

SAL: STATO DI AVANZAMENTO LAVORI

PIPELINE KRM

Dopo che un'opportunità inerente allo sviluppo web viene contrassegnata come "vinta", il responsabile del progetto riceve una mail informativa per iniziare la procedura che accompagnerà il cliente alla consegna del suo sito web.

Inoltre, l'opportunità si sposterà nella pipeline dedicata allo "*Stati di avanzamento dei lavori*" (SAL).

Questa pipeline permette al Direttore di Produzione di avere una chiara panoramica sullo stato di avanzamento dei lavori.

Per questo motivo, è responsabilità di ognuno spostare l'opportunità nelle diverse fasi in modo che la pipeline sia sempre aggiornata. Aggiornare istantaneamente il KRM è fondamentale in quanto ci sono delle automazioni che regolano l'intero processo. Mancare a questa responsabilità significa compromettere l'efficienza dello stato di avanzamento dei lavori.

L'aggiornamento di ogni singola fase sarà di responsabilità di una singola persona.

Di seguito verranno spiegate nel dettaglio come funziona e cosa comprende una fase e, soprattutto, chi è il responsabile di ogni fase (aggiornarla e spostarla nel momento opportuno alla fase successiva).

1. Verifica timeline

Nella prima fase della pipeline, si troveranno i progetti la cui timeline è da ricalcolare. Sarà responsabilità del Direttore di Produzione pianificare il lavoro, stabilendo le nuove date degli step lavorativi che accompagneranno il cliente fino alla consegna del progetto.

Qualora il cliente ha confermato il lavoro entro la data stabilita, sarà responsabilità dell'Amministrazione spostare direttamente il progetto nella fase "*Nuova commessa*", dando avvio alla fase di Onboarding del cliente.

Responsabile: Direttore di Produzione | Amministrazione

2. Nuova commessa

Qui verranno visualizzate i nuovi progetti da realizzare. Come da procedura, è necessario mettersi in contatto con il cliente entro 1 giorno lavorativo. Dopo averlo sentito, il responsabile deve inviare al cliente una mail (utilizzando il modello predefinito) con:

- il promemoria di data/ora concordato per la prima call;
- le date degli step successivi, a conferma della timeline;
- il documento relativo all'Onboarding del cliente "*Guida al corretto svolgimento del progetto*".

Dopodiché, dovrà spostare l'opportunità in "*Onboarding cliente eseguito*".

È quindi il responsabile del progetto a dover spostare il progetto da "*Nuova commessa*" a "*Onboarding cliente eseguito*".

Responsabile: responsabile di progetto

3. Onboarding cliente eseguito

In questa fase troveremo i progetti in attesa di effettuare la prima call iniziale con il cliente.

Dopo aver effettuato la prima call, il responsabile di progetto dovrà spostare il progetto da "*Onboarding cliente eseguito*" a "*Prima call eseguita*".

Responsabile: responsabile di progetto

4. **Call intervista e risorse eseguita**

Durante la prima call, il responsabile di progetto deve spiegare al cliente il processo che lo accompagnerà da quel primo incontro sino alla consegna del progetto: deve, dunque, approfondire quanto presente nel documento *"Guida al corretto svolgimento del progetto"* in modo da spiegare tempistiche, modalità di consegna dei materiali, come mandare i riscontri, ecc.

Una volta spostato il progetto in *"Call intervista e risorse eseguita"*, arriverà al cliente una mail automatica dove sarà presente il questionario per la raccolta informazioni.

In questa fase, troveremo tutti i progetti in cui siamo in attesa di ricevere il materiale entro la data prestabilita (7 giorni).

Sarà il responsabile del progetto a dover spostare il progetto da *"Prima call eseguita"* a *"In coda di lavorazione"* oppure *"In sviluppo"* nel momento in cui gli arrivano tali materiali.

Passati 7 giorni da quando il progetto si trova in questa fase, il responsabile di progetto riceverà una notifica interna che lo avviserà che il progetto entra in freeze.

Il progetto verrà spostato in automatico nella fase *"In stallo per materiale"*.

5. **Intervista da ultimare**

Nel caso in cui il responsabile di progetto non potrà concludere l'intervista durante la *"Call di intervista e risorse"* per qualsiasi genere di imprevisto, il progetto dovrà essere spostato in questa fase.

Il progetto sarà dunque spostato in *"Intervista da ultimare"* ad indicare che l'intervista dovrà essere ripresa in un secondo momento.

Responsabile: responsabile di progetto

6. **In stallo per materiale**

In questa fase saranno presenti i progetti il cui materiale non è arrivato entro i 7 giorni previsti da contratto per garantire le date di consegna definite a preventivo.

