

Spett.le  
ANDREON ARREDAMENTI  
via A.Volta, 20/22  
31025 SARANO DI S. LUCIA DI PIAVE

Treviso, 28 settembre 1989

A seguito del Vostro fax di ieri ed a conferma della nostra successiva telefonata di chiarimento, Vi comunichiamo:

1) in relazione alla spiccata personalizzazione delle Vostre procedure operative ed al nostro impegno di attenerci per quanto possibile alle Vostre indicazioni (in particolare per quanto attiene al punto 2 del contratto del 140489, poiche' le altre procedure previste dal contratto sono gia' state da Voi apprezzate in occasione della dimostrazione antecedente al contratto stesso) e' opportuno che le note operative scritte siano rilasciate dopo la effettiva attivazione delle procedure stesse, per evitare di doverle riscrivere in seguito alle eventuali successive modifiche che si rendessero necessarie per giustificati motivi;

poiche' tuttavia quanto gia' installato e' pienamente corrispondente a quanto descritto nel punto a) del paragrafo 2 del contratto, se non avete altre necessita', pertinenti all'oggetto, da comunicarci, siamo disponibili a predisporre immediatamente dette note operative scritte;

a nostro parere tuttavia e' maggiormente nel Vostro interesse operare come abbiamo concordato telefonicamente, cioe' incontrarci lunedi' 25/9/89 e procedere nell'addestramento, riservando alla fase ultima le note operative scritte;

in caso contrario fatecelo sapere e comunicateci per iscritto le Vostre istruzioni; dopo che avremo ottemperato, in conformita' a quanto previsto dal contratto, saremo disponibili ad attuare ogni modifica successivamente da Voi richiesta solo previa pattuizione del costo aggiuntivo;

nella prassi normale, le note operative accompagnano o precedono le procedure solamente quando sono standard;

2) la scorsa settimana Vi avevamo gia' preannunciato per telefono che il programma di aumento automatico dei Vostri listini era disponibile e che lo avremmo installato non appena ci aveste fissato l'incontro per l'addestramento alle procedure di bollettazione/fatturazione; forse abbiamo mancato, nel non precipitarci, ma lo abbiamo fatto al solo scopo di non incrementare inutilmente i costi di intervento, infatti:

- allo stato attuale i listini servono solo per la fatturazione;
- ci sembrava non indispensabile aggiornare i listini prima che questa fosse realmente praticata; lo sappiamo anche perche' abbiamo interpellato il fornitore di stampati in proposito e ci e' stato riferito che una seconda bozza sara' pronta

per la fine della corrente settimana;

3) in occasione della nostra ultima visita (190989) abbiamo fatto insieme, sul vetro della Vostra finestra, il confronto delle prove di stampa fatte su carta a lettura facilitata con la bozza provvisoria già approntata dal fornitore; tanto che sono state concordate alcune variazioni da apportare alle bozze stesse, lasciando invece inalterati i programmi di stampa; possiamo comprendere che i soli dieci minuti dedicati in data 120989 alla illustrazione della procedura di bollettazione/fatturazione ed al tutto sommato sommario esame delle stampe fatto il 190989 non sono sufficienti per fornirVi la matematica certezza che il lavoro da noi svolto sia perfetto in ogni particolare, e' invece sicuramente sufficiente per renderVi certi della sostanziale corrispondenza alle Vostre aspettative;

Le prove che avete svolto successivamente al nostro ultimo intervento Vi erano state da noi suggerite nella consapevolezza che non sarebbero state esaurienti, perché mancanti della nostra assistenza o di note operative scritte: l'obiettivo era solamente quello di farVi comunque assumere una qualche confidenza con le procedure, in modo da rendere maggiormente proficua, e quindi contenuta nel tempo di intervento (e costo), la nostra successiva dimostrazione; poiché ci meravigliava la sovrabbondante cautela sottintesa dal contenuto del Vostro fax, abbiamo chiesto telefonicamente spiegazioni sui particolari che potevano averVi così sfavorevolmente impressionati; la circostanza che l'unico particolare che al momento Vi è venuto in mente è il seguente:

L'operatore (per introdurre la data del 9 settembre 1989) digita 090989; il Video invece espone 90989, non accettando lo zero iniziale

non esclude che ve ne siano altre di pari peso, ma porta ad escludere che ve ne siano di importanza tale da giustificare la Vostra presa di posizione;

4) i programmi di registrazione automatica in contabilità sono già installati:

da una parte è mancato il tempo materiale per illustrarvene il funzionamento, nonostante che in occasione dei nostri interventi del: 300589,010689, 130689,220689,300689,100789,130789,170789,270789,090889,110889,110989,120989,190989 mai ci avete manifestato che perdevamo tempo; d'altra parte Vi chiediamo come sia possibile in pratica darVi dimostrazione dell'aggancio delle fatture in contabilità se non ne avevate (al nostro ultimo incontro) caricata alcuna?

per quanto attiene al punto B) del paragrafo 2) del contratto del 140489, cioè la gestione delle statistiche e delle provvigioni, i programmi di stampa delle anagrafiche sono già stati da Voi approvati il 190989; il calcolo delle provvigioni viene fatto sulle fatture stampate, perciò nulla avete obiettato quando Vi abbiamo suggerito di attendere che la fatturazione fosse praticata a pieno regime; anche in questo caso, rispondendo al quesito che ci avete così formalmente riproposto Vi comunichiamo che, disponendo di copia degli appunti stilati in proposito dal Rag. Fanizzi, provvederemo a spron battuto in proposito, salvo che si decida diversamente nel colloquio fissato per lunedì prossimo.

