



# **CVM**

## **CREDIT VALUATION MANAGEMENT**



**“Gestione del credito” integrata con SAP, JDEdwards, BAAN, Formula e RDS v5i, e che vanta prestigiose referenze fra le quali SanPellegrino e Gruppo Artsana.**

**<http://www.rds-software.com/ita/cvm.htm>**

---

**RDS S.r.l.**

**[www.rds-software.com](http://www.rds-software.com)**

**Sede Legale:** Strada Contrada 271/2 - 41100 **MODENA** – Cod. fiscale e P. IVA 02160270365

**Sede amm.va e operativa:** Strada dei Mercati 16/E - 43100 **PARMA** - Tel. 0521/940611 - Fax 0521/940616

**Sedi operative:** Via Santa Rita da Cascia, 33 - 20143 **MILANO** - Tel. 02/89122343 - Fax 02/89126845

Via C. Colombo, 456 - 00144 **ROMA** - Tel. 06/5940517 - Fax 06/59646355

**SOMMARIO**

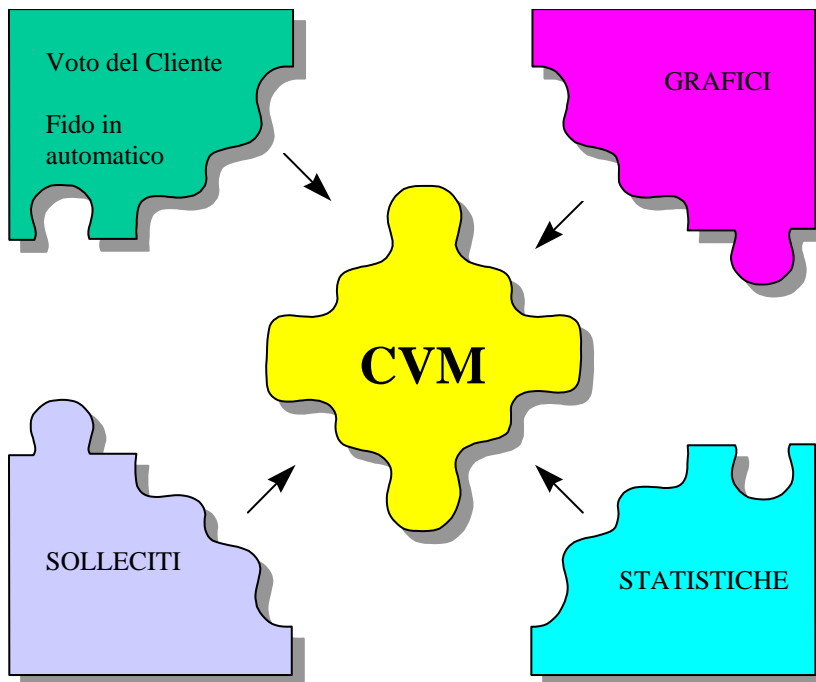
<b>Prefazione</b>	<b>Pag. 3</b>
<b>Presentazione del prodotto</b>	<b>4</b>
<b>Flusso logico</b>	<b>6</b>
<b>Definizioni delle politiche del credito aziendali</b>	<b>7</b>
<b>Aging Cliente</b>	<b>9</b>
<b>Aging per viste logiche</b>	<b>10</b>
<b>Insoluti</b>	<b>13</b>
<b>Estratto conto</b>	<b>15</b>
<b>Contenzioso</b>	<b>19</b>
<b>Analisi ABC</b>	<b>22</b>
<b>Analisi delle dilazioni teoriche ed effettive</b>	<b>27</b>
<b>Attività dedicate agli Agenti</b>	<b>28</b>
<b>Punti di apertura alle applicazioni legacy</b>	<b>29</b>

## PREFAZIONE

*Con la realizzazione di **CVM (CREDIT VALUATION MANAGEMENT)**, RDS risponde alle esigenze di un mercato in continua evoluzione con aziende che hanno a disposizione tempi sempre più stretti per analizzare ed operare variazioni alle proprie **strategie**.*

*La gestione della "**valutazione**" dei Clienti è senz'altro un'attività aziendale che deve essere tenuta sotto controllo: ne deriva, perciò, la necessità di poter disporre di strumenti adeguati che, con funzionalità flessibili, forniscano informazioni integrate, globali, aggiornate, sicure.*

*Il Tool è integrato con SAP, JDEdwards, BAAN, Formula e RDS v5i, e vanta prestigiose referenze fra le quali SanPellegrino e Gruppo Artsana.*



## PRESENTAZIONE DEL PRODOTTO

*Con la realizzazione di CVM (CREDIT VALUATION MANAGEMENT), RDS risponde alle esigenze di un mercato in continua evoluzione con aziende che hanno a disposizione tempi sempre più stretti per analizzare ed operare variazioni alle proprie strategie.*

*La gestione della "valutazione" dei Clienti è senz'altro un'attività aziendale che deve essere tenuta sotto controllo: ne deriva, perciò, la necessità di poter disporre di strumenti adeguati che, con funzionalità flessibili, forniscano informazioni integrate, globali, aggiornate, sicure.*

*CVM è stato creato con l'intento di soddisfare le esigenze di utenti che desiderino, in totale autonomia, analizzare al massimo dettaglio i clienti, la politica da adottare per essi e inoltre sintetizzare, aggregare o comparare le informazioni contabili per ottenere situazioni che rispondano a due obiettivi di interesse aziendale: analisi statistiche sui crediti e recupero crediti.*

*E' inoltre un tool multiplatforma realizzato sfruttando le tecnologie più avanzate oggi presenti sul mercato (architettura Client-Server e linguaggio Object Oriented) è collocabile tra le applicazioni CRM e di B.I. (Business Intelligence), in quanto riunisce in sé sistemi di EIS (Executive Information System) e di DSS (Decision Support System).*

### **Alcuni moduli :**

#### **Analisi del Credit Score ("voto" del Cliente)**

*dedicata a chi lavora sulla situazione fidi ai clienti  
informazioni connesse alla gestione del "credit score": come calcolarlo*

- *a partire da quale punteggio sospendere il credito*
- *a partire da quale punteggio modificare il fido*
- *quale metodo di arrotondamento utilizzare, qual'è la variazione di punteggio minima a partire dalla quale viene evidenziato il cliente;*

#### **Analisi finanziaria del Credito**

*dedicata a chi lavora sulla situazione finanziaria dell'azienda e del mercato quindi, ad esempio, l'andamento delle vendite per zona, per agente, gli insoluti o i mancati pagamenti per agente ...*

- *analisi ABC non pre-definite ma costruite in modo dinamico dall'utente finale*
- *situazioni di aging per gruppi societari*
- *rappresentazione dei risultati delle analisi con l'ausilio di grafici (istogrammi, torte ..)*
- *analisi delle dilazioni teoriche e delle loro variazioni nel tempo*
- *analisi sui giorni medi di ritardo sui pagamenti e calcolo del DSO (giorni di fatturato necessari a coprire l'esposizione complessiva del Cliente)*
- *possibilità di mettere a disposizione di ciascun agente i dati per poter visualizzare, anche a distanza, la situazione dei propri clienti*
- *analisi dello scaduto e dello scadere*

