



IBM

MICROSOFT

JOINET

AVANADE

SAMSUNG

CANON



I NUOVI
SERVER
E MACPRO
DI APPLE



Il crm di Marchionne scende in pista con il web

Nelle concessionarie Fiat auto su misura con la soluzione di Zend technologies legata a database Oracle, Sap...



Mauro Pugliese. Sotto, la Grande Punto



Un sistema di Crm (Customer relationship management) a disposizione di 1.800 dealer e 4 mila officine autorizzate, distribuite in 17 Paesi per aumentare l'efficienza del canale di vendita. Si tratta di Fiat link, un'applicazione in ambiente web, utilizzata nelle concessionarie della casa torinese che permette ai potenziali clienti di visualizzare l'elenco dei veicoli, scegliere la versione e gli optional grazie al supporto di schede tecniche, al confronto dei modelli e commerciale con altre vetture e selezionare gli accessori disponibili, il colore della carrozzeria, le tinte e i tessuti degli interni. Il venditore, invece, può fornire un'indicazione precisa sui tempi di consegna verificando in tempo reale la disponibilità nella propria concessionaria o negli altri dealer della rete e segnalare le differenze fun-

zionali ed economiche tra il veicolo scelto, completo di optional e accessori, e quelli disponibili in stock. In entrambi i casi, il sistema consente di valutare in automatico l'eventuale usato in permuta. La soluzione, implementata da Zend technologies per Fiat auto si basa su tecnologie open source e raggiunge 42 mila utenti. Tre i prodotti software utilizzati. «Il primo è Zend core, che utilizza Php 5 (linguaggio di scripting open source, utilizzato principalmente per sviluppare applicazioni web lato server) compilato e ottimizzato per il database Oracle, con delle estensioni per inserire gli ordini delle automobili direttamente sul gestionale aziendale Sap», spiega Mauro Pugliese amministratore delegato di Zend Italia. «Il secondo prodotto è Zend platform, che consente il monitoraggio dell'applicazione, attraverso l'analisi degli script, ossia il linguaggio di programmazione php, in esecuzione. Per esempio, verifica se il caricamento della pagina web è troppo lento, oppure se il database non è in grado di recepire la domanda dello script per leggere i dati o, ancora, se le risorse sono insufficienti rispetto al numero di utenti. In casi come questi il software lo segnala in modo istantaneo via sms, monitor o e-mail. L'altro elemento riguarda la affidabilità, quindi il mantenimento della sessione e la distribuzione del lavoro su più server». Infine, la soluzione Zend studio registra gli errori rilevati e, lavorando con Core e Platform, analizza ogni singola linea del codice per permettere al programmatore di individuare il problema.

Monica Battistoni