I progetti presenti in questa fase subiranno un *"freeze"* e, pertanto, sarà necessario ridefinire le date di consegna.

Sarà il responsabile di progetto a dover avvisare tempestivamente il cliente che il suo progetto è stato messo in pausa tramite mail (utilizzando il modello predefinito).

Una volta ricevuti i materiali, sarà il responsabile del progetto a dover spostare il progetto da *"In stallo per materiale"* a *"In coda di lavorazione"*.

Inoltre, il responsabile del progetto dovrà comunicare al cliente, tramite mail, le nuove date che saranno definite dal Direttore di Produzione.

Responsabile: responsabile di progetto

7. **In coda di lavorazione**

Qui troveremo tutti i progetti pronti per essere iniziati.

I progetti che si trovano in questa fase, dunque, sono progetti in cui è già stata fatta la call iniziale di intervista e condivisione delle risorse, con relativa ricezione di materiale – è solo in attesa di essere iniziato lo sviluppo da parte del responsabile.

Una volta che il responsabile del progetto inizierà lo sviluppo del progetto, dovrà spostare il progetto da *"In coda di lavorazione"* a *"In sviluppo"*.

Responsabile: responsabile di progetto

8. In sviluppo

In questa fase troviamo tutti i progetti web in sviluppo.

Quando il responsabile di progetto dovrà effettuare il check intermedio con l'Art Director, dovrà spostare il progetto da *"In sviluppo"* a *"Check intermedio ArtDirector."*

Responsabile: responsabile di progetto

9. In stallo per cliente assente

In questa fase troviamo tutti i progetti dove il cliente è "sparito" o assente.

10. Check intermedio ArtDirector

Una volta spostato il progetto in *"Check intermedio ArtDirector"*, l'Art Director riceverà una notifica interna così da accordarsi su data/ora del check.

Prima di effettuare il check intermedio, il responsabile di progetto dovrà consegnare all'ArtDirector la *"1° Checklist web design"* compilata. Senza di essa, l'ArtDirector non effettuerà il check intermedio.

Una volta effettuato il check intermedio, sarà l'Art Director a spostare il progetto dalla fase *"Check intermedio ArtDirector"* a *"In sviluppo post AD"*.

Responsabile: Art Director

11. In sviluppo post AD

In questa fase saranno presenti tutti i progetti in fase di sviluppo. Il responsabile di progetto non solo effettuerà le modifiche viste con l'Art Director, ma procederà anche con il regolare sviluppo web.

Una volta terminato lo sviluppo, sarà il responsabile di progetto a spostare il progetto da *"In sviluppo post AD"* a *"Check link ArtDirector"*.

Responsabile: responsabile di progetto

12. Check link ArtDirector

Una volta spostato il progetto in *"Check link ArtDirector"*, l'Art Director riceverà una notifica interna per effettuare il check del sito in modo autonomo.

Una volta effettuato il check, sarà l'Art Director a spostare il progetto dalla fase *"Check link ArtDirector"* a *"Modifiche ArtDirector"*.

Responsabile: Art Director

13. Modifiche ArtDirector

In questa fase saranno presenti tutti i progetti a cui bisognerà effettuare, se necessario, le modifiche date dall'ArtDirector.

Una volta terminate le modifiche, sarà il responsabile di progetto a spostare il progetto da *"Modifiche ArtDirector"* a *"Call presentazione fissata"*.

Responsabile: responsabile di progetto

14. In stallo per presentazione

In questa fase troviamo i progetti dove il cliente non sta fornendo disponibilità per effettuare la presentazione del sito web.

Nel caso in cui il cliente non è disponibile ad effettuare la call/appuntamento nei giorni adiacenti alla data proposta, sarà necessario specificargli che le tempistiche di consegna dovranno essere

ricalcolate in funzione delle sue disponibilità. Di conseguenza, sarà il responsabile di progetto a comunicare le nuove date di consegna tramite mail.

Sarà il responsabile di progetto a spostare il progetto da *"In stallo per presentazione"* a *"Call presentazione fissata"* non appena concorda data e ora della presentazione.

Responsabile: responsabile di progetto

15. Call presentazione fissata

Qui troveremo tutti i progetti in attesa di effettuare la call di presentazione.

Sarà il responsabile di progetto a spostare il progetto da *"Call presentazione fissata"* a *"Presentazione effettuata"* dopo aver concluso la call.

Responsabile: responsabile di progetto

16. Presentazione effettuata

In questa fase, troveremo tutti i progetti in cui siamo in attesa di ricevere le modifiche entro la data prestabilita (4 giorni).