## **Recupero Crediti**

### ***rivolta a chi si occupa della riscossione dei Crediti:***

- *definizione delle politiche del Credito che l'azienda intende applicare*
- *emissione lettere di sollecito ai clienti con testi differenziati per livello di gravità*
- *estratti conto*
- *stampa manuale di lettere di sollecito, insoluti, estratti conto con testi e contenuti personalizzabili dall'utente*
- *calcolo degli interessi di mora sui mancati pagamenti*
- *analisi degli insoluti per cliente*
- *gestione dei contatti telefonici con i clienti*
- *gestione del contenzioso con archiviazione ottica delle pratiche*
- *aging cliente con la possibilità di indagare sulla sua storia per poter decidere la politica da attuare*
- *gestione divisa estera completamente integrata*

## **Attività dedicata agli Agenti**

*Il modulo include anche un Servizio Autorizzazioni tramite il quale è controllato e consentito l'accesso all'applicazione e ai dati da parte del singolo agente o di un capo area che coordina più agenti. Sarà quindi possibile mettere a disposizione del singolo agente tutte le funzionalità precedentemente esposte integrate, all'interno di un portale, con l'inserimento di ordini tramite il B2B.*

## **Analisi ABC per viste logiche.**

*Con CVM è possibile combinare fra loro i dati contenuti nelle tabelle del Data Base per dar origine a un numero massimo di dieci viste logiche.*

*Questi dati possono essere propri del legacy software dell'Azienda che usa il CVM e che riflettono le politiche interne di marketing.*

*E' possibile ottenere analisi ABC secondo una regola di aggregazione fino al livello di dettaglio scelto dall'utente. Il risultato viene proposto a video mediante una tabella di dieci righe ciascuna delle quali contiene: il numero di elementi, il valore relativo, l'incidenza sul totale.*

*Un pulsante consente di attivare la rappresentazione grafica in formato torta.*

*Cliccando su una riga della tabella o su uno spicchio della torta, vengono proposti i dettagli relativi. L'utente può interrompere in qualunque momento l'interrogazione ma può anche scendere sino al livello di dettaglio massimo.*

## **CVM : un nuovo strumento in Azienda**

*E' l'utente che disegna, in funzione delle proprie necessità, quali dati evidenziare e le modalità di aggregazione dei medesimi. Sfruttando questo disegno, come strumento di supporto, vengono forniti risultati sui quali l'utente può svolgere non solo query generiche, ma operazioni di drill-down (zoom sui dati sino al dettaglio da lui stabilito).*

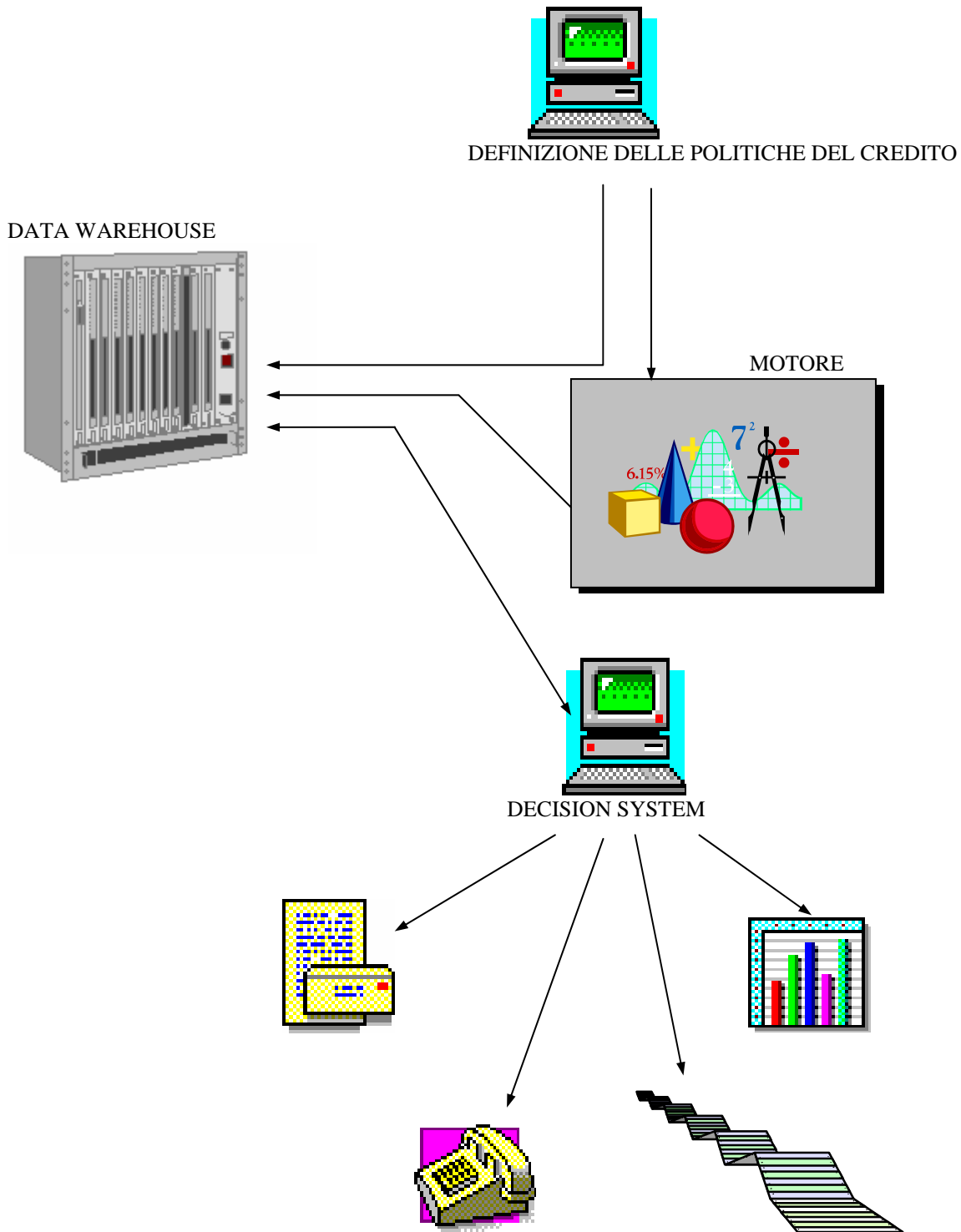
*CVM permette di elaborare informazioni contabili o extracontabili accedendo direttamente agli archivi dell'ERP RDS v5i o interfacciando altri sistemi informativi. E' inoltre garantita sia l'integrità che la sicurezza dei dati originali in quanto il prodotto consente di leggere i dati dagli archivi aziendali, senza nessuna possibilità di modificarli o danneggiarli.*

*In tutte le Aziende vi sono pareri diversi sui vari Clienti secondo le diverse persone (amministrativi, commerciali, agenti, tecnici,...).*

*Con CVM (Credit Valuation Management) tutta l'Azienda avrà la stessa "immagine" del Cliente!*

*E non basata su impressioni personali ma su metodologie scientifiche.*

# FLUSSO LOGICO



## DEFINIZIONE DELLE POLITICHE DEL CREDITO

Molte aziende hanno la necessità di definire, in funzione dei propri obiettivi, la politica nei confronti dei clienti debitori, e devono poterlo fare in modo articolato prendendo in considerazione fattori diversi. E' probabile che il comportamento differisca tra cliente e cliente, tra categoria e categoria o per area geografica di appartenenza, oppure che il tono di una lettera di sollecito vari in funzione degli importi da sollecitare, delle date di scadenza, dell'incidenza che l'importo residuo ha rispetto al fatturato del cliente ed altre ancora.

