

Fiat Auto per *Fiat Link* ha scelto PHP e gli strumenti Zend



www.fiat.com

“Zend Core è un prodotto compilato che semplifica i rapporti con il fornitore della nostra infrastruttura.”

Sergio Aghemo,
FIAT LINK Project Manager

Cliente	Fiat Auto
Paese	Italia
Industria	Automobile
La sfida	<ul style="list-style-type: none"> • Migliorare l'efficienza del canale di vendita • Integrare e snellire le attività commerciali • Cercare un supporto adeguato e flessibile, tecnologicamente d'avanguardia
La soluzione	Zend Core for Oracle con compilazione dell'estensione SAP-RFC; Zend Platform; Zend Studio

Fiat Auto utilizza un innovativo sistema informatico di CRM web based destinato alla rete vendita e all'assistenza autorizzata: Fiat Link. (vedi allegato per approfondire)*.

L'obiettivo è migliorare l'efficienza del canale di vendita attraverso l'introduzione dei più avanzati strumenti tecnologici nel campo dei processi commerciali e di assistenza. Il sistema opera a livello europeo e coinvolge 17 Paesi, 1.800 dealer e 4.000 officine autorizzate. In totale gli utenti dell'area di vendita (eSales) sono 18.000 circa mentre sono circa 24.000 per quella relativa al processo di Officina (eServices).

La sfida

Questo strumento cambia radicalmente il processo tradizionale di vendita e assistenza e si basa sull'integrazione e sullo snellimento delle attività. Obiettivo dichiarato accrescere sensibilmente la qualità del servizio al cliente. Questo compito può essere raggiunto solamente con il supporto di una tecnologia d'avanguardia.

I circa 42000 utenti complessivi del sistema necessitano di un sistema facile, sicuro e veloce per fornire le risposte che il cliente desidera.

L'azienda cercava una distribuzione con supporto adeguato a quello richiesto da un progetto simile. L'open source e le tecnologie collegate si prestano perfettamente a rispondere a questi requisiti. Quando si pensa all'open source viene spontanea l'associazione ai costi ridotti. Ma questo aspetto non è l'unico elemento che rende questa tecnologia all'avanguardia.

Infatti – ci ha detto Nunzio Cali, IT Director Business unit Fiat – sebbene i processi fossero stati analizzati e definiti al massimo livello di dettaglio possibile sapevamo che, coinvolgendo un numero così vasto di dealer e officine a livello europeo, avremmo avuto la necessità di poter cambiare anche in corso alcune variabili specifiche e funzionali. Anche per questo motivo abbiamo scelto di utilizzare Linux e PHP, il linguaggio che per la sua facilità e versatilità permette scalabilità e riadattamenti nel minor tempo possibile”. Fiat link uno dei progetti più importanti a livello italiano che coinvolge PHP.

All'inizio era stato preso in considerazione anche Java, dice Roberto Fileni, Technical Architect di Fiat Link, ma l'implementazione doveva essere rapida. Inoltre Fiat Auto aveva già un solido background conoscitivo in merito alle tecnologie open source. Questo a reso la scelta ancora più consistente.

La soluzione

Per far fronte a questa sfida la soluzione più logica è stata scegliere PHP e i prodotti Zend. PHP 5 possiede potenti funzionalità object-oriented, ciò permette a FIAT di creare un'architettura sicura e industriale che può essere aggiornata semplicemente e velocemente.

Nello specifico sono stati adottati:

- Zend Core for Oracle con compilazione dell'estensione SAP-RFC
- Zend Platform
- Zend Studio

Il database server di Fiat Link è basato su Oracle e ZendCore per Oracle è un applicazione Web che garantisce la qualità, la semplicità e la flessibilità di un ambiente di programmazione PHP e si integra perfettamente con le librerie Oracle Database 10g. Ciò permette di essere immediatamente operativi in un contesto dove le risposte devono essere immediate.

“Zend Core è un prodotto compilato che semplifica i rapporti con il fornitore della nostra infrastruttura” dice Sergio Aghemo, Fiat IT manager.

Per rendere operative le applicazioni PHP è stato scelto Zend Platform. Le prestazioni, l'affidabilità e la scalabilità sono requisiti fondamentali per le applicazioni critiche legate al business e Zend Platform risponde pienamente a queste richieste.

Tra gli aspetti che più hanno impressionato favorevolmente gli sviluppatori e gli IT manager di Fiat ricordiamo:

- la possibilità di effettuare il debugging avanzato (in unione con Zend Core), operazione fondamentale in alcuni punti particolarmente complessi dell'applicazione, soprattutto nelle integrazioni con applicazioni esterne
- la possibilità di profilazione di punti critici dell'applicazione, questo favorisce l'eliminazione dei colli di bottiglia
- la possibilità di identificare puntualmente le query inefficienti mediante il trigger degli eventi su metodi custom di accesso ai dati, si possono precisamente identificare i metodi dei packages PL/SQL e i parametri passati
- la facilitazione nell'individuazione di problemi nascosti mediante il monitoraggio degli eventi: messaggi di WARNING ed ERROR che sfuggono al controllo in quanto non visualizzati a video e non intercettati dal sistema di Tracing applicativo

