# ANALISI PROGETTO PROVVIGIONI

## CONTESTO

Presso l'azienda è già oggi attivo un processo di automazione del conteggio provigionale.

Il processo attuale comprende tre fasi :

**fase di calcolo.** Ottenuta mediante un programma ETL (elaborazione massiva) che preleva i dati utili per i conteggi da due file csv messi a disposizione in una cartella di rete. Questi due file, uno relativo agli ordinativi ricevuti, l'altro relativo agli ordini fatturati, sono presenti in SHARE e vengono estratti diverse volte al mese, automaticamente, mediante un'applicazione robotica che riproduce le sequenze di comandi in precedenza eseguite manualmente.

Ad ogni successiva estrazione, i due file csv riportano la situazione dell'ordinato e del fatturato attuale, alla data di estrazione.

L'ETL estrae dai due file csv i dati necessari per l'elaborazione provigionale, applica gli algoritmi di calcolo predefiniti e produce un file di output che contiene, per ogni singolo ordine, il relativo calcolo provigionale.

Più correttamente, quello che viene definito "file provvigioni" di fatto è costituito da due file, ORDINI e CONTRATTI (cioè si mantengono divisi gli ordini una tantum dagli ordini legati a precisi contratti di fornitura), ciascuno dei due suddiviso a sua volta in due sotto files : testate e righe.

Criticità : l'ETL elabora dati che devono presentarsi necessariamente "normalizzati". In alcuni casi, l'ETL riscontra dati non corretti, non può completare l'elaborazione e quindi dà errore. Solo a titolo di esempio, se ad un certo punto del conteggio è prevista una divisione e il denominatore risulta pari a zero, l'ETL va in errore.

**Fase di correzione manuale.** I conteggi automatici vengono controllati e rielaborati manualmente per apportare eventuali modifiche al calcolo risultante. Questa rielaborazione è consentita per poter rispettare condizioni commerciali "extra" non procedurabilizzabili e quindi non trattabili mediante algoritmi matematici. In questa fase è consentita un'azione discrezionale, richiesta e motivata ufficialmente dai responsabili di funzione (ultimamente inserita nel processo "order collection", propedeutico al processo provvigioni. Ovviamente, le modifiche inserite manualmente sono registrate e memorizzate dall'ETL e tenute in considerazione nelle elaborazioni successive.

L'utente autorizzato ad intervenire manualmente nel calcolo provigionale ha accesso al file provvigioni prodotto dall'ETL mediante un'interfaccia che dà la possibilità di visionare e modificare i valori presenti.

Già oggi, dall'interfaccia è possibile richiedere anche il down load di file Excel di riepilogo dei conteggi provigionali secondo diversi criteri di incroci, predeterminati e fissi, (totalizzazioni gerarchiche) esempio zona/agente/ordine.

A fine mese, l'utente "fissa" il file provvigioni relativo al mese appena terminato tramite la funzione "storicizzazione" presente sull'interfaccia. Di fatto, vengono salvati i due file, ordini e contratti, ognuno separato e mensilizzato (si avrà, quindi, il file "ordini gennaio" e il file "contratti gennaio".

**Fase di reporting.** Oggi tale fase prevede la possibilità di visualizzare, sempre dall'interfaccia di cui sopra, l'elenco degli ordini e del relativo calcolo provigionale e di visionare la descrizione di dettaglio di ciascun ordine.

DESCRIZIONE DELL'INTERVENTO RICHIESTO

**Fase di normalizzazione dei dati di partenza** (estratti dai due file csv scaricati da SHARE). Le più o meno frequenti criticità di elaborazione dell'ETL, dovute alla presenza di dati non normalizzati, porta oggi l'azienda a voler valutare la possibilità di creare una fase propedeutica alla fase attuale di calcolo. Tale nuova fase dovrebbe permettere l'individuazione dei dati cosiddetti "sporchi" e la loro visualizzazione in modo da permettere all'utente di fare le correzioni manuali. Nel caso tali modifiche non siano possibili, o sia necessario posticiparle, gli ordini contenenti dati non corretti verranno tenuti separati in modo da non inficiare l'elaborazione complessiva.

La nuova sezione, quindi, permetterà di eseguire il caricamento dei due files csv da un'apposita sezione del portale dando la possibilità di effettuarne una preliminare validazione.