La definizione delle politiche costituisce, quindi, una fase importante nell'identificazione dei parametri del sistema ed è da considerarsi la fase iniziale dell'attività aziendale.

L'utente stabilisce:

- caratteristiche dell'**ambiente** di base quali la divisa, la nazione e la lingua di lavoro;
  - alcuni **parametri per guidare la propria attività**: il modo di proporre gli importi scaduti o a scadere, gli intervalli di ripartizione delle statistiche ABC...
  - **parametri relativi alla procedura di insoluti**: quando inviare la lettera in funzione del numero e degli importi insoluti;
  - informazioni connesse alla **gestione del "credit score"**: come calcolarlo, a partire da quale punteggio sospendere il credito, quale metodo di arrotondamento utilizzare, qual'è la variazione di punteggio minima a partire dalla quale viene evidenziato il cliente;
  - specifiche relative alla **gestione telefonica dei solleciti**: come visualizzare gli importi scaduti, come impostare l'attività, se con supporto di domande pre-inserite o in modo libero, punteggio e importo a partire dal quale proporre le telefonate in modo automatico;
  - parametri che definiscano quando una **partita** diventa particolarmente **grave**: in questo modo una funzione consente di visualizzare tutte le partite gravi e l'utente può scegliere quali portare a contenzioso in modo semplice e sicuro;
- ed infine
- **secondo quale sequenza ricercare le informazioni che definiscono la politica del credito per ogni singolo cliente**: la procedura, infatti, consente di specificare i parametri a vari livelli:

**sul cliente**

oppure su una sequenza definita dall'utente dei seguenti attributi:

**gruppo cliente**  
**agente**  
**zona**  
**categoria**

o ancora secondo:

**parametri aziendali**



## AGING CLIENTE

Fornisce la “fotografia” della situazione del cliente in quanto unisce in una sola videata tutte le informazioni più significative:

- *situazione degli importi scaduti e a scadere ripartiti per scaglioni temporali, e suddivisi per condizioni di pagamento;*
- *il fido attribuito al cliente*
- *l'esposizione complessiva del cliente suddivisa in: saldo contabile, esposizione cambiaria, salvo buon fine, importo complessivo degli ordini inevasi e delle bolle non fatturate, saldo sulla sigla previsionale...*
- *la disponibilità residua del cliente;*
- *il valore del saldo collegato;*
- *i dati relativi alle dilazioni teoriche ed effettive ultime calcolate;*
- *gli insoluti emessi e quelli ancora attivi sia nell'anno in corso sia nell'anno precedente;*
- *l'incidenza dello scaduto sul fatturato di competenza;*
- *il punteggio del cliente, il livello utilizzato per l'ultima lettera di sollecito e la data dell'invio.*

La funzione consente poi di attivare:

- *la visualizzazione del **partitario** del cliente;*
- *l'elenco dei **dati storici** del cliente, con la possibilità di visualizzarli ad uno ad uno per poter analizzare la sua storia.*

## AGING PER REGOLA DI AGGREGAZIONE

*Obiettivo della funzione è proporre informazioni in modo sintetico per consentire poi di approfondire il livello di analisi sui valori che l'utente ritiene più significativi.*

*La modalità scelta per l'esposizione dei dati, ad albero, consente di leggere in modo semplice e immediato i risultati dell'elaborazione.*

*Vengono proposti i valori al primo livello della regola di aggregazione, lasciando libertà all'utente di proseguire più in dettaglio selezionandone una diramazione.*

*Ad ogni livello, i risultati che il sistema propone sono: saldo contabile, saldo sulla sigla previsionale, importi scaduti e a scadere suddivisi per condizione di pagamento (ricevuta bancaria, rimessa diretta ...), salvo buon fine, fido assegnato e disponibilità residua. E' l'utente che decide quali totali visualizzare e in che ordine esporre i dati (decescente per importo scaduto ...).*

*Esempio. Supponiamo di voler visualizzare la situazione per zona, categoria cliente e cliente. I dati vengono proposti nella sequenza indicata:*

***elenco delle zone della società, con i totali riepilogativi***

*scegliendo una zona:*

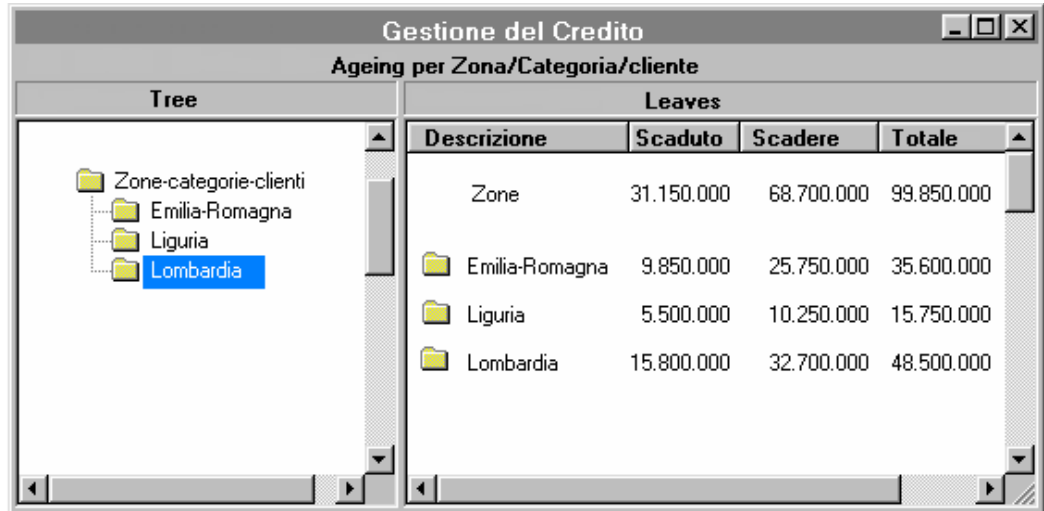
***elenco delle categorie clienti presenti sulla zona, con i totali riepilogativi***