“In futuro prevediamo utilizzare al massimo le possibilità offerte dai prodotti Zend, infatti vorremmo sfruttare pienamente il Dynamic Content Caching; attualmente, vista la complessità dell'applicazione questa funzionalità non è utilizzata. Inoltre vorremmo utilizzare il session clustering in RAM: a oggi le sessioni condivise tra i 3 server di front-end continuano ad essere mantenute su DB per un bug del session clustering su file. Tra le priorità c'è il testing del session clustering su RAM per incrementare le prestazioni”

“In futuro prevediamo utilizzare al massimo le possibilità offerte dai prodotti Zend, infatti vorremmo sfruttare pienamente il Dynamic Content Caching; attualmente, vista la complessità dell'applicazione questa funzionalità non è utilizzata. Inoltre vorremmo utilizzare il session clustering in RAM: a oggi le sessioni condivise tra i 3 server di front-end continuano ad essere mantenute su DB per un bug del session clustering su file. Tra le priorità c'è il testing del session clustering su RAM per incrementare le prestazioni”

Sergio Aghemo,
FIAT LINK Project Manager

***Come funziona Fiat Link**

Dopo aver visitato lo show-room della concessionaria, il potenziale cliente viene accompagnato dal venditore presso una postazione informatica. Qui, selezionato il Marchio di proprio interesse e inseriti alcuni dati anagrafici dell'utente, inizia la scelta del modello all'interno di un elenco predefinito e sempre aggiornato dei veicoli appartenenti al brand.

Scelto il modello, si passa alla definizione della versione e degli optional desiderati. Durante questi passaggi, "Fiat Link" supporta il concessionario con alcuni elementi innovativi, tra i quali la possibilità di mostrare al cliente la scheda tecnica del veicolo e della versione scelta; l'accesso ad articoli ed editoriali relativi al modello apparsi di recente sulla stampa specializzata; e, infine, la possibilità di effettuare un confronto tecnico e commerciale con altre vetture.

Definiti così versione e optional, il cliente può scegliere gli eventuali accessori disponibili, il colore della carrozzeria, le tinte e i tessuti degli interni. Una volta configurato il veicolo, tocca poi al venditore verificare in tempo reale la disponibilità presso la propria concessionaria ed eventualmente presso gli altri dealer della Rete, in modo da fornire un'indicazione precisa sui tempi di consegna. Inoltre, la funzione "stock locator" di "Fiat Link" permette di conoscere le differenze funzionali ed economiche tra il veicolo scelto (completo di optional ed accessori) e quelli disponibili in stock. A questo punto, dopo aver deciso se procedere con una vettura di stock o meno, "Fiat Link" permette di valutare in automatico l'eventuale usato in permuta.

Inoltre, se il cliente è interessato, è possibile procedere con la formulazione di una proposta di finanziamento, altrimenti si passa allo step finale: la creazione dell'offerta vera e propria con indicazione delle modalità di pagamento. Tra l'altro, il sistema propone al venditore di selezionare gli eventuali sconti o promozioni applicabili all'offerta che può essere stampata e consegnata al potenziale acquirente per una valutazione successiva. Infine, "Fiat Link" offre la possibilità al venditore di fissare sulla sua agenda informatica un successivo incontro con il cliente, per esempio per un test drive.

Zend Technologies, Inc., the PHP company, è leader globale nella fornitura di prodotti e servizi per lo sviluppo, il *deploying* e la gestione di applicazioni PHP specifiche per le diverse realtà aziendali. PHP è utilizzato da più di 22 milioni di siti internet ed è subito diventato il linguaggio più popolare per le applicazioni dinamiche sul web.

Con più di 15.000 aziende utilizzatrici nel mondo, la famiglia di prodotti Zend è una piattaforma comprensiva per il supporto dell'intero ciclo di vita delle applicazioni PHP.

Per ulteriori informazioni www.zend.com



The PHP Company

Sede: Zend Technologies, Inc. 19200 Stevens Creek Blvd. Cupertino, CA 95014, USA · **Tel** 1-888-PHP-ZEND, 1-888-747-9363 · **Fax** 1-408-253-8801

L'Italia: Zend Technologies, Largo Richini 6, 20122 Milano, Italy · **Tel** +39 02 5821 5832 · **Fax** +39 02 5821 5400

Europa Centrale: (La Germania, L'Austria, La Svizzera) Zend Technologies GmbH Bayerstrasse 83, 80335 Munich, Germany · **Tel** +49-89-516199-0 · **Fax** +49-89-516199-20

Internazionale: Zend Technologies Ltd. 12 Abba Hillel Street, Ramat Gan, Israel 52506 · **Tel** 972-3-753-9500 · **Fax** 972-3-753-9501

La Francia: Zend Technologies SARL, 5 Rue de Rome, ZAC de Nanteuil, 93110 Rosny-sous-Bois, France · **Tel** +33 1 4855 0200 · **Fax** +33 1 4812 3132

Gran Bretagna: Zend Technologies, Stirling House, 9 Burroughs Gardens, Hendon, London NW4 4AU, United Kingdom · **Tel** +44 20 8359 1215 · **Fax** +44 20 8203 6456

© 2008 Zend Corporation. Zend and Zend Core are registered trademarks of Zend Technologies Ltd.

All other trademarks are the property of their respective owners.

0126 -M-CS-0208-R1-IT

www.zend.com