E' nostra abitudine collaborare con i nostri clienti in maniera meno formale, tuttavia approfittiamo del dovere di rispondere nella stessa forma ai Vostri quesiti scritti per introdurre alcuni argomenti che ci proponiamo di approfondire

nel nostro prossimo incontro.

E' dal mese di aprile che lavoriamo intensamente e non abbiamo ancora visto l'ombra di un quattrino.

Riteniamo necessario in proposito riepilogare una breve cronistoria del nostro intervento:

nei primi di maggio abbiamo preso nota delle Vostre indicazioni in tema di piano dei conti di contabilita' generale

dopo averlo installato si e' deciso di modificarlo sostanzialmente per adeguarlo alle nuove direttive impartite dal Rag. Fanizzi: lo abbiamo fatto di buon grado pur consapevoli (perche' offertoVi gratis) che il rifacimento presso il nostro studio era del tutto gratuito;

subito dopo abbiamo analizzato le modalita' di codifica piu' opportune per la Vostra azienda, con riguardo sia ai prodotti finiti, che ai semilavorati, che alle materie prime; le materie prime non hanno dato luogo ad inconvenienti superiori al prevedibile; per i prodotti finiti Vi abbiamo invece manifestato la assoluta inadeguatezza della Vostra codifica precedente rispetto alla finalita' di gestire la produzione attraverso strumenti informatici: per la Vostra esigenza di non creare difficolta' sul piano commerciale, considerato che tale Vostra codifica era ormai conosciuta dai Vostri interlocutori, siamo stati costretti ad apportare alle procedure rilevanti modifiche che permettono di conciliare le contrapposte esigenze;

era gia' previsto che la quasi totalita' delle personalizzazioni, rispetto alle nostre procedure standard, fosse concentrata nel punto 2) del contratto: la succitata ulteriore innovazione non era prevista in contratto in quanto si da' per scontato che se qualcosa e' inadatto venga semplicemente sostituito, anziche' fare i salti mortali per salvaguardare esigenze comprensibili ma solo temporanee;

abbiamo dotato i programmi di gestione anagrafiche di opzioni di ricerca codici a video supplementari rispetto alla procedura standard, da Voi vista in dimostrazione, tali supplementi consentono di ottemperare a video, e quindi in tempo reale, alle esigenze che solitamente vengono soddisfatte dalle stampe: nonostante cio' avete preteso personalizzazioni sulle modalita' di stampa che, non solo fossero adeguate alle Vostre esigenze, gia' individuate prima del contratto, ma che corrispondessero anche in toto ai Vostri criteri estetici e ad altro, senza tenere in considerazione il maggior onere a nostro carico;

poiche' avevamo osservato una (per noi inspiegabile) scarsa sollecitudine nel far proseguire le procedure di fatturazione (mentre un atteggiamento di segno contrario ci risultava fino a quel momento), ci siamo interessati a sollecitare il fornitore delle bozze ed anzi siamo arrivati ad assumerci la responsabilita' di eventuali errori da parte del fornitore degli stampati, come risulta da un appunto redatto manualmente dal Rag. Fanizzi e da noi sottoscritto; annulliamo ora tale impegno che non ha piu' ragion d'essere visto che quanto sopra accadeva in

luglio ed a tutt'oggi non avete confermato l'acquisto degli stampati; del resto sappiamo che la gestione contabile, resa operativa sin da maggio, non e' stata da Voi ancora attivata.

All'inizio del nostro rapporto Vi abbiamo manifestato il nostro vivo interesse per allargare in un secondo tempo le procedure previste contrattualmente ed arrivare a fare della Vostra azienda un modello che potesse eventualmente rappresentare per noi un punto di riferimento commerciale, cio' in collaborazione anche con il Rag. Fanizzi.

Ci sembra che la nostra disponibilita' sia male interpretata e ne consegue un raffreddamento del nostro entusiasmo iniziale. Non mancheremo di assicurarVi una assistenza ottimale sia come tempestivita' che come livello qualitativo; confidiamo altresì che da parte Vostra non si voglia incrinare la cordialita' dei rapporti personali. Desideriamo pero' farVi sapere che non vediamo piu' la convenienza di assumere impegni ulteriori rispetto a quelle gia' concordati.

Vogliate gradire i nostri migliori saluti.