*scegliendo una categoria cliente:*

***elenco dei clienti appartenenti alla categoria, ciascuno con i totali riepilogativi***

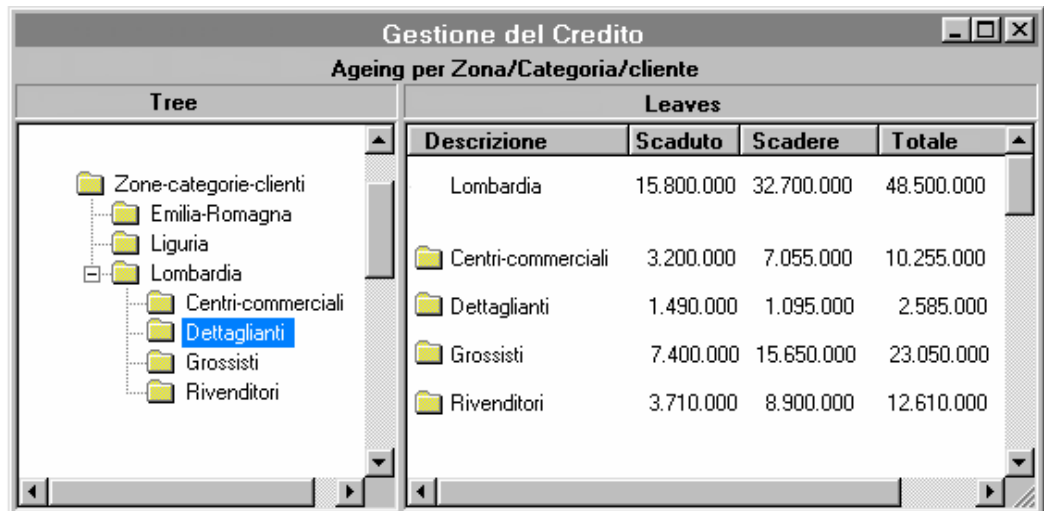
*Ad ogni passo è possibile verificare più in dettaglio i valori sintetici proposti agganciando la funzione dell'aging cliente che analizza lo scaduto e lo scadere per scaglioni temporali, la composizione del fido utilizzato, fornisce il dettaglio delle dilazioni ...*

Partendo dall'elenco delle zone



Gestione del Credito				
Ageing per Zona/Categoria/cliente				
Tree	Leaves			
	Descrizione	Scaduto	Scadere	Totale
Zone-categorie-clienti	Zone	31.150.000	68.700.000	99.850.000
Emilia-Romagna	Emilia-Romagna	9.850.000	25.750.000	35.600.000
Liguria	Liguria	5.500.000	10.250.000	15.750.000
Lombardia	Lombardia	15.800.000	32.700.000	48.500.000

Selezionando Lombardia si ottiene l'elenco delle categorie relative a quella zona



Gestione del Credito				
Ageing per Zona/Categoria/cliente				
Tree	Leaves			
	Descrizione	Scaduto	Scadere	Totale
Zone-categorie-clienti	Lombardia	15.800.000	32.700.000	48.500.000
Emilia-Romagna	Centri-commerciali	3.200.000	7.055.000	10.255.000
Liguria	Dettaglianti	1.490.000	1.095.000	2.585.000
Lombardia	Grossisti	7.400.000	15.650.000	23.050.000
Centri-commerciali	Rivenditori	3.710.000	8.900.000	12.610.000
Dettaglianti				
Grossisti				
Rivenditori				

Selezionando la categoria Dettaglianti della zona Lombardia si ottiene il dettaglio dei clienti

Gestione del Credito				
Ageing per Zona/Categoria/cliente				
Tree	Leaves			
	Descrizione	Scaduto	Scadere	Totale
Zone-categorie-clienti	☞ Dettaglianti	1.490.000	1.095.000	2.585.000
Emilia-Romagna				
Liguria				
Lombardia				
Centri-commerciali				
Dettaglianti				
Grossisti				
Rivenditori				
	Centro per la casa	100.000	200.000	300.000
	DeSimoni	300.000	100.000	400.000
	Electro Service	50.000	300.000	350.000
	Pollini	700.000	200.000	900.000
	Super A.E.R.	340.000	295.000	635.000

Scorrendo sulla riga vengono via via visualizzati tutti i totali indicati.

Facendo parte di un gruppo, si ha l'esigenza di gestire separatamente sotto l'aspetto contabile le varie aziende ma, nel contempo, di poterne analizzare alcuni dati in modo globale e secondo criteri stabiliti dall'utente con la definizione di regole di aggregazione: la funzione permette di ottenere risultati complessivi per gruppi societari secondo lo schema ad albero illustrato.

## INSOLUTI

*Consente di stampare lettere indirizzate ai clienti che nel periodo interessato hanno resi insoluti uno o più effetti.*

*La procedura è strutturata in modo tale da soddisfare due esigenze fondamentali:*

- *gestire una grossa mole di dati: elaborare e stampare in modo automatico le lettere, seguendo una procedura standard per ciò che riguarda il testo e il contenuto;*
- *gestire le eccezioni, ovvero stampare la lettera di uno o più clienti in modo manuale potendo modificare in quel momento il contenuto del testo e dei dati.*

### Caratteristiche

*Le attività principali sono:*

- *stampa **distinta** insoluti;*
- *stampa delle **lettere** di insoluti;*
- *possibilità di intervenire **manualmente** sul testo della lettera;*
- *possibilità di **calcolare, in modo scalare, gli interessi di mora** sugli importi non pagati.*

## Stampa distinta insoluti

Fornisce un valido aiuto per analizzare la situazione degli insoluti pervenuti nel periodo. Il tabulato propone l'elenco dei clienti che hanno ritornato effetti insoluti ed è ordinato in modo decrescente per importo complessivo degli insoluti.

Se richiesto in modo sintetico, propone, per ogni cliente, l'importo complessivo e il numero degli insoluti; in caso contrario espone l'elenco degli effetti e le partite di riferimento.

## Gestione automatica delle lettere

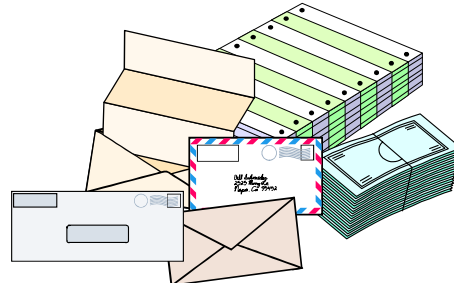
Elabora tutti e soli i clienti con data di blocco o di stampa manuale inferiore alla data di ultima estrazione. E' possibile specificare:

- un intervallo di codici conto su cui operare;
- un limite minimo per l'importo complessivo dell'insoluto (stampa le lettere se l'importo complessivo è maggiore dell'importo indicato);
- un limite minimo per il numero di insoluti (stampa la lettera se il numero di insoluti registrati è superiore al numero indicato);

## Gestione manuale delle lettere

Dal momento che esiste la necessità di operare manualmente, per eccezioni, sulle lettere contenenti i dati relativi agli insoluti del cliente, la procedura prevede di operare nel modo seguente:

- una funzione consente di indicare degli estremi di selezione per importo insoluti e codice cliente, o numero insoluti e codice cliente e quindi propone i clienti selezionati ordinati in modo decrescente per importo o per numero di insoluti;
- su ogni riga compare il codice del cliente, la sua ragione sociale, l'importo complessivo, il numero degli insoluti del periodo ed un flag che evidenzia se è già stata stampata la lettera, in che data e modo (manuale o automatica). L'utente sceglie il codice cliente per il quale intende procedere in modo particolare e attiva la gestione della stampa della lettera. Egli può anche decidere di bloccare la stampa automatica di una lettera;
- viene proposta la lettera così come sarebbe stata stampata in modo automatico e l'utente può modificare sia il testo sia i riferimenti agli effetti tornati insoluti togliendo delle righe o inserendone di nuove.



## ESTRATTO CONTO

*La funzione fornisce la stampa dell'estratto conto di un cliente.*

*La procedura è strutturata in modo tale da soddisfare due esigenze fondamentali:*

- *gestire una grossa mole di dati: elaborare e stampare in modo automatico le lettere, seguendo una procedura standard per ciò che riguarda il testo e il contenuto;*
- *gestire le eccezioni, ovvero stampare l'estratto conto di un cliente in modo manuale potendo modificare in quel momento il contenuto del testo e dei dati.*

### Caratteristiche

*Le attività principali sono:*

- *stampa estratti conto;*
- *possibilità di intervenire **manualmente** sul testo della lettera;*
- *gestione di **testi differenziati per lingua** del cliente;*

### Gestione automatica delle lettere

*E' possibile specificare:*

- *un intervallo di codici conto su cui operare;*
- *la data alla quale si intende stampare la situazione, se inferiore alla data del giorno la procedura ricalcola i saldi di partite e scadenze per fornire la corretta situazione;*
- *la divisa nella quale esporre gli importi;*
- *se indicare anche i movimenti o solo i riferimenti delle partite.*

### Gestione manuale delle lettere

*Dal momento che esiste la necessità di operare manualmente, per eccezioni, sulle lettere contenenti i dati relativi all'estratto conto di un cliente, la procedura prevede di operare nel modo seguente:*

- *una funzione consente di selezionare il cliente di cui si vuole stampare l'estratto conto e di impostare i parametri di lancio della stampa;*
- *dopo la conferma dei dati immessi, la procedura elabora le movimentazioni comprese nel periodo indicato dai parametri di lancio e prepara i dati per la stampa;*
- *viene proposta la lettera così come sarebbe stata stampata in modo automatico e l'utente può modificare sia il testo sia le movimentazioni esposte.*

## SOLLECITI

*La procedura non solo consente di stampare lettere di sollecito indirizzate ai singoli clienti, ma fornisce un valido aiuto per quelle aziende che intendano seguire più da vicino il cliente mediante contatti telefonici.*

*La gestione delle lettere, inoltre, è strutturata in modo tale da soddisfare due esigenze fondamentali:*

- *maneggiare una grossa mole di dati, elaborare e stampare in modo automatico le lettere, seguendo una procedura standard per ciò che riguarda il testo e il contenuto;*
- *curare le eccezioni, ovvero stampare la lettera di uno o più clienti in modo manuale potendo modificare in quel momento il contenuto del testo e dei dati.*

### Caratteristiche

*Le attività principali sono:*

- *stampa **distinta** solleciti con l'elenco dei clienti da sollecitare indipendente dalla stampa effettiva delle lettere;*
- *stampa delle **lettere di sollecito** con contenuto variabile (vd. parametro guida);*
- *gestione di lettere differenziate per lingua del cliente e gravità del sollecito;*
- *calcolo, in modo scalare, degli interessi di mora sugli importi non pagati;*

*e, per la gestione dei contatti telefonici:*

- *possibilità di tener nota, per ciascun cliente, di informazioni anagrafiche aggiuntive che consentano di guidare l'attività telefonica: interlocutori principali, numero di telefono alternativo, giorni e fasce orarie dedicate ai contatti con i fornitori ...*
- *proposta giornaliera dei clienti che, per l'importo e il punteggio raggiunto, devono essere sollecitati telefonicamente;*
- *composizione in modo automatico del numero del cliente da contattare;*
- *lista delle domande più frequenti da porre al cliente in relazione ai mancati pagamenti;*
- *memorizzazione dell'esito della telefonata e possibilità di utilizzare una serie di causali che caratterizzano il motivo del mancato pagamento;*
- *stampe e visualizzazioni degli esiti delle telefonate in base a considerazioni parametriche ( codici conto, causale ..)*
- *proposta delle telefonate da effettuare per accordi presi con il cliente ( chiamare il sig.Rossi il giorno 13 alle ore 10.30 ).*

## Stampa distinta solleciti

*Fornisce un valido aiuto per analizzare la situazione degli importi da sollecitare nel suo insieme.*

*Il tabulato propone per ogni cliente l'importo complessivo, il numero delle scadenze da sollecitare, il punteggio e, per agevolare l'analisi dell'utente, viene ordinato in modo decrescente per punteggio e importo complessivo.*

## Gestione automatica delle lettere

*E' possibile specificare:*

- *un intervallo di codici conto su cui operare;*
- *se si desidera solo la distinta solleciti, solo la stampa delle lettere o entrambi;*

*I filtri operati dalla procedura sono:*

- *eliminazione dei clienti con saldo contabile attivo;*
- *esclusione dei clienti per i quali non è voluta la stampa solleciti;*
- *eliminazione delle partite con saldo non maggiore dell'importo limite specificato sul cliente o sulla gerarchia a lui associata;*
- *eliminazione delle scadenze e/o delle partite con data scadenza compresa in un intervallo di date definito dai giorni di ritardo tollerati specificati sul cliente o sulla gerarchia a lui associata;*
- *stampa delle lettere di tutti e soli i clienti con data di blocco o di stampa manuale inferiore alla data di ultima estrazione.*

## Gestione manuale delle lettere

*Dal momento che esiste la necessità di operare manualmente, per eccezioni, sulle lettere contenenti i dati relativi ai solleciti del cliente, la procedura prevede di operare nel modo seguente:*

- *una funzione consente di indicare degli estremi di selezione per importo solleciti e codice cliente e quindi propone i clienti selezionati ordinati in modo decrescente per importo da sollecitare;*
- *su ogni riga compare il codice del cliente, la sua ragione sociale, l'importo complessivo ed un flag che evidenzia se è già stata stampata la lettera, in che data e modo (manuale o automatica). L'utente sceglie il codice cliente per il quale intende procedere in modo particolare e attiva la gestione della stampa della lettera. Egli può anche decidere di bloccare la stampa automatica della lettera di un cliente.*
- *viene proposta la lettera così come sarebbe stata stampata in modo automatico e l'utente può modificare sia il testo sia i riferimenti alle scadenze togliendo delle righe o inserendone di nuove.*