Sarà il responsabile del progetto a dover spostare il progetto da *"Presentazione effettuata"* a *"Sviluppo modifiche"* nel momento in cui gli arrivano tali modifiche.

Passati 4 giorni da quando il progetto si trova in questa fase, il responsabile di progetto riceverà una notifica interna che lo avviserà del freeze del progetto.

Il progetto verrà spostato in automatico nella fase *"In stallo per modifiche"*.

Responsabile: responsabile di progetto

17. In stallo per modifiche

In questa fase saranno presenti i progetti le cui modifiche non sono arrivate entro i 4 giorni previsti da contratto per garantire le date di consegna definite a preventivo.

I progetti presenti in questa fase subiranno un *"freeze"* e, pertanto, sarà necessario ridefinire le date di consegna.

Sarà il responsabile di progetto a dover avvisare tempestivamente il cliente che il suo progetto è stato messo in pausa tramite mail (utilizzando il modello predefinito).

Una volta ricevute le modifiche, sarà il responsabile del progetto a dover spostare il progetto da *"In stallo per modifiche"* a *"Sviluppo modifiche"*.

Inoltre, il responsabile del progetto dovrà comunicare al cliente le nuove date che saranno definite dal Direttore di Produzione.

Responsabile: responsabile di progetto

18. Sviluppo modifiche

In questa fase troviamo tutti i progetti web in sviluppo post modifiche cliente.

Una volta effettuate le modifiche:

- Se le modifiche non rivoluzionano l'intero progetto (es. cambi di testo, foto, modifiche non strutturali, ecc.), il responsabile di progetto dovrà spostare il progetto da *"Sviluppo modifiche"* a *"Revisione cliente"*;
- Se le modifiche sono di tipo strutturale, il responsabile di progetto dovrà spostare il progetto da *"Sviluppo modifiche"* a *"Check ArtDirector post modifiche"*.

Responsabile: responsabile di progetto

19. **Check ArtDirector post modifiche**

Una volta spostato il progetto in *"Check ArtDirector post modifiche"*, l'Art Director riceverà una notifica interna così da controllare il sito web.

Prima di effettuare il check post modifiche, il responsabile di progetto dovrà consegnare all'ArtDirector la *"2° Checklist web design"* compilata. Senza di essa, l'ArtDirector non effettuerà il check intermedio.

Una volta effettuato il check, sarà l'Art Director a spostare il progetto dalla fase *"Check ArtDirector post modifiche"* a *"Sviluppo modifiche AD"*.

Responsabile: Art Director

20. **Sviluppo modifiche AD**

In questa fase saranno presenti tutti i progetti a cui bisognerà effettuare, se necessario, le modifiche date dall'ArtDirector.

Una volta terminate le modifiche, sarà il responsabile di progetto a spostare il progetto da *"Sviluppo modifiche AD"* a *"Revisione cliente"*.

Responsabile: responsabile di progetto

21. **Revisione cliente**

Dopo aver effettuato le modifiche, sarà necessario avvisare il cliente. Qui, infatti, troveremo i progetti in attesa di un feedback da parte del cliente.

Una volta richiesto il feedback:

- Se il feedback arriva, come da procedura, entro 2 giorni, sarà il responsabile di progetto a spostare il progetto da *"Revisione cliente"* a *"Responsive e finiture"*.
- Se il feedback non arriva entro 2 giorni, il progetto verrà automaticamente spostato da *"Revisione cliente"* a *"In stallo per revisione cliente"*.

Responsabile: responsabile di progetto

22. **In stallo per revisione cliente**

In questa fase saranno presenti i progetti il cui feedback non è arrivato entro i 2 giorni previsti da contratto per garantire le date di consegna definite a preventivo.

I progetti presenti in questa fase subiranno un *"freeze"* e, pertanto, sarà necessario ridefinire le date di consegna.

Sarà il responsabile di progetto a dover avvisare tempestivamente il cliente che il suo progetto è stato messo in pausa tramite mail (utilizzando il modello predefinito).

Una volta ricevuto il feedback, sarà il responsabile del progetto a dover spostare il progetto da *"In stallo per revisione cliente"* a *"Responsive e finiture"*.

Inoltre, il responsabile del progetto dovrà comunicare al cliente le nuove date che saranno definite dal Direttore di Produzione.

Responsabile: responsabile di progetto

23. **Responsive e finiture**

In questa fase troveremo tutti i progetti che, dopo aver ricevuto approvazione da parte del cliente, possono continuare con lo sviluppo del responsive e delle finiture.

