionare. Molti degli utenti finali non avranno ne il tempo, ne le motivazione, ne l'esperienza per definire tutti i requisiti funzionali. D'altro canto il programmatore, non avendo mai svolto i compiti che il CRM dovrà soddisfare, senza una traccia già marcata, dovrà apportare modifiche su modifiche per ottenere un risultato apprezzabile.

Un altro problema comune sono i cambi di rotta a metà del tragitto. Per rispettare i tempi e contenere i costi, una soluzione custom sarà estremamente rigida nello sviluppo, offrendo ben poche possibilità di configurazione e facili modifiche.

Ma è normale apportare variazioni al progetto in corso d'opera, che risulteranno in un notevole aumento dei costi, in ulteriori ritardi e in un'architettura instabile a causa delle continue modifiche.

Utilizzare Tustena CRM come piattaforma di sviluppo

Tustena CRM è una solida base su cui sviluppare, che offre tutte le componenti necessarie all'implementazione della maggior parte di qualsiasi soluzione verticale.

La ricca dotazione di funzionalità già sviluppate ed un'efficiente architettura tree-tier, semplificano di molto lo sviluppo e riducono ad una frazione i tempi necessari per arrivare ad un prodotto finito.

Inoltre la competenza del team di supporto e lo sviluppo continuo del sistema di base, garantiranno una crescita ininterrotta delle funzionalità, senza il ricorrente intervento degli sviluppatori.

Tustena CRM fornisce tutte le funzionalità richieste da una soluzione di line-of-business. Molte delle componenti del sistema non richiederanno alcuna modifica, e saranno utilizzabili fin da subito, come:

- 1) l'interfaccia utente, veloce, compatta e intuitiva, studiata per essere facilmente compresa e ridurre al minimo l'impatto anche su connessioni remote a bassa velocità.
- 2) L'accesso ai dati, ottimizzato per il massimo delle performance, transazionale per non creare incongruenze in caso di errore, sicuro grazie a delle logiche di controllo collaudate.
- 3) Il sistema di reporting, facile da riconfigurare, non necessita di modifiche al programma per essere adattato a tutti i tipi di analisi.
- 4) La compatibilità con altre applicazioni via webservice, REST e FireEvents, nonché con tutti i browser sul mercato.
- 5) I BusinessObjects che racchiudono tutte le logiche di accesso ai dati e alle interfacce.
- 6) Tantissime funzionalità accessorie, wizard di importazione, editor email e di documenti, motore per mailing list, plugin per Outlook