## **Gestione della attività telefonica**

*Dall'elenco dei clienti con importi scaduti in ordine decrescente di punteggio e importo, un pulsante consente di attivare la gestione solleciti via telefono. Le funzioni previste sono le seguenti:*

- *elenco dei clienti da richiamare per accordi presi, corredato da data, ora e breve commento. L'elenco viene proposto in modo automatico al lancio dell'applicazione;*
- *proposta automatica dei clienti che, in base a una serie di parametri stabiliti dall'utente, vengono definiti a rischio e quindi da contattare telefonicamente; i parametri utilizzati possono essere specificati a livello di società, gruppo/categoria o indicati per il singolo cliente: giorni di ritardo tollerati, tipo di sospensione (ad esempio, importo da non sollecitare perché in contestazione), importo scaduto, tipologia cliente, CVM score del cliente, giorno dedicato dal cliente ai contatti con i fornitori.*
- *elenco delle precedenti telefonate con l'evidenza della data, dell'ora e di un breve commento;*
- *elenco delle scadenze scadute del cliente;*
- *possibilità di inserire un numero di telefono diverso da quello presente sull'anagrafica del cliente insieme con il nome di uno o più interlocutori preferenziali, i giorni dedicati ai contatti con i fornitori e le fasce orarie;*
- *gestione di una serie di domande guida da porre al cliente;*
- *registrazione dell'esito della telefonata con la possibilità di ripartire la risposta in più parti attribuendo a ciascuna un codice causale che la caratterizzi (mancato pagamento a causa di contestazioni sull'importo, sulle ore indicate, ..);*



## CONTENZIOSO

*E' diffusa la necessità di seguire la situazione delle pratiche aperte presso i legali; il nostro obiettivo è quello di automatizzare l'attività al fine di abbattere i tempi attualmente necessari per la gestione di una pratica e fornire una serie di risultati che consentano di controllarne l'andamento.*

### Caratteristiche

- *Definizione dei criteri di gravità di una partita;*
- *proposta delle partite da passare a contenzioso;*
- *registrazione di una pratica;*
- *gestione di variazioni successive all'apertura;*
- *memorizzazione dello stato di avanzamento delle pratiche mediante note e movimentazioni;*
- *gestione delle comunicazioni con gli studi notarili;*
- *inquiry e stampe delle pratiche in essere con la possibilità di selezionare per cliente, chiave fiscale, avvocato, data di apertura, stato della pratica. L'utilizzo della chiave fiscale del cliente (partita iva o codice fiscale) garantisce la possibilità di ottenere situazioni complessive del cliente su tutte le società aperte;*
- *archiviazione ottica dei documenti con possibilità di reperire le informazioni mediante uno dei seguenti dati: numero della pratica, data del documento, avvocato. La procedura consentirà di archiviare anche i dati pregressi (ordine, contratto, fattura, lettere di sollecito ..) e manterrà l'associazione di ciascuna lettera con la relativa risposta.*



### Definizione dei criteri di gravità di una partita

Al fine di agevolare l'utente che segue le partite scadute da portare a contenzioso, la procedura prevede di proporre in modo automatico le partite più "gravi" secondo una serie di parametri che l'utente stabilisce a priori. Successivamente, viene proposto all'utente l'insieme delle partite a rischio con il dettaglio delle date di scadenza e il relativo importo.

Se l'utente decide di prendere in esame la possibilità di delegare al legale la riscossione di alcuni CVMi, seleziona le righe corrispondenti: il programma apre una nuova pratica.

Le partite o le scadenze delle partite già scelte, non verranno più trattate dalla procedura dei solleciti.

Un parametro propone una serie di criteri mediante i quali è possibile ottenere delle valutazioni sulle singole partite; la procedura propone in automatico tutte e sole le partite che soddisfano tutte le condizioni scelte.

	<b>Criterio</b>	<b>Condizione</b>
1.	<i>Sommatoria (importi scaduti * giorni ritardo) / Sommatoria (importi scadere * giorni a scadere)</i>	<i>Se il rapporto fornisce un valore maggiore di 1, la partita può essere passata a contenzioso. Se il denominatore vale zero, ad esso viene assegnato il valore 1.</i>
2.	<i>Importo scaduto complessivo</i>	<i>E' richiesto il valore del saldo della partita a partire dal quale la partita può essere passata a contenzioso.</i>
3.	<i>Data di scadenza della scadenza scaduta più recente</i>	<i>Può essere indicato un numero di giorni di tolleranza: se la differenza in giorni tra la data di lancio della procedura di solleciti e la data della scadenza scaduta più recente supera tale valore, la partita può essere portata a contenzioso.</i>
4.	<i>CVM score</i>	<i>Può essere indicato un valore del punteggio a partire dal quale per il cliente si innesca il controllo delle partite da portare a contenzioso; al di sotto di tale valore le partite non subiscono alcun controllo.</i>
5.	<i>Numero di presenze tra le partite gravi</i>	<i>Può essere indicato un numero che corrisponde al numero di volte che la partita è stata considerata "grave".</i>

La definizione dei criteri è unica per tutti i clienti.

### Registrazione di una pratica.

*La registrazione di una pratica avviene:*

- *in modo manuale: l'utente effettua una registrazione in cui indica i numeri di partita che intende passare al legale insieme con una serie di informazioni associate al cliente;*
- *in modo automatico: in fase di analisi delle partite del cliente, l'utente può decidere se passare il CVMo al legale ed in questo caso la pratica viene aperta in modo trasparente all'utente il quale si preoccupa solo della stampa della situazione del cliente (estratto).*

### Gestione di variazioni successive all'apertura.

*E' possibile intervenire successivamente per variare i dati di una pratica: importo, codice avvocato, data di apertura ... Un attributo presente sulla registrazione consente di assegnare a ciascuna uno **stato** mediante il quale le pratiche possono venire riclassificate.*

### Memorizzazione dello stato di avanzamento delle pratiche mediante note e movimentazioni.

*Una serie di funzioni consente di gestire:*

- *note descrittive, ciascuna con una propria data di inserimento, che consentono di memorizzare l'andamento della pratica nel suo insieme;*
- *movimenti di importi che possono tener conto di eventuali costi successivi l'apertura della pratica.*

### Gestione delle comunicazioni con gli studi legali.

*Sono previste:*

- *lettere con testi personalizzati da indirizzare allo studio legale nelle quali vengono dettagliate le situazioni del cliente in oggetto*
- *stampe di situazioni dettagliate delle pratiche registrate*
- *stampa di lettere intestate al legale e dirette al cliente, nelle quali, mediante apposito testo, il legale sollecita gli importi scaduti del cliente. E' possibile utilizzare carta intestata del legale o riprodurla in modo dinamico utilizzando il modello associato al legale mittente.*



### Inquiry e stampe.

*Le funzioni di inquiry, tramite parametri opportuni, permettono di ottenere l'elenco delle pratiche aperte ordinate per cliente e numero pratica, per legale, per importi, .... L'utente può richiedere la stampa dettagliata delle pratiche selezionate.*