**Fase di calcolo**. La scelta di adottare un programma ETL derivava dall'impostazione progettuale del precedente fornitore.

L'ETL, però, per la sua modalità di elaborazione per fasi successive, a "batch", in casi di calcoli complessi porta ad una configurazione "pesante" in termini di tempi di elaborazione e rigida in termini di possibilità di modifiche delle logiche di calcolo. Solo a titolo di esempio della complessità del calcolo provigionale, l'ETL oggi deve gestire situazioni di calcolo provigionale di prodotti/servizi che danno diritto a % provigionali diverse, che possono cambiare a seconda che si tratti di un nuovo o vecchio cliente, che nel caso di vendite abbinate portano ad un calcolo ancora diverso, magari dovendo tener conto di campagne di vendita di validità definita, e così via.

Per rendere l'applicazione più veloce e flessibile, si vuole ora valutare la possibilità di **sostituire l'ETL** con un programma scritto ad hoc.

Inoltre, oggi si rendono necessarie **nuove funzionalità di calcolo**. In particolare, si richiede di aggiungere il calcolo automatico del contributo Enasarco, del FIR (indennità di fine rapporto) e dell'indennità di clientela. Tutti e tre questi parametri sono delle percentuali calcolate sul fatturato, MA l'indennità di clientela varia al crescere degli anni di collaborazione. Si rende quindi necessaria la creazione di un'anagrafica agenti da cui estrapolare l'anzianità della collaborazione di ogni singolo agente e di una tabella che elenchi le % per fascia di anzianità. Il nuovo conteggio dovrà incrociare i due parametri e utilizzare il valore corretto per ogni agente per il conteggio dell'indennità di clientela.
Oggi questi calcoli vengono fatti a mano dalla responsabile, per circa 90 agenti.

**Fase di correzione manuale**.

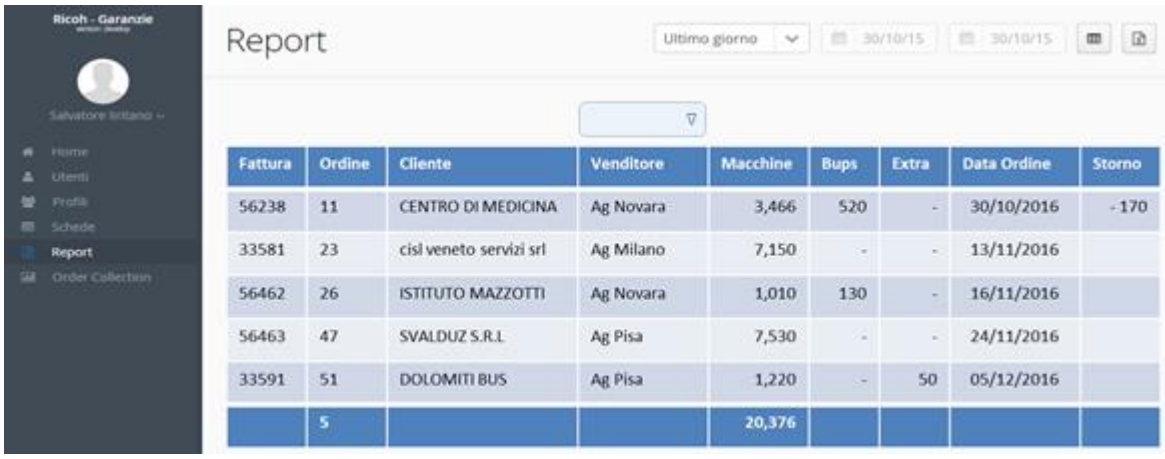
L'interfaccia che permette le modifiche manuali dovrà essere modificata in modo da permettere anche:

1) la gestione degli anticipi provigionali, quale nuova causale. Nel calcolo automatico (oggi ETL) delle provvigioni successive, andrà scalato l'anticipo già erogato.
2) La gestione dello star del credere. Se, dopo un certo periodo, la fattura non è stata pagata, deve essere prevista la possibilità di intervenire manualmente per applicare lo star del credere, ovvero detrarre dal calcolo provigionale attuale gli importi già erogati e riferiti a tale ordine non pagato.