Una volta terminato il responsive e le finiture, il responsabile del progetto dovrà spostare il progetto da *"Responsive"* a *"Check Tecnico"*.

Responsabile: responsabile di progetto

24. **Check tecnico**

Una volta spostato il progetto in *"Check Tecnico"*, il Direttore di Produzione riceverà una notifica interna per concordare e programmare data/ora del check con il responsabile di progetto.

Una volta effettuato il check, sarà Direttore di Produzione a spostare il progetto dalla fase *"Check tecnico"* a *"Modifiche pre-consegna"*.

Responsabile: Direttore di Produzione

25. **Modifiche pre-consegna**

In questa fase saranno presenti tutti i progetti in fase di sviluppo, dove il responsabile di progetto starà effettuando le modifiche viste con il Direttore di Produzione.

Una volta terminate le modifiche, sarà il responsabile di progetto a spostare il progetto da *"Modifiche pre-consegna"* a *"Pronto per consegna"*.

Responsabile: responsabile di progetto

26. **Pronto per consegna**

In questa fase troviamo i progetti pronti per la consegna.

Spostato il progetto in questa fase, l'amministrazione riceverà una notifica interna per verificare se i pagamenti sono regolari.

Sarà poi l'amministrazione a spostare il progetto da *"Pronto per consegna"* a *"Da consegnare"*.

Responsabile: amministrazione

27. **Da consegnare**

Dopo che l'amministrazione sposterà un progetto in questa fase, il responsabile di progetto riceverà una notifica interna di conferma così da poter proseguire con la consegna.

In questa fase, dunque, si troveranno tutti i progetti che possono essere consegnati.

Sarà poi il responsabile di progetto a spostare il progetto da *"Da consegnare"* a *"Consegna eseguita"* non appena avrà effettuato la consegna.

Responsabile: responsabile di progetto

28. **In stallo per consegna**

In questa fase troviamo i progetti che non possiamo consegnare a causa del cliente.

Sarà il responsabile di progetto a dover avvisare tempestivamente il cliente che il suo progetto è stato messo in pausa tramite mail (utilizzando il modello predefinito).

Sarà poi il responsabile di progetto a spostare il progetto da *"In stallo per consegna"* a *"Consegna eseguita"* non appena avrà effettuato la consegna.

Inoltre, il responsabile del progetto dovrà comunicare al cliente le nuove date che saranno definite dal Direttore di Produzione.

Responsabile: responsabile di progetto

29. **Consegna eseguita**

In questa fase troviamo tutti i progetti consegnati al cliente finale.

Quando il progetto sarà in questa fase, significa che:

- Il responsabile di progetto ha consegnato la *"Website checklist"* al Direttore di Produzione;
- Il progetto è stato consegnato correttamente al cliente;
- Se necessario, è stata programmata la sessione formativa sull'utilizzo del sito;
- È stata richiesta la recensione al cliente;
- È stato presentato correttamente il nostro servizio di assistenza 360;

- È stato fissato il confronto interno con il Direttore Commerciale al fine di valutare e pianificare possibili interventi futuri da proporre al cliente.

Dopo 7 giorni che il progetto si trova in questa fase, inoltre, il Marketing Interno riceverà una notifica interna per avviare la fase di Customer Care.

Il progetto si sposterà in automatico nella fase “Customer Care”.

30. **Customer Care**

In questa fase troviamo tutti i progetti per i quali il Marketing Interno deve sentire il cliente in modo da verificare il suo grado di soddisfazione.

Durante questo contatto, il Marketing Interno deve inoltre fare il follow up per il servizio di Assistenza 360.

Responsabile: Marketing Interno

31. **Pacco da inviare**

In questa fase troviamo tutti i progetti per i quali il Marketing Interno deve preparare il pacco da cliente ed organizzare la spedizione.

Responsabile: Marketing Interno

32. **Paccone inviato**

Qui sono presenti i progetti in cui abbiamo inviato il paccone oppure il cliente è passato a ritirare il suo paccone presso la nostra sede.

Responsabile: Marketing Interno

33. **Follow up**

In questa fase troviamo tutti i progetti per i quali il Marketing Interno deve fare il follow up al cliente per assicurarsi della ricezione del paccone.

Eseguito il follow up, il Marketing Interno dovrà segnare l'opportunità come vinta.

Nel caso in cui il cliente è interessato ad una nostra proposta, il Marketing Interno dovrà creare una nuova opportunità nella pipeline “Trattative”.

Responsabile: Marketing Interno

MATERIALI A SUPPORTO

Il materiale a supporto dei responsabili di progetto si trovano nel seguente percorso:

Drive > Klorofilla 🌱 > Processi interni > Procedure > SAL