## ANALISI ABC

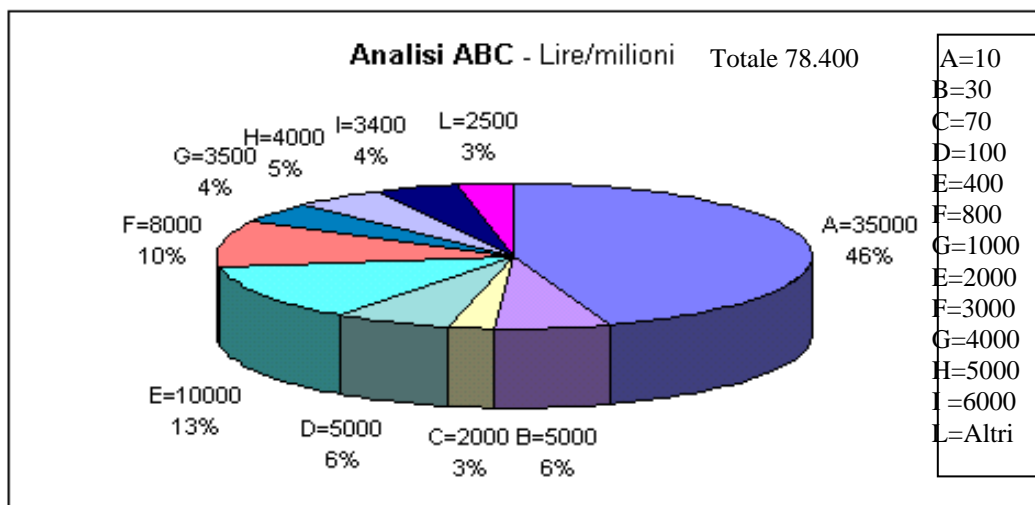
Obiettivo delle analisi ABC è fornire una verifica della consistenza di alcune variabili del CVMo (scaduto, scadere, numero insoluti, importo insoluti, importo sollecitato...) in funzione di parametri stabiliti dall'utente. Conoscere l'incidenza che gli importi scaduti dei primi n clienti hanno sul volume dello scaduto, può agevolare l'attività.

Completamente parametrizzabile, la statistica ABC permette di analizzare:

- lo *scaduto* alla ultima data di estrazione
- lo *scadere* alla ultima data di estrazione
- l'*importo* corrispondente agli *insoluti* registrati all'ultimo periodo
- gli *importi sollecitati* alla data dell'ultima stampa automatica
- *numero complessivo degli insoluti in essere*
- *il totale insoluti in essere*
- *fatturato complessivo*

i valori vengono divisi in classi, al più dieci, ciascuna contenente un numero di dati indicato sul parametro guida e qui modificabile; a rottura viene calcolata l'incidenza della classe sul valore complessivo scelto.

Il risultato viene proposto a video mediante una tabella di dieci righe ciascuna delle quali contiene: il numero di elementi, il valore relativo, l'incidenza sul totale. Un pulsante consente di attivare la rappresentazione grafica in formato torta. Cliccando su una riga della tabella o su uno spicchio della torta, viene proposto il dettaglio dei clienti che hanno contribuito al valore.



## **Analisi ABC per regola di aggregazione.**

*Un'esigenza sentita dagli utenti è quella di poter vedere i dati della gestione del credito secondo particolari criteri che differiscono per ogni azienda.*

*Con la nostra procedura e' possibile:*

- *scegliere una serie di informazioni, al più venti, da utilizzare come dati statistici. L'insieme dei campi statistici è composto da informazioni che provengono da anagrafiche clienti, dati di logistica, registrazione di prima nota, dati del credito, ulteriori descrizioni:*

### **Anagrafiche clienti**

*codice cliente, provincia, zona geografica, regione, nazione, appoggio bancario, codice pagamento, secondo indirizzo, sospensione del credito, flag di stampa solleciti, divisa, ultimo **credit score**, i dieci vari statistici.*

*Inoltre, sul nuovo data base vengono definiti i codici conto gruppo e conto categoria che possono essere inseriti come attributi del singolo codice conto.*

### **Dati di logistica**

*fido, fido utilizzato, agente, classe, tipo prezzo, importo ordini inevasi, importo bolle non fatturate.*

### **Registrazione di prima nota**

*causale di prima nota, quattro riferimenti estesi.*

### **Dati del credito**

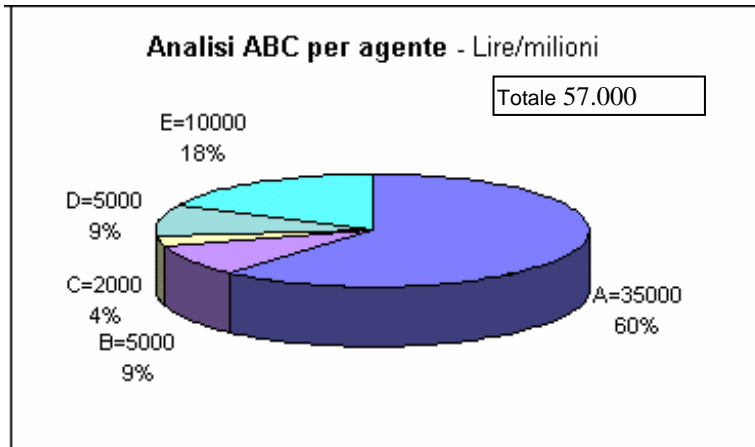
*data ultimo sollecito, ultimo livello utilizzato, importo complessivo della ultima lettera di solleciti, dilazione effettiva, dilazione teorica.*

### **Ulteriori descrizioni**

*dati presenti sulle ulteriori descrizioni, sia come importi che come descrizioni*

- *combinare fra loro i dati precedentemente esposti per dar origine a un numero massimo di dieci **regole di aggregazione** ciascuna delle quali può essere composta al più da dieci campi.*
- *ottenere analisi ABC secondo una regola di aggregazione fino al livello di dettaglio scelto dall'utente. Il risultato viene proposto a video mediante una tabella di dieci righe ciascuna delle quali contiene: il numero di elementi, il valore relativo, l'incidenza sul totale. Un pulsante consente di attivare la rappresentazione grafica in formato torta. Cliccando su una riga della tabella o su uno spicchio della torta, vengono proposti i dettagli relativi. L'utente può interrompere in qualunque momento l'interrogazione ma può anche scendere sino al livello di dettaglio massimo.*

*Esempio. Supponiamo che si voglia analizzare lo scaduto per agente, zona, cliente. Non ponendo limiti nella richiesta, il sistema automaticamente propone il risultato dell'elaborazione per gli agenti utilizzando un grafico a torta:*



*o una tabellina riepilogativa:*

Totale complessivo 57.000.000.000		
N. dettagli	Importo scaduto	%
10	35.000.000	60
20	5.000.000	9
30	2.000.000	4
50	5.000.000	9
Altri	10.000.000	18