## Fase di reporting.

E' emersa la necessità di disporre di **schede di riepilogo delle provvigioni** erogate, per ogni agente e per ogni tipologia di provvigione (i calcoli provigionali sono diversi e classificati sulla base della tipologia di vendita cui sono riferiti: vendita contratti, vendita accessori, vendita assistenza, vendita nuovi prodotti, ecc.). Tali schede agente dovrebbero poter essere consolidate per agenzia e/o per tipologia di provvigione e, da qui, dare la possibilità di drill down al dettaglio di ciascun valore riportato (es. il singolo ordine su cui è stata calcolata la provvigione o il singolo cliente su cui sono state calcolate le provvigione dell'agente di riferimento, in un certo periodo di tempo, ecc.).

Esempio di scheda riepilogativa provvigioni




| Fattura | Ordine | Cliente | Venditore | Macchine | Bups | Extra | Data Ordine | Storno |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 56238 | 11 | CENTRO DI MEDICINA | Ag Novara | 3,466 | 520 | - | 30/10/2016 | - 170 |
| 33581 | 23 | cisl veneto servizi srl | Ag Milano | 7,150 | - | - | 13/11/2016 | |
| 56462 | 26 | ISTITUTO MAZZOTTI | Ag Novara | 1,010 | 130 | - | 16/11/2016 | |
| 56463 | 47 | SVALDUZ S.R.L | Ag Pisa | 7,530 | - | - | 24/11/2016 | |
| 33591 | 51 | DOLOMITI BUS | Ag Pisa | 1,220 | - | 50 | 05/12/2016 | |
| | 5 | | | 20,376 | | | | |

Inoltre, si ritiene opportuno **fornire una visualizzazione grafica dei kpi** riportati in tali schede agente (ripartizione provvigioni per categoria provvigionale-incidenza delle provvigioni derivate da calcolo automatico e da calcolo manuale - ) così da rendere immediata l'analisi delle performances di ciascun agente o agenzia, per periodo, per confronto con l'anno -1, ecc.

Esempio di rappresentazione grafica kpi's

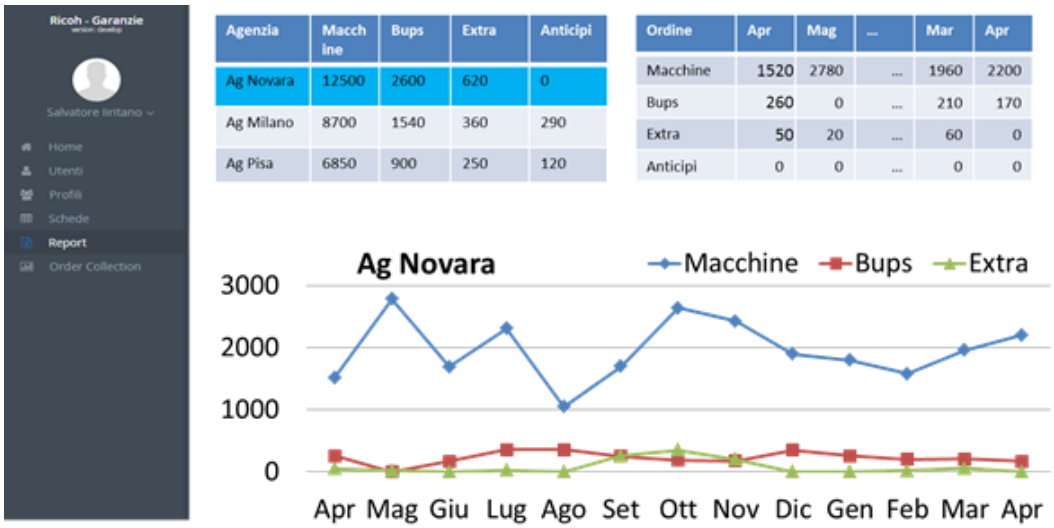



*Figura 2- Dashboard Provvigioni*

Infine, aspetto di forte utilità, si vuole dare la possibilità anche agli agenti/agenzie di accedere alle dashboard di reporting per poter visualizzare:

la propria scheda provigionale

lo stato di maturazione/pagamento delle provvigioni

notifiche di eventuali storni e/o l' applicazione dello star del credere