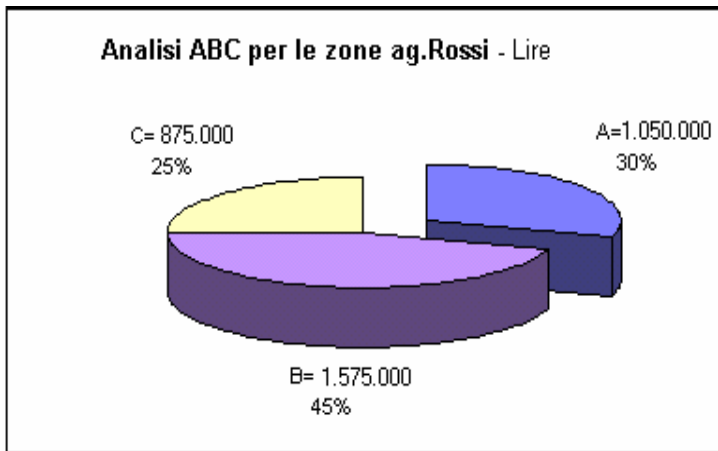
Selezionando uno spicchio della torta o una riga della tabellina viene proposto l'elenco degli agenti che hanno contribuito alla formazione dello spicchio.

Analisi ABC per Agente Zona Cliente

Totale complessivo 10.000.000 18%

Agente	Importo
Rossi Mario	3.500.000
Bianchi Maria	2.500.000
Verdi Andrea	2.500.000
Neri Luigi	1.500.000
Verdi Amedeo	500.000

Selezionando un agente, e proseguendo nell'interrogazione, si ottengono le totalizzazioni per le zone dell'agente:



Selezionando uno spicchio viene proposto l'elenco delle zone che hanno contribuito alla formazione dello spicchio.

Analisi ABC per Agente Zona Cliente

Agente Rossi Totale : 1.050.000 30%

Zona	Importo
Lombardia	800.000
Emilia Romagna	150.000
Friuli Venezia Giulia	35.000
Liguria	65.000

*Selezionando una zona, e proseguendo nell'interrogazione, si ottengono le totalizzazioni per per i clienti della zona e dell'agente scelto. Analogamente a prima, selezionando uno spicchio, viene proposto l'elenco dei clienti che lo compongono.*

*L'interrogazione può avvenire sia partendo dal primo livello come nell'esempio precedente, sia specificando direttamente i valori dei livelli per i quali non interessa analizzare i dati (nell'esempio precedente era possibile impostare fin da subito un codice agente o un codice agente e un codice zona).*

## ANALISI DELLE DILAZIONI TEORICHE ED EFFETTIVE

L'analisi consente di verificare la situazione delle dilazioni di pagamento in un intervallo di tempo o per singolo cliente o in funzione dei criteri definiti dall'utente mediante le regole di aggregazione.

Nel primo caso l'utente può indicare sia l'intervallo di tempo da analizzare sia l'intervallo di codici clienti da trattare; per ogni cliente selezionato, viene calcolata la media ponderata dei giorni di dilazione teorica ed effettiva.

Se la richiesta avviene secondo una regola di aggregazione, la modalità scelta per l'esposizione dei dati, ad albero, consente di leggere in modo semplice e immediato i risultati dell'elaborazione.

Vengono proposti i valori al primo livello della regola di aggregazione, lasciando libertà all'utente di proseguire più in dettaglio selezionandone una diramazione.

Ad ogni livello, il sistema propone sia la media ponderata della dilazione teorica sia di quella effettiva.

In entrambi i casi, i dati proposti a video possono essere riprodotti su supporto cartaceo.

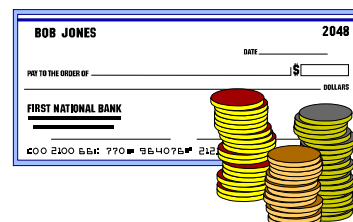
### Terminologie utilizzate.

**Dilazione previsionale** è il target aziendale, corrisponde al codice pagamento indicato sulle anagrafiche dei conti;

**Dilazione teorica** corrisponde alle condizioni di pagamento concordate per la singola fattura; può, ovviamente, essere diverso dal precedente;

**Dilazione effettiva** è la situazione rilevata a consuntivo.

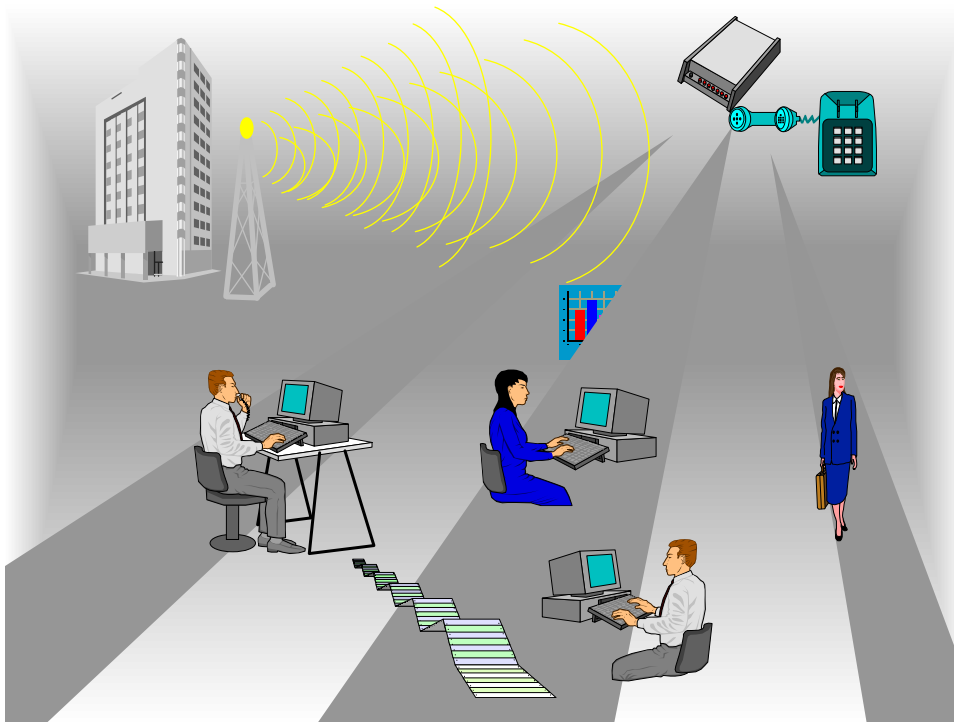
1992						
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	



## ATTIVITÀ DEDICATA AGLI AGENTI

*Il modulo include anche un Servizio Autorizzazioni tramite il quale è controllato e consentito l'accesso all'applicazione e ai dati da parte del singolo agente o di un capo area che coordina più agenti.*

*Sarà quindi possibile mettere a disposizione del singolo agente tutte le funzionalità precedentemente esposte.*



## PUNTI DI APERTURA

*Possibilità da parte dell'utente di creare, utilizzando strumenti a lui familiari , report, query ... che diventano parti integranti dell'